

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Trần Việt Thảo và Vũ Thị Thanh Huyền** - Tác động liên kết của phát triển ngành công nghiệp hỗ trợ Việt Nam trong bối cảnh đại dịch COVID-19: tiếp cận theo phương pháp bảng cân đối liên ngành, *Mã số: 149+150.1 DEco.11* 3
The Impacts of Linkages in the Development of Vietnam's Supporting Industries in the Context of the Covid-19: Inter-Sector Balance Sheet Approach
- 2. Phan Thị Thu Hiền và Bùi Thái Quang** - Nghiên cứu yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tuân thủ pháp luật xuất nhập khẩu hàng hóa của các doanh nghiệp Việt Nam. *Mã số: 149+150.IIEM.12* 14
A Study on the Factors Affecting Goods Import-Export Law Compliance by Vietnamese Enterprises
- 3. Phạm Lê Hồng Nhung, Nguyễn Nhật Minh, Nguyễn Thị Tú Trinh và Đinh Công Thành** - Phát triển du lịch cụm Cần Thơ - Sóc Trăng - Bạc Liêu - Cà Mau theo hướng liên kết mạng lưới các điểm du lịch. *Mã số: 149+150.ITrEM.11* 25
Tourism development in association of tourist attractions in Can Tho- Soc Trang- Bac Lieu- Ca Mau
- 4. Lê Thanh Huyền** - Ảnh hưởng của các yếu tố bên trong đến khả năng sinh lời của doanh nghiệp niêm yết ngành sản xuất, chế biến thực phẩm ở Việt Nam. *Mã số: 149+150.IFiBa.11* 35
The effects of internal factors on profitability of various listed companies in Vietnamese food processing industry

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 5. Lê Đình Nghi** - Mối quan hệ giữa suất sinh lợi, độ biến thiên và khối lượng giao dịch tại thị trường chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh. *Mã số: 149+150.2FiBa.21* 43
The Relationship among Return, Volatility, and Trade Volume on Hochiminh City Stock Exchange (HOSE)
- 6. Đào Tuyết Lan** - Hiệu quả áp dụng chuẩn mực kế toán thuế thu nhập doanh nghiệp tại các doanh nghiệp trên địa bàn TP. HCM. *Mã số: 149+150.2 BAcc.22* 50
The Efficiency of Corporate Income Tax (CIT) Accounting Standards in Enterprises in Ho Chi Minh
- 7. Ngô Thị Khuê Thư, Trương Bá Thanh và Trần Triệu Khải** - Ảnh hưởng của chất lượng tích hợp kênh đến lòng trung thành khách hàng trong ngành khách sạn ở Việt Nam. *Mã số: 149+150.2BMkt.21* 63
The Effect of Multi-channel Integration Quality on Customer Loyalty in the Hotel Industry in Vietnam
- 8. Nguyễn Thị Phương Anh và Vũ Huy Thông** - Hành vi mua ngẫu hứng của người tiêu dùng Việt Nam theo độ tuổi, thu nhập và nghề nghiệp: Nghiên cứu sản phẩm quần áo may sẵn. *Mã số: 149+150.2BMkt.22* 76
Impulse Buying Behaviour of Vietnamese Consumers by Age, Income, and Profession: Case Study on Ready-to-Wear Clothing Products

- 9. Nguyễn Thị Thanh Nhân và Vũ Tuấn Dương** - Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch. **Mã số: 149+150.2OMIS.21** 82
Study on Student Satisfaction with the Tourism -Specific Training Program
- 10. Vũ Thị Kim Anh** - Phương pháp tiếp cận kiểm toán nội bộ dựa trên rủi ro trong doanh nghiệp: nghiên cứu tại các doanh nghiệp kinh doanh bất động sản Việt Nam. **Mã số: 149+150.2DEco.21** 93
Risk-Based Internal Audit in Enterprises: Case Study in Vietnamese Real Estate Businesses
- 11. Nguyễn Tuấn Kiệt và Hồ Hữu Phương Chi** - Thái độ đối với rủi ro của nông dân Đồng bằng Sông Cửu Long: Bằng chứng thực nghiệm với thang đo DOSPERT. Mã số: 149+150.2 104
The Attitudes toward Risks of Framers in Mekong Delta: Experimental Evidence with DOSPERT
- 12. Hà Minh Hiếu** - Nghiên cứu yếu tố tác động đến việc lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ logistics của chủ hàng Việt Nam trong thời kỳ đại dịch Covid-19. **Mã số: 149+150.2BMkt.21** 115
A Study on Factors Affecting the Choice of Logistics Service Suppliers of Vietnam's Goods Owners in the Covid-19 Pandemic
- 13. Nguyễn Trần Hưng và Đỗ Thị Thu Hiền** - Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng ứng dụng du lịch thông minh của du khách đến Hà Nội. **Mã số: 149+150.2TRMg.21** 123
A Study on the Factors Affecting the Decision to Use Smart Travel Apps by Visitors to Hanoi
- 14. Nguyễn Hữu Khôi, Nguyễn Thị Nga và Bùi Hoàng Ngọc** - Mối quan hệ giữa tính “sành điệu” của sản phẩm thời trang, giá trị cảm nhận và ý định mua của người tiêu dùng trẻ tuổi tại Nha Trang. **Mã số: 149+150.2BMkt.21** 137
The Relationship between the “Excellence” of the Fashion Products, the Perceived Value, and the Purchase Intention of Young Consumers in Nha Trang City

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 15. Hoàng Thanh Hạnh** - Một số vấn đề lý luận về kiểm toán kê khai tài sản - thu nhập do kiểm toán nhà nước thực hiện. **Mã số: 149+150.3BAcc.32** 148
Several Theoretical Issues on Asset and Income Declaration Auditing by State Audit
- 16. Nguyễn Thị Phương Thảo và Nguyễn Văn Anh** - Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công trực tuyến - Góc nhìn từ những người đã sử dụng dịch vụ. **Mã số: 149+150.3OMIS.32** 156
Assessment of citizen's satisfaction with online public service quality - Perspective from those who have used the online service
- 17. Đinh Văn Toàn** - Nghiên cứu doanh nghiệp học thuật Spin-offs từ các trường đại học trên thế giới và những vấn đề đặt ra đối với giáo dục đại học Việt Nam. **Mã số: 149+150.3OMIS.31** 167
Research on Spin-offs in Universities in the World and Problems of Tertiary Education in Vietnam

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỚI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ĐẶC THÙ NGÀNH DU LỊCH

Nguyễn Thị Thanh Nhân

Trường Đại học Thương mại

Email: thanhnhankhoamarketing@gmail.com

Vũ Tuấn Dương

Trường Đại học Thương mại

Email: vutuanduong@tmu.edu.vn

Ngày nhận: 06/08/2020

Ngày nhận lại: 03/12/2020

Ngày duyệt đăng: 08/12/2020

Nghiên cứu có mục tiêu xây dựng mô hình, thang đo và đánh giá tác động các yếu tố tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch tại một số trường đại học. Thông qua bộ dữ liệu thu thập từ 368 sinh viên từ 2 trường đại học bao gồm Trường Đại học Thương mại, Trường Đại học Đại Nam, bằng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, nghiên cứu đã chỉ ra 5 biến độc lập bao gồm: Cơ sở vật chất; Mối quan hệ nhà trường và doanh nghiệp; Giảng viên; Chương trình học tập tại doanh nghiệp có tác động tích cực tới biến phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo ngành du lịch theo cơ chế đặc thù. Trong khi đó, sự tác động của chương trình đào tạo tới sự hài lòng của sinh viên là không rõ ràng. Từ những kết quả nghiên cứu, một số hàm ý chính sách được đưa ra nhằm giúp các trường đại học nâng cao sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch.

