

XÂY DỰNG BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁC PHÒNG BAN TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUA Ý KIẾN CỦA GIẢNG VIÊN VÀ SINH VIÊN

BUILDING FRAMEWORK AND SURVEY SAMPLES TO EVALUATE THE UNIVERSITY SERVICE QUALITY

Tác giả: [Trình Thế Anh*](#), Lê Thanh Hà

Tóm tắt bằng tiếng Việt:

Chất lượng đào tạo của trường đại học phụ thuộc vào nhiều yếu tố trong đó có vai trò quan trọng của các hoạt động phục vụ đào tạo như công tác hành chính, tài chính, thư viện... Bài viết này trình bày quy trình xây dựng và nội dung các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ của các phòng ban trong các trường đại học qua ý kiến của giảng viên và sinh viên. Các tiêu chí đánh giá xây dựng trên 4 nội dung là thái độ làm việc, năng lực phục vụ, sự tin cậy và sự hữu hình. Các tiêu chí đều có tính đồng hướng và đảm bảo độ tin cậy. Những thông tin thu được từ các tiêu chí đánh giá đảm bảo tính chính xác phản ánh đúng thực trạng chất lượng phục vụ của các phòng ban trong trường đại học và sẽ là cơ sở để các nhà quản lý của nhà trường đưa ra được những giải pháp đúng đắn nhằm nâng cao chất lượng của các hoạt động hỗ trợ giảng dạy và học tập của giảng viên và sinh viên.

Từ khóa: đánh giá; chất lượng; tiêu chí; phục vụ; phòng ban; đại học; giảng viên; sinh viên

Tóm tắt bằng tiếng Anh:

Training quality of a university relies on various factors, among which is the quality of such services as administrative affairs, finance service, political and student affairs, or library service. This article presents the procedure of developing evaluation criteria and survey samples to collect the lecturers' and students' opinions of the departments' services at the university. The framework of criteria is built on the correlative elements of service attitude, service competence, credibility, and tangibles. The surveys are qualified as the tool of high validity and reliability and can be used to improve the efficiency of university management and the quality of educational support services.

Key words: evaluation criteria; service quality; education support services; departments; university; lecturers; students