
NGHIÊN CỨU

Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn

Lưu Tiên Dũng*

Khoa Quản trị - Kinh tế Quốc tế, Đại học Lạc Hồng, Đồng Nai, Việt Nam

Nhận ngày 12 tháng 06 năm 2013

Chỉnh sửa ngày 21 tháng 8 năm 2013; chấp nhận đăng ngày 04 tháng 12 năm 2013

Tóm tắt. Nghiên cứu này tiếp cận vấn đề chất lượng đào tạo nguồn nhân lực khối ngành khoa học xã hội và nhân văn trên cơ sở nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng lao động đối với sản phẩm của quá trình đào tạo. Từ đó giúp nhà làm giáo dục và nhà doanh nghiệp hiểu rõ nhau hơn trong việc thỏa mãn nhu cầu của cả hai bên. Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp trong đó phương pháp phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến được chủ yếu sử dụng trong việc làm rõ các vấn đề nghiên cứu và đạt được các mục tiêu đề ra. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các nhân tố: Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn; Kỹ năng chuyên môn; Kỹ năng mềm và thái độ làm việc; Giá trị gia tăng tạo ra; Kinh nghiệm làm việc; Khả năng hòa nhập là các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Từ khóa: Nhân tố, sự hài lòng của doanh nghiệp, cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay có một nghịch lý đang tồn tại trong thị trường lao động nhóm ngành khoa học xã hội và nhân văn ở Việt Nam khi có sự mất cân đối giữa cung và cầu lao động. Đối với cầu lao động, thị trường đang thiếu một lượng lớn lao động chất lượng cho các ngành như du lịch, luật, ngôn ngữ, quốc tế học, ... phục vụ cho phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt khu vực nhân lực ngành này rất cần cho sự phát triển của các tỉnh

Nam Bộ, khu vực kinh tế trọng điểm phía Nam như Đồng Nai, Bình Dương, Bà Rịa-Vũng Tàu, Cần Thơ, Đà Nẵng...với nhu cầu mỗi năm trên 10.000 người nhờ vào tăng trưởng nhanh và yếu tố hội nhập mang lại. Còn về phía cung, chúng ta đang phải đối mặt với sự thiếu hụt đầu vào cho công tác đào tạo trong khi sinh viên ra trường không đáp ứng được nhu cầu của nhà tuyển dụng, tỉ lệ thất nghiệp cao, tác động tiêu cực đến cách nhìn nhận của xã hội đối với triển vọng của những ngành học này tương quan so sánh với các ngành học khác. Nghiên cứu này tiếp cận vấn đề cung cầu lao động dựa trên việc

*ĐT: 84-909 833 949

E-mail: dunglt@lhu.edu.vn

phân tích các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp làm cơ sở tham khảo, gợi ý chính sách cho nhà làm giáo dục trong việc cung cấp những “sản phẩm” chất lượng, đáp ứng nhu cầu thị trường. Từ đó góp phần cải thiện cân bằng quan hệ cung cầu lao động, tạo động lực phát triển bền vững nhóm ngành khoa học xã hội và nhân văn ở Việt Nam những năm tiếp theo.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận

Nghiên cứu này xuất phát từ quan điểm thị trường cho rằng các cơ sở đào tạo chính là những nhà cung cấp sản phẩm còn các doanh nghiệp là khách hàng chính và là người thụ hưởng sản phẩm của quá trình đào tạo. Quan điểm này được đồng đạo các nhà nghiên cứu, (Harvey & Green, 1993), (Van Damme, 2003), (Eshan, 2004) cũng như các trường đại học trên thế giới thừa nhận. Ở Việt Nam, hệ thống giáo dục của chúng ta bao gồm các trường công lập và tư thục, mục tiêu hoạt động của các trường tuy có sự khác nhau nhưng về cơ bản nhất vẫn là cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cho xã hội, do vậy chất lượng sản phẩm của quá trình đào tạo cũng phải được xem xét trên quan điểm thị trường qua đó mới có thể nâng cao chất lượng đào tạo áp sát nhu cầu thị trường.

Đối với chất lượng đầu ra của quá trình đào tạo, Ehsan (2004), Horsburgh (1998), Parri (2006) cho rằng sau quá trình đào tạo người học sẽ được trang bị, hoàn thiện kiến thức, kỹ năng như tự quyết định, tự chủ trong môi trường, tăng khả năng phân tích chỉ trích vấn đề và tăng sự miễn cảm đối với các vấn đề xung quanh. Còn khi xem xét chuẩn chất lượng đầu ra mà các trường đại học ở Việt Nam công bố thì sau quá trình đào tạo cử nhân phải có đủ các yếu tố thuộc về kiến thức, thái độ và kỹ năng. Trong

nghiên cứu này, chất lượng cử nhân sẽ được xây dựng dựa trên chuẩn đầu ra mà các trường đại học có đào tạo khối ngành khoa học xã hội và nhân văn ở Việt Nam công bố.

Sự hài lòng của khách hàng chính là cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng dịch vụ. Theo Kotler (2000) thì sự hài lòng được xác định trên cơ sở so sánh giữa kết quả nhận được từ dịch vụ và mong đợi của khách hàng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ tương hỗ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái được tạo ra trước và sau đó quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Trong nghiên cứu này tác giả sử dụng quan điểm của Cronin và Taylor (1992): Chất lượng dịch vụ = mức độ cảm nhận.

2.2. Phương pháp và mô hình nghiên cứu

2.2.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp là sự kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, trong đó phương pháp định lượng là chính, định tính là phụ. Các phương pháp nghiên cứu tại bàn, phương pháp chuyên gia, phỏng vấn phi cấu trúc được sử dụng nhằm hoàn thiện cơ sở lý luận, mô hình nghiên cứu ban đầu, thang đo. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá nhằm nhận diện những nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp; Phương pháp phân tích hồi quy được sử dụng nhằm phân tích vai trò của các nhân tố đối với sự hài lòng của doanh nghiệp.

2.2.2. Mô hình nghiên cứu

Dựa trên các lý thuyết liên quan đến chất lượng đào tạo đại học, chuẩn đầu ra mà các trường đại học ở Việt Nam có đào tạo các ngành khoa học xã hội và nhân văn như Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Tp. HCM, Đại học Luật Tp. HCM, Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Văn hóa Tp. HCM, Đại học Lạc Hồng, Đại

học Sư phạm Tp. HCM, Đại học Hoa Sen, chuẩn đầu ra của các ngành khối ngành khoa học xã hội và nhân văn của các trường đều tập trung