***Từ khóa:** Đào tạo; Cơ chế đặc thù; Sự hài lòng của sinh viên; Nhân lực ngành du lịch.*

***JEL Classifications:** I20, I21, I25*

1. Giới thiệu

Từ năm 2017, Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành công văn 4929 /BGDĐT-GDĐH về đào tạo nguồn nhân lực ngành du lịch theo cơ chế đào tạo đặc thù để nhanh chóng đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành du lịch. Nội dung chính của công văn bao gồm: Sự đổi mới trong chương trình đào tạo nhằm đáp ứng sự linh hoạt, dễ dàng chuyển đổi cho người học; Nâng cao tỷ trọng thời gian thực hành, thực tập để cải thiện kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên; Tăng cường phát triển mối quan hệ hợp tác với doanh nghiệp để nâng cao chất lượng đào tạo và tạo môi trường tốt để sinh viên luyện tập. Một số cơ sở giáo dục đại học đã áp dụng những nội dung chỉ dẫn của công văn 4929/BGDĐT-GDĐH trong việc xây dựng và vận hành chương trình đào tạo nhân lực

ngành du lịch và đạt được những kết quả tốt. Tuy nhiên vẫn tồn tại những khó khăn và thách thức trong quá trình thực hiện mô hình đào tạo này.

Trong bối cảnh thị trường dịch vụ giáo dục đang được đánh giá có mức độ cạnh tranh cao, sinh viên theo học đóng vai trò như những khách hàng trải nghiệm các dịch vụ giáo dục các trường đại học cung cấp thì nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên trở thành mục tiêu quan trọng đối với các cơ sở giáo dục. Đào tạo theo cơ chế đặc thù tại Việt Nam là một mô hình mới, được xây dựng dựa trên nhu cầu về nguồn nhân lực ngành du lịch cũng như học hỏi các mô hình đào tạo ngành du lịch tiên tiến tại các quốc gia phát triển. Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên khi theo học các chương trình đào tạo ngành du lịch, có thể kể tới nghiên cứu

của Atay và cộng sự (2009), Ruhanen và cộng sự (2013), Eurico và cộng sự (2015). Tuy nhiên, tại Việt Nam chưa có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch. Từ những phân tích và khoảng trống nghiên cứu nêu trên, nghiên cứu tiến hành nhằm kiểm chứng và đánh giá tác động của một số yếu tố tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch, qua đó đưa ra một số hàm ý chính sách giúp các cơ sở giáo dục đang áp dụng mô hình đào tạo này nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên.

2. Cơ sở lý thuyết và phát triển giả thuyết nghiên cứu

2.1. Đào tạo theo cơ chế đặc thù ngành Du lịch

Đào tạo theo cơ chế đặc thù tại Việt Nam được đưa ra trong giai đoạn một số ngành kinh tế có thực trạng thiếu hụt nguồn nhân lực để phục vụ ngành. Theo công văn 4929 /BGDDĐT-GDDH (2017): “*Các ngành đào tạo được yêu cầu áp dụng cơ chế đặc thù bao gồm Du lịch (7810101); Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (7810103); Quản trị khách sạn (7810201); Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống (7810202) và các mã ngành đào tạo thí điểm trong lĩnh vực du lịch*”. Từ những nội dung được trình bày trong công văn 4929 /BGDDĐT-GDDH (2017) có thể tóm lược và định nghĩa đào tạo theo cơ chế đặc thù ngành du lịch tại Việt Nam như sau: “*Đào tạo đặc thù ngành du lịch là hình thức đào tạo được thiết kế xây dựng riêng theo những yêu cầu đặc trưng về chương trình đào tạo, hình thức đào tạo, cách thức liên kết với doanh nghiệp với mục tiêu tạo ra nguồn nhân lực có trình độ kỹ năng, kinh nghiệm thực tế để phục vụ nhu cầu phát triển ngành du lịch*”.

2.2. Sự hài lòng của sinh viên

Sự hài lòng của khách hàng thường được tiếp cận dựa trên hai yếu tố bao gồm sự cảm nhận và sự kỳ vọng của khách hàng với dịch vụ. Theo các nghiên cứu của Prasuraman và cộng sự (1988) và Spreng và cộng sự (1996) thì sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa *kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi*. Cụ thể hơn thì *sự hài lòng chính là cảm giác, tâm trạng của khách hàng khi họ được thỏa mãn các nhu cầu, mong đợi hoặc khi nhu cầu của họ được đáp ứng vượt mức kỳ vọng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ*. Ngoài ra, một số nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng thông qua hành vi của sinh viên sau khi trải

nh nghiệm dịch vụ như nghiên cứu của Oliver (1997). Đối với các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên, sự hài lòng được xem xét dưới mức độ thỏa mãn nhu cầu, tương quan về kỳ vọng cũng như hành vi sau khi trải nghiệm dịch vụ.

2.3. Một số yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên

2.3.1 Chương trình đào tạo

Nghiên cứu về dịch vụ giáo dục hay dịch vụ đào tạo ở Việt Nam cũng như thế giới, các vấn đề liên quan đến chương trình đào tạo (Program Issue) được đề cập như một yếu tố quan trọng. Các nghiên cứu điển hình đề xuất chương trình đào tạo có vai trò quan trọng trong thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo có thể kể tới nghiên cứu của LeBlanc và Nguyen (1997), nghiên cứu của Firdaus (2006) với thang đo HEdPERF hay nghiên cứu Vanniarajan và cộng sự (2011). Dù đưa ra nhiều thang đo cho yếu tố này nhưng các nghiên cứu phần lớn thống nhất khi đề cập tới chương trình đào tạo thì sẽ đề cập tới 2 yếu tố chính bao gồm nội dung chương trình đào tạo và đặc điểm chương trình đào tạo dưới góc độ sự linh hoạt trong vận hành, cách thức triển khai. Đối với đào tạo theo cơ chế đặc thù ngành du lịch, bên cạnh những hướng tiếp cận quan trọng cần quan tâm là nội dung và đặc điểm thì tính mở, ti lệ lý thuyết - thực hành hay sự linh hoạt cần được xem xét. Từ những phân tích và lập luận trên, giả thuyết nghiên cứu được đưa ra:

H1: Chương trình đào tạo có tác động tích cực tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch.

2.3.2. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất được đánh giá là nền tảng giúp cung cấp dịch vụ, các nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2006), Chen và cộng sự (2007), Jain và cộng sự (2013) đều đã kiểm chứng tác động của cơ sở vật chất đối với lượng dịch vụ đào tạo cũng như sự hài lòng của sinh viên. Với đào tạo theo cơ chế đặc thù ngành du lịch thì cơ sở vật chất không đơn thuần là cơ sở vật chất của cơ sở đào tạo mà còn gắn với cơ sở vật chất tại doanh nghiệp - nơi sinh viên thực tập và thực hành. Trong công văn 4929 /BGDDĐT-GDDH nêu rõ việc nhà trường và doanh nghiệp cần có sự liên kết để tạo môi trường thực hành, thực tập các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp. Và để thực hiện điều này, cơ sở vật chất đóng vai trò cực kỳ quan trọng. Từ những phân tích và lập luận trên, giả thuyết nghiên cứu được đưa ra:

H2: Cơ sở vật chất phục vụ có tác động tích cực tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch

2.3.3. Mối quan hệ nhà trường và doanh nghiệp

Mối quan hệ nhà trường và doanh nghiệp được đề cập nhiều đến các nghiên cứu của các học giả châu Âu, vận hành dịch vụ giáo dục dựa vào các bên hữu quan như doanh nghiệp không đơn thuần chỉ dựa vào cơ sở giáo dục. Theo Khan và Anwar (2013) thì “*Tương tác giữa giáo dục đại học và doanh nghiệp đã có lịch sử lâu dài, nhưng hiện tại giáo dục đại học và doanh nghiệp làm việc tay trong tay, các tổ chức giáo dục đại học tạo ra kiến thức mới và doanh nghiệp cung cấp không gian cho việc kiểm tra giá trị và độ tin cậy của kiến thức này*”. Trên góc độ sinh viên, theo Majumdar (2013) cho rằng “*Tương tác giữa nhà trường với doanh nghiệp là cần thiết vì nó phát triển nhận thức sinh viên về chức năng công việc trong doanh nghiệp, thái độ để thích ứng với môi trường doanh nghiệp, kiến thức thực tế và có liên quan, kỹ năng và năng lực để chuẩn bị trở thành người tự làm việc*”. Trong nghiên cứu của Jain và cộng sự (2013) thì mối quan hệ doanh nghiệp và nhà trường được phản ánh qua nhóm yếu tố chất lượng tương tác doanh nghiệp (Industry Interaction). Nhìn chung, mối quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp đã tồn tại từ lâu và doanh nghiệp chính là nơi giúp sinh viên chuyển hóa kiến thức được học tập trên ghế nhà trường vào công việc thực tế. Bên cạnh đó, việc liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng tới sự hài lòng của sinh viên. Quan điểm này cũng phù hợp với định hướng đào tạo chú trọng kỹ năng nghề nghiệp và theo yêu cầu của doanh nghiệp của công văn 4929 /BGDDĐT-GDDH. Từ những phân tích và lập luận trên, giả thuyết nghiên cứu được đưa ra:

H3: Mối quan hệ nhà trường và doanh nghiệp có tác động tích cực tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch.

2.3.4. Giảng viên

Giảng viên đóng một vai trò quan trọng đối với chất lượng đào tạo, các nghiên cứu về chất lượng đào tạo đều đưa yếu tố chất lượng giảng viên thành một yếu tố ưu tiên xem xét. Đội ngũ giảng viên đóng vai trò là những người truyền tải giá trị tri thức tới người học. Tuy nhiên, đào tạo theo cơ chế đặc thù ngành du lịch có những nét riêng biệt đó là: Giảng viên cần được đào tạo nghiệp vụ, hướng tới chuẩn

kiến thức lý thuyết và kỹ năng; Giảng viên tham gia giảng dạy có thể là chuyên gia có thâm niên trong ngành; Giảng viên trong một số thời điểm sẽ đồng thời là người quản lý sinh viên trong quá trình thực tập. Trong các nghiên cứu về mối quan hệ giữa sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ thì giảng viên luôn được coi là yếu tố quan trọng. Các nghiên cứu của Douglas và cộng sự (2006), Hemsley-Brown và cộng sự (2010) đã kiểm chứng mối quan hệ này. Từ những phân tích và lập luận trên, giả thuyết nghiên cứu được đưa ra:

H4: Giảng viên có tác động tích cực tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch.

2.3.5. Chương trình học tập tại doanh nghiệp

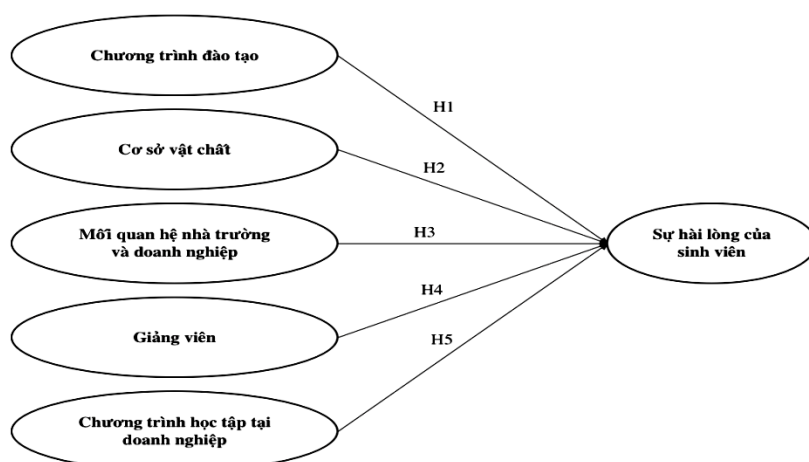
Một điểm khác biệt rõ nét của chương trình đào tạo theo cơ chế đặc thù ngành du lịch với chương trình đại trà nằm ở tỉ lệ phân bổ thời gian thực tập, thực hành và thời gian học lý thuyết. Khác với chương trình đại trà, chủ yếu tập trung vào kiến thức lý thuyết và dành thời gian chủ yếu học tập tại trường đại học. Những sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù dành một phần lớn thời gian học tập tại doanh nghiệp, trong môi trường làm việc thực tế của ngành du lịch. Vì vậy có thể nói, chất lượng chương trình thực tập tại doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng với hiệu quả đào tạo của chương trình đào tạo theo cơ chế đặc thù. Từ những phân tích và lập luận trên, giả thuyết nghiên cứu được đưa ra:

H5: Chương trình học tập tại doanh nghiệp có tác động tích cực tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch.

3. Mô hình nghiên cứu và thang đo

3.1. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu lý thuyết của nghiên cứu được xây dựng dựa trên mối quan hệ các yếu tố đã phân tích và sự hài lòng của sinh viên. Mô hình đào tạo chú trọng mối quan hệ nhà trường và doanh nghiệp không phải quá mới lạ trên thế giới nhưng khi áp dụng tại Việt Nam chịu sự chi phối bởi công văn 4929 /BGDDĐT-GDDH. Vì vậy, bên cạnh việc áp dụng một số biến quan sát từ các thang đo nổi bật từ các nghiên cứu trong quá khứ, nghiên cứu sẽ bổ sung những biến quan sát dựa trên nội dung công văn 4929 /BGDDĐT-GDDH mà các trường đang áp dụng trong hoạt động đào tạo. Từ lý thuyết đã phân tích, mô hình nghiên cứu lý thuyết được đề xuất được mô tả ở Hình 1:



(Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu lý thuyết

3.2. Thang đo nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu có tính đặc thù cao và chịu sự định hướng (do ảnh hưởng từ công văn 4929 /BGDDĐT-GDDH) nên nhóm tác giả sẽ phát triển thang đo bằng việc bổ sung một số biến quan sát căn cứ trên nội dung của văn bản định hướng. Bên cạnh đó, biến phụ thuộc sự hài lòng của sinh viên được xây dựng dựa trên thang đo sự hài lòng của Oliver (1997). Thang đo các yếu tố ảnh hưởng có sự liên hệ thực tế từ chính hoạt động đào tạo ngành du lịch tại các trường đại học có đào tạo ngành du lịch theo cơ chế đặc thù bên cạnh những biến quan sát được lấy từ những thang đo của các nghiên cứu có độ tin cậy cao trong lĩnh vực dịch vụ giáo dục đại học như Firdaus (2006); Jain và cộng sự (2013); LeBlanc và Nguyen (1997). Nghiên cứu sơ bộ với quy mô n = 40 với các đối tượng tham gia là sinh viên, chuyên gia được tiến hành. Hai tiến sĩ chuyên ngành du lịch đang tham gia đào tạo chương trình đặc thù ngành du lịch, 4 quản lý cấp cao các doanh nghiệp du lịch có tham gia đào tạo sinh viên chương trình đặc thù và 34 sinh viên đang theo học chương trình đào tạo đặc thù đã được mời tham gia phỏng vấn chuyên sâu. Các câu hỏi được tham khảo từ thang đo của các nghiên cứu ngược ngoài sẽ được dịch sang tiếng Việt bởi 2 chuyên gia ngôn ngữ và được 2 tiến sĩ ngành du lịch kiểm tra lại về mặt nội dung. Đội ngũ chuyên gia và tiến sĩ sẽ góp ý hoàn thiện thang đo với góc nhìn từ đội ngũ quản lý, vận hành chương trình đào tạo. Còn 34 sinh viên sẽ đưa ra những đánh giá về mức độ cảm

nhận đối với các nội dung thuộc các câu hỏi trong thang đo. Sau khi tổng hợp kết quả và tiến hành đánh giá, thang đo chính thức được mô tả ở Bảng 1.

4. Phương pháp nghiên cứu, thu thập dữ liệu và mẫu nghiên cứu

4.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Nghiên cứu định tính sử dụng trong việc phân tích, tổng hợp các dữ liệu thứ cấp và phỏng vấn chuyên sâu. Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng để xử lý dữ liệu sơ cấp thông qua 2

phần mềm IBM SPSS 22 và IBM AMOS 23. Trong đó, phần mềm IBM SPSS giải quyết các vấn đề kiểm định thang đo (EFA và Cronbach Alpha), thống kê mô tả. Còn phần mềm IBM AMOS 23 kiểm định nhân tố khẳng định, kiểm định độ tin cậy tổng hợp, kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính SEM, đánh giá ảnh hưởng của biến kiểm soát và kiểm định đa nhóm.

4.2. Thu thập dữ liệu

Dữ liệu được thu thập từ sinh viên đang theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch tại 2 trường đại học bao gồm trường Đại học Thương mại và trường Đại học Đại Nam, hai trường đại học này là những cơ sở giáo dục tiên phong trong áp dụng đào tạo ngành du lịch theo cơ chế đặc thù. Trường Đại học Thương mại đã triển khai tuyển sinh đào tạo hệ đặc thù ngành du lịch từ năm 2018, cho tới nay quy mô đào tạo hình thức này ở mức 560 sinh viên. Trường Đại học Đại Nam với quy mô bao gồm 750 sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu là lấy mẫu thuận tiện. Trong đó, đội ngũ đáp viên là sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù được cố gắng lấy đều qua các niên khóa bao gồm sinh viên năm thứ hai và năm thứ ba. Nghiên cứu chỉ thu thập dữ liệu của sinh viên năm thứ 2 và thứ 3 bởi hai lý do chính bao gồm: Thứ nhất, chương trình đào tạo đặc thù chưa có thời gian áp dụng chưa lâu nên chưa có sinh viên năm thứ tư theo học. Thứ hai, sinh viên năm nhất có năm đầu

Bảng 1: Thang đo nghiên cứu chính thức

Tên	Nội dung biên quan sát	Nguồn gốc
<i>Chương trình đào tạo (Program)</i>		
PROG1	Các môn học trong chương trình đào tạo là phù hợp để phát triển kỹ năng	Firdaus (2006)
PROG2	Chương trình đào tạo của khoa có tỉ lệ giữa lý thuyết và thực hành là cân bằng	Phát triển
PROG3	Chương trình đào tạo của khoa chú trọng phát triển kỹ năng nghiệp vụ	bổ sung
PROG4	Tôi thấy chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp	
<i>Cơ sở vật chất (Facilities)</i>		
FACI1	Phòng học có bố trí khoa học đảm bảo không gian cho sinh viên	LeBlanc và
FACI2	Chất lượng vệ sinh của không gian trường là sạch sẽ	Nguyen (1997)
FACI3	Cơ sở đào tạo có đầy đủ các trang thiết bị và đồ dùng để đào tạo các môn học nghiệp vụ	Phát triển
FACI4	Các doanh nghiệp liên kết có cơ sở vật chất tốt phục vụ nhu cầu thực hành, thực tập	và bổ sung
<i>Mối quan hệ nhà trường và doanh nghiệp (University - Enterprise Cooperation)</i>		
UEC1	Trường áp dụng phương pháp giảng dạy có tính thực tế với môi trường doanh nghiệp	
UEC2	Trường tổ chức cho sinh viên tham quan các doanh nghiệp	Jain và
UEC3	Trường và doanh nghiệp thường xuyên tổ chức những chương trình thực tập cho sinh viên	cộng sự (2013)
UEC4	Những chuyên gia từ doanh nghiệp tham gia đào tạo cho sinh viên	
UEC5	Doanh nghiệp và cơ sở đào tạo có sự phối hợp tốt trong việc quản lý sinh viên	Phát triển
UEC6	Doanh nghiệp đồng hành và hỗ trợ sinh viên trong nhiều hoạt động hướng nghiệp	và bổ sung
<i>Giảng viên (Lecturer)</i>		
LEC1	Sinh viên nhận được sự quan tâm, lịch sự từ giảng viên	
LEC2	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực	Firdaus (2006)
LEC3	Giảng viên có kỹ năng truyền đạt lôi cuốn, hấp dẫn	
LEC4	Giảng viên có tinh thần trách nhiệm trong việc cộng tác với doanh nghiệp liên kết	Phát triển
LEC5	Giảng viên có kiến thức về nghiệp vụ, kiên thực thực tế sâu rộng	và bổ sung
<i>Chương trình học tập tại doanh nghiệp (Practical Program)</i>		
PP1	Sinh viên học được nhiều kiến thức, kỹ năng từ việc thực tập ở doanh nghiệp	
PP2	Thực tập tại doanh nghiệp giúp sinh viên trau dồi các kiến thức, kỹ năng được học ở trường	Phát triển
PP3	Sinh viên nhận được sự hỗ trợ từ doanh nghiệp và cơ sở đào tạo khi thực tập ở doanh nghiệp	và bổ sung
PP4	Sinh viên cảm thấy hào hứng khi trải nghiệm thực tập tại doanh nghiệp	
<i>Sự hài lòng của sinh viên (Student Satisfaction)</i>		
SAT1	Nhìn chung, tôi cảm thấy hài lòng khi học tập chương trình đào tạo đặc thù	
SAT2	Chương trình đào tạo đặc thù của trường đáp ứng nhu cầu của tôi	Oliver (1997)
SAT3	Tôi cảm thấy giá trị thu lại từ quá trình học tập là phù hợp với chi phí tôi bỏ ra	
SAT4	Tôi sẽ lựa chọn chương trình đào tạo đặc thù nếu có nhu cầu học tập trong tương lai	

(Nguồn: Tác giả tổng hợp và phát triển)

học tập trong bối cảnh chịu ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid 19 nên mức độ cảm nhận chưa cao nên việc lấy thông tin không đảm bảo tính khách quan. Nghiên cứu áp dụng quy tắc lựa chọn quy mô mẫu theo nghiên cứu của Hair và cộng sự (2006), quy mô mẫu tối thiểu bằng 5 lần số lượng biến quan sát. Vì vậy, quy mô mẫu nghiên cứu tối thiểu là: $27 \times 5 = 135$. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập trong tháng 9 và tháng 10/2020. Trong quá trình thu thập dữ liệu, các thành viên nhóm nghiên cứu tiến hành phỏng vấn trực tiếp và hỗ trợ đáp viên khi trả lời phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát có thiết kế gồm các

câu hỏi thu thập thông tin định danh và các câu hỏi để xây dựng dữ liệu định lượng. Câu trả lời được thiết kế theo thang đo Likert với mức 1 tới 5 giải thích cho ý nghĩa từ “rất không đồng ý” tới “hoàn toàn đồng ý”. Để phục vụ nghiên cứu, 400 phiếu khảo sát được chuyển tới đáp viên. Số phiếu thu về là 392, trong đó có 24 phiếu được loại bỏ do các vấn đề về thiếu thông tin trả lời. Vậy mẫu nghiên cứu cuối cùng là 368 đáp viên đạt tỉ lệ 92% so với số phiếu phát ra ban đầu. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu được mô tả chi tiết ở Bảng 2.

5. Kết quả nghiên cứu

5.1. Thông kê mô tả

Các kết quả thống kê mô tả đã chỉ ra giá trị trung bình của các yếu tố dao động từ 3.2880 tới 3.7826. Trong đó, yếu tố về giảng viên nhận được đánh giá trung bình cao nhất (bảng 3.7826) và chương trình đào tạo có mức đánh giá từ sinh viên thấp nhất (3.2880). Giá trị trung bình của biến độc lập đạt mức 3.6712.

Bảng 2: Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Nghề nghiệp	Tần số	Tỉ lệ (%)
Tổng số đáp viên: 368 đáp viên		
Giới tính		
Nam	167	45.38
Nữ	201	54.62
Niên khoá		
Năm 2	196	53.26
Năm 3	172	46.74
Trường		
Trường Đại học Thương mại	126	34.24
Trường Đại học Đại Nam	242	65.76

(Nguồn: Tổng hợp của của tác giả)

Bảng 3: Tổng hợp kết quả thông kê mô tả

	Tần số	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
LEC	368	3.7826	0.5905
FACI	368	3.6196	0.6214
PROG	368	3.6141	0.6343
UEC	368	3.4946	0.6088
PP	368	3.2880	0.5990
SAT	368	3.6712	0.5880

(Nguồn: Kết quả xử lí dữ liệu bằng phần mềm SPSS 22)

5.2. Kiểm định thang đo

Thang đo được đánh giá độ tin cậy dựa trên phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và kiểm định hệ số Cronbach Alpha. Đối với phân tích nhân tố khám phá EFA, kiểm định Bartlett, phép trích là Principal Components, phép xoay Varimax được sử dụng để kiểm tra sự hội tụ cũng như sự phân biệt giữa các nhóm yếu tố. Trong lần phân tích EFA lần 1, biến UEC3 có hệ số tải nhỏ hơn 0.5 nên bị loại khỏi thang đo. Các biến còn lại được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2, kết quả cho thấy chỉ số KMO của kiểm định Bartlett bằng 0.932 (trong khoảng 0.5-1); Giá trị Sig của kiểm định bằng 0.000 (nhỏ hơn 0.05); Các chỉ số Eigenvalue của

những biến độc lập đều lớn hơn 1; Tổng phương sai trích bằng 63.426% (lớn hơn 50%). Hệ số Factor loading của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5. Đối với kiểm định hệ số Cronbach Alpha, các hệ số Cronbach Alpha của các biến tổng đều lớn hơn 0.6, chỉ số Cronbach Alpha khi loại biến của mỗi biến quan sát trong nhóm đều nhỏ hơn giá trị hệ số Cronbach Alpha của biến tổng thể. Nên theo các tiêu chuẩn kiểm định thang đo từ các nghiên cứu của Hair và cộng sự (2010), Nunnally (1978), Peterson (1994) thì thang đo đảm bảo độ tin cậy và phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kết quả kiểm định thang đo được thể hiện ở Bảng 4.

Sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo, biến quan sát UEC3 bị loại, 26 biến còn lại hội tụ về 6 nhóm yếu tố bao gồm 5 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc.

5.3. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Để thực hiện phân tích nhân tố khẳng định, dữ liệu được xử lí bằng phần mềm AMOS 23. Kết quả cho thấy các chỉ số về độ phù hợp của mô hình bao gồm $\chi^2/df = 2.420$ (nhỏ hơn 3), các chỉ số CFI = 0.969; TLI = 0.964; GFI=0.920; AGFI=0.913 (lớn hơn 0.9). RMSEA = 0.022 (nhỏ hơn 0.06), P= 0.000 (nhỏ hơn 0.05) nên theo Hair và cộng sự (2010) thì mô hình là phù hợp với bộ dữ liệu thu thập. Hình ảnh của kết quả phân tích CFA được mô tả ở Hình 2.

Từ kết quả phân tích CFA, mô hình tiếp tục được đưa vào kiểm định độ tin cậy tổng hợp, tính phân biệt và tính hội tụ thông qua các tiêu chí theo các kết quả nghiên cứu của Hair (2010) và Bryne (2010) bao gồm: Chỉ số độ tin cậy tổng hợp CR (Composite Reliability) lớn hơn 0.7, phương sai trung bình được trích (AVE) lớn hơn 0.5, phương sai riêng lớn nhất (MSV) nhỏ hơn AVE và SQRAVE lớn hơn Inter - Construct Correlations. Kết quả kiểm định cho thấy độ tin cậy tổng hợp CR của các yếu tố dao động từ 0.798 tới 0.880. AVE dao động từ 0.503 tới 0.647 và đảm bảo lớn hơn 0.5. Các chỉ số MSV nhỏ hơn AVE và SQRAVE lớn hơn Inter - Construct Correlation. Kết quả chi tiết được mô tả ở Bảng 5.

Bảng 4: Tổng hợp kết quả kiểm định EFA và Cronbach Alpha

Tên biến	Nội dung biến quan sát	Hệ số tải
Chương trình đào tạo. Hệ số $\alpha = 0.824$		
PROG1	Các môn học trong chương trình đào tạo là phù hợp để phát triển kỹ năng	0.764
PROG2	Chương trình đào tạo của khoa có tỉ lệ giữa lý thuyết và thực hành là cân bằng	0.781
PROG3	Chương trình đào tạo của khoa chú trọng phát triển kỹ năng nghiệp vụ	0.685
PROG4	Tôi thấy chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp	0.682
Cơ sở vật chất. Hệ số $\alpha = 0.844$		
FACI1	Phòng học có bố trí khoa học đảm bảo không gian cho sinh viên	0.718
FACI2	Chất lượng vệ sinh của không gian trường là sạch sẽ	0.822
FACI3	Cơ sở đào tạo có đầy đủ các trang thiết bị và đồ dùng để đào tạo các môn học nghiệp vụ	0.652
FACI4	Các doanh nghiệp liên kết có cơ sở vật chất tốt phục vụ nhu cầu thực hành, thực tập	0.645
Mối quan hệ nhà trường doanh nghiệp. Hệ số $\alpha = 0.849$		
UEC1	Trường áp dụng phương pháp giảng dạy có tính thực tế với môi trường doanh nghiệp	0.687
UEC2	Trường tổ chức cho sinh viên tham quan các doanh nghiệp	0.740
UEC4	Những chuyên gia từ doanh nghiệp tham gia đào tạo cho sinh viên	0.772
UEC5	Doanh nghiệp và cơ sở đào tạo có sự phối hợp tốt trong việc quản lý sinh viên	0.759
UEC6	Doanh nghiệp đồng hành và hỗ trợ sinh viên trong nhiều hoạt động hướng nghiệp	0.665
Giảng viên. Hệ số $\alpha = 0.853$		
LEC1	Tôi nhận được sự quan tâm, lịch sự từ giảng viên	0.735
LEC2	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực	0.756
LEC3	Giảng viên có kỹ năng truyền đạt lôi cuốn, hấp dẫn	0.759
LEC4	Giảng viên có tinh thần trách nhiệm trong việc cộng tác với doanh nghiệp liên kết	0.709
LEC5	Giảng viên có kiến thức về nghiệp vụ, kiến thức thực tế sâu rộng	0.622
Chương trình học tập tại doanh nghiệp. Hệ số $\alpha = 0.798$		
PP1	Sinh viên học được nhiều kiến thức, kỹ năng từ việc thực tập ở doanh nghiệp	0.770
PP2	Thực tập tại doanh nghiệp giúp sinh viên trau dồi các kiến thức, kỹ năng được học ở trường	0.701
PP3	Sinh viên nhận được sự hỗ trợ từ doanh nghiệp và cơ sở đào tạo khi thực tập ở doanh nghiệp	0.701
PP4	Sinh viên cảm thấy hào hứng khi trải nghiệm thực tập tại doanh nghiệp	0.851
Sự hài lòng của sinh viên. Hệ số $\alpha = 0.831$		
SAT1	Nhìn chung, tôi cảm thấy hài lòng khi học tập chương trình đào tạo đặc thù	0.823
SAT2	Chương trình đào tạo đặc thù của trường đáp ứng nhu cầu của tôi	0.862
SAT3	Tôi cảm thấy giá trị thu lại từ quá trình học tập là phù hợp với chi phí tôi bỏ ra	0.874
SAT4	Tôi sẽ lựa chọn chương trình đào tạo đặc thù nếu có nhu cầu học tập trong tương lai	0.864

KMO = 0.932; Sig = 0.000; Tổng phương sai trích = 63.426

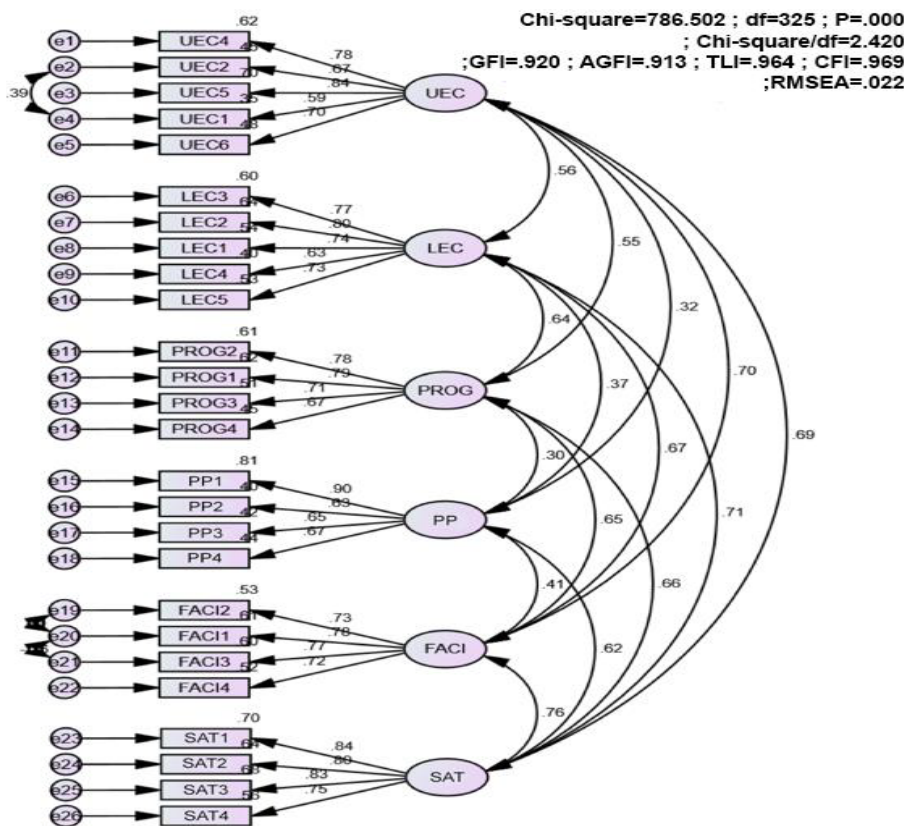
(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu bằng phần mềm SPSS 22)

5.4. Kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

Kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính SEM để đánh giá tác động của các biến độc lập tới biến phụ thuộc đồng thời kiểm định những giả thuyết nghiên cứu. Kết quả cho thấy mô hình có 281 bậc tự do, giá trị $P=0.000$, $\chi^2/df = 2.263$ (nhỏ hơn 3), các chỉ số CFI = 0.953; TLI = 0.946; GFI=0.922; AGFI=0.909 (lớn hơn 0.9). RMSEA = 0.047 (nhỏ hơn 0.06) nên theo Hair và cộng sự (2010) thì mô hình đảm bảo độ tin cậy. Các giả thuyết nghiên cứu được chấp thuận

ở mức ý nghĩa $P < 0.05$ ngoại trừ giả thuyết về mối liên hệ giữa chương trình đào tạo và sự hài lòng của sinh viên ($P=0.271 > 0.05$).

Kết quả phân tích chỉ ra mức độ tác động của các biến độc lập tới biến phụ thuộc có mức độ giảm dần như sau: Chương trình học tập tại doanh nghiệp có hệ số tải chuẩn hóa 0.327; Giảng viên có hệ số tải chuẩn hóa 0.223; Mối quan hệ nhà trường doanh nghiệp có hệ số tải chuẩn hóa 0.221; Cơ sở vật chất có hệ số tải chuẩn hóa là 0.261. Chỉ số $R^2 = 0.62$ cho



(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu bằng phần mềm AMOS 23)

Hình 2: Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA

Bảng 5: Kết quả kiểm định độ tin cậy tổng hợp, tính phân biệt và tính hội tụ

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	FACI	UEC	LEC	PROG	PPQ	EFT
FACI	0.847	0.581	0.573	0.851	0.762					
UEC	0.840	0.515	0.475	0.859	0.673	0.718				
LEC	0.859	0.550	0.543	0.865	0.704	0.565	0.742			
PROG	0.831	0.552	0.392	0.839	0.591	0.509	0.626	0.743		
PPQ	0.798	0.503	0.457	0.844	0.459	0.346	0.444	0.285	0.709	
EFT	0.880	0.647	0.573	0.883	0.757	0.689	0.757	0.598	0.676	0.804

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu bằng phần mềm AMOS 23)

thấy 62% sự hài lòng của sinh viên được giải thích bởi các các biến độc lập còn 38% còn lại do sai số ngẫu nhiên hoặc ảnh hưởng từ các yếu tố khác. Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính SEM được mô tả ở Hình 3.

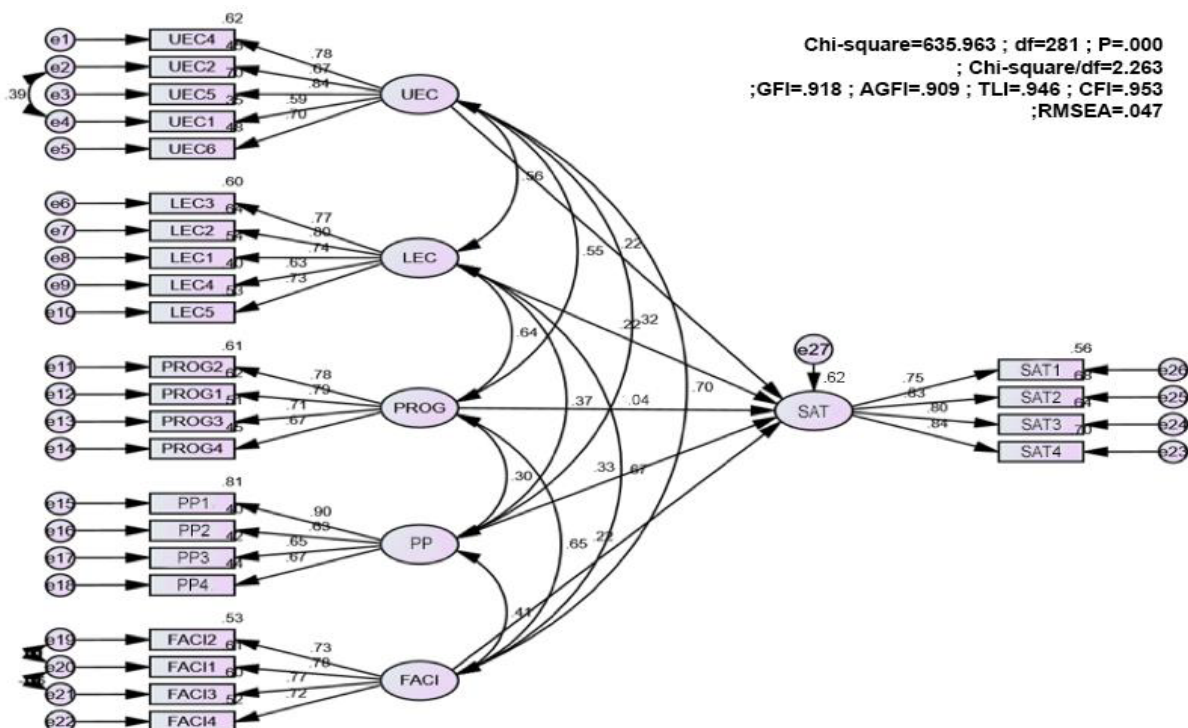
Kết quả chi tiết về kiểm định giả thuyết nghiên cứu và mức độ tác động của các biến độc lập tới biến phụ thuộc được mô tả ở Bảng 6.

6. Thảo luận kết quả nghiên cứu, hàm ý chính sách và một số hạn chế

6.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu đã thực hiện được những mục tiêu cơ bản đề ra khi xây dựng mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch. Các giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận đã củng cố thêm cho những quan điểm của các nghiên cứu của LeBlanc và Nguyen (1999), Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2007), Jain và cộng sự (2013) khi cho rằng các yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất, mối quan hệ nhà trường - doanh nghiệp có tác động tích cực tới sự hài lòng của sinh viên. Nhóm yếu

tố liên quan tới chương trình học tập tại doanh nghiệp được bổ sung dựa trên những đặc điểm riêng biệt của chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch tại Việt Nam đã cho thấy mức độ quan trọng khi có $\beta=0.327$. Chỉ số $R^2=0.62$ là giá trị cao cho thấy mô hình có mức độ giải thích cho biến phụ thuộc là rất đáng kể. Các yếu tố liên quan tới mối quan hệ nhà



(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu bằng phần mềm AMOS 23)

Hình 3: Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính SEM

Bảng 6: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết và đánh giá mức độ tác động

Mối quan hệ	Hệ số tải chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P	Ghi chú
SAT <--- UEC	0.221	0.043	4.740	***	Chấp nhận
SAT <--- PROG	0.042	0.047	3.515	0.271	Bác bỏ
SAT <--- LEC	0.223	0.045	4.697	***	Chấp nhận
SAT <--- PP	0.327	0.031	9.420	***	Chấp nhận
SAT <--- FACI	0.216	0.064	3.683	***	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu bằng phần mềm AMOS 23)

trường - doanh nghiệp ($\beta=0.221$) và chương trình học tập tại doanh nghiệp ($\beta=0.327$) đã chỉ ra rằng doanh nghiệp đang đóng một vai trò quan trọng trong chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch. Công văn 4929 /BGDĐT-GDĐH cũng đã nhấn mạnh tới vai trò quan trọng của những doanh nghiệp liên kết với các trường đại học để đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, kết quả nghiên cứu càng

cho thấy hai cơ sở giáo dục được khảo sát nghiên cứu đang thực thi theo đúng những chủ trương, định hướng của công văn 4929 /BGDĐT-GDĐH của Bộ Giáo dục & Đào tạo ban hành năm 2017. Mối quan hệ giữa chương trình đào tạo và sự hài lòng của sinh viên được chỉ ra là không rõ ràng là kết quả không tương đồng với nhiều nghiên cứu. Thực trạng này có thể được giải thích bởi một số nguyên nhân sau.

Thứ nhất, đối tượng khảo sát là sinh viên có những hạn chế nhất định khi nhìn nhận về chương trình đào tạo. Nhóm đối tượng này mới chỉ có thể đánh giá dựa trên mức độ cảm nhận và bị hạn chế những thông tin chi tiết về chương trình đào tạo. Vì vậy, những đánh giá về yếu tố này có thể không rõ ràng.

Thứ hai, một chương trình đào tạo kéo dài từ 3.5 tới 4 năm, trong khi đó chương trình đào tạo đặc thù mới được triển khai trong 3 năm trở lại đây. Tức là, chưa có sinh viên tốt nghiệp và chưa có sinh viên hoàn thành trọn vẹn chương trình đào tạo này. Bên cạnh đó, việc đánh giá sự hiệu quả của chương trình đào tạo cũng liên quan mật thiết tới thực tế áp dụng những kết quả đào tạo vào môi trường làm việc thực tế sau khi tốt nghiệp.

6.2. Hàm ý chính sách

Từ những kết quả nghiên cứu, một số hàm ý chính sách được đưa ra nhằm giúp các trường đại học nâng cao sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch.

Một là, tiếp tục cải thiện các yếu tố liên quan đến giảng viên, đây là nhóm yếu tố có tác động mạnh tới quan điểm đánh giá mức độ sự hài lòng của sinh viên. Bên cạnh đó, đây cũng là nhóm nguồn lực quan trọng để mang tới giá trị tri thức cho sinh viên. Trong đào tạo đặc thù ngành du lịch, giảng viên không đơn thuần thực hiện công tác giảng dạy mà có nhiều thời điểm cần phải tham gia quản lý và hỗ trợ sinh viên trong môi trường doanh nghiệp. Trong thời gian 3 năm triển khai, chắc chắn các vấn đề liên quan tới đào tạo đội ngũ giảng viên phục vụ đào tạo theo chương trình đặc thù vẫn còn nhiều những hạn chế cần cải thiện.

Hai là, nâng cao mức độ hiệu quả mối quan hệ doanh nghiệp để thu được những kiến thức thực tế, kỹ năng hữu ích trong công việc cho sinh viên. Các chương trình thực tập tại doanh nghiệp cần được quản lý và nâng cao tối đa hiệu quả nhằm giúp sinh viên có môi trường tốt trong học tập và rèn luyện. Sự tham gia của doanh nghiệp là điểm khác biệt căn bản của chương trình đào tạo đặc thù, nhóm đối tượng này sẽ hỗ trợ cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng thực tế trong môi trường làm việc. Môi trường làm việc thực tế để trau dồi kiến thức, kỹ năng cũng là những cơ hội mà doanh nghiệp mang lại cho sinh viên trong suốt quá trình học tập.

Ba là, chương trình đào tạo cần được làm rõ và giúp sinh viên ngay từ đầu nhằm nâng cao nhận thức được tầm quan trọng của chương trình đào tạo. Chương trình đào tạo của chương trình đặc thù có nhiều điểm khác biệt như tỉ lệ học lí thuyết và thực hành, tính linh hoạt trong chuyển đổi. Những điều này rất quan trọng trong việc giúp sinh viên định hướng đúng và chủ động trong học tập, rèn luyện.

6.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Do những giới hạn về thời gian, phạm vi nghiên cứu nên một số vấn đề trong nghiên cứu vẫn cần được giải quyết cụ thể hơn trong những nghiên cứu tiếp theo. Trong đó nổi bật:

Một là, chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch được triển khai chưa lâu và chưa có sinh viên tốt nghiệp. Vì vậy, quy mô mẫu nghiên cứu về số lượng đáp viên và số lượng cơ sở khảo sát còn hạn chế. Do đó, kết quả nghiên cứu còn thiếu tính khách quan, việc mở rộng quy mô mẫu khảo sát và phạm vi nghiên cứu trong các nghiên cứu sau là cần thiết để đánh giá chi tiết hơn hiệu quả của chương trình đào tạo đặc thù ngành du lịch mang lại.

Hai là, do những hạn chế về quy mô mẫu nên nghiên cứu chưa tiến hành kiểm định đa nhóm theo các tiêu chí như giới tính, niên khóa, mức độ yêu thích ngành học... Vì vậy, các nghiên cứu trong tương lai có thể phân tích sâu hơn sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng thuộc mẫu nghiên cứu để đưa ra những kết luận chi tiết và ý nghĩa hơn.

Ba là, hệ số $R^2=0.62$ cho thấy 38% sự biến thiên của biến phụ thuộc đến từ sai số và những yếu tố tiềm ẩn chưa được nghiên cứu đề cập. Kết quả này là gợi ý cho việc phát triển mô hình nghiên cứu trong tương lai thông qua việc bổ sung các nhóm yếu tố mới để làm tăng mức độ giải thích của mô hình nghiên cứu.◆

Tài liệu tham khảo:

1. Chính phủ nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, *Công văn 4929 /BGDDT-GDDH*.
2. Nguyễn Bách Khoa (2008), *Marketing thương mại*, NXB Thống kê - Hà Nội.
3. Nguyễn Bách Khoa & Nguyễn Hoàng Việt (2014), *Mô hình và khung thang đo chất lượng và giá trị các loại dịch vụ ở Việt Nam*, Tạp chí Khoa học Thương mại.

4. Hoàng Thị Phương Thảo & Hoàng Trọng (2007), *Giá trị và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên*, Tạp chí Phát triển Kinh tế, tr. 38- 43.
5. Atay, L., & Yildirim, H. M. (2009), *Determining factors that affect satisfaction of students in undergraduate tourism education*.
6. Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), *Measuring service quality: re-examination and extension*, Journal of Marketing, Vol. 9 No. 3, pp. 55-68.
7. Cronin Jr, MK Brady, GTM Hult (2000), *Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments*, Journal of retailing, Volume 76, Issue 2, Summer 2000, Pages 193-218
8. Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006), *Measuring student satisfaction at a UK university*, Quality assurance in education.
9. Doyle, Mona. (1984), *New Ways of Measuring Value*, Progressive Grocer-Value, Executive Report: 15-19.
10. Eurico, S. T., Da Silva, J. A. M., & Do Valle, P. O. (2015), *A model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of employability*, Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 16, 30-42.
11. Fujun Lai , Mitch Griffin, Barry J. Babin (2009), *How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom*, Journal of Business Research 62 (2009) 980-986.
12. Jain, R., Sahney, S. and Sinha, G., (2013), *Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context*, The TQM Journal, 25(3), pp.276-94.
13. LeBlanc, G. and Nguyen, N., (1997), *Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality*, The International Journal of Education Management, 11(2), pp.72-79.
14. Ghobadian, A., Speller, S., Jones, M., (1994), *Service quality concepts and models*, Int. J. Qual. Reliability Manage. 11, 43-6617.
15. Hair, J., Anderson, R., Tatham, P., and Black, W. (2006), *Multivariate Data Analysis*, 6th ed., Prentice- Hall, Upper Saddle River, N.J.
16. Hair, J.F., Anderson, R.E., Babin, B.J. & Black, W.C. (2010), *Multivariate Data Analysis: A global Perspective*, Upper Saddle River, Pearson, N.J., USA.
17. Hemsley-Brown, J., Lowrie, A., Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010), *Examining student satisfaction with higher education services*. International Journal of Public Sector Management.
18. Nunnally, J. C. (1978), *Psychometric theory* (2nd ed.), New York: McGraw-Hill.
19. Kotler, P. and Fox, K. (1995), *Strategic Marketing for Educational Institutions*, 2nd ed., Prentice- Hall, Englewood Cliffs, NJ.
20. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L. (1988), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41- 50.
21. Ruhanen, L., Robinson, R., & Breakey, N. (2013), *A tourism immersion internship: Student expectations, experiences and satisfaction*, Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 13, 60-69.
22. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996), *Services Marketing*, McGraw- Hill, Singapore.

Summary

The study aims to build a model, scale, and evaluate the impact factors on student satisfaction in tourism industry-specific training programs at several universities. A data set was collected from 368 students from 2 universities, including the Thuongmai University, Dainam University. By qualitative and quantitative research methods, the study has identified five independent variables including facilities, university-enterprise cooperation, lecturers, practical program have a positive impact on the students' satisfaction. Meanwhile, the impact of the training program on student satisfaction was not clear. From the findings, some implications were given to help universities improve students' satisfaction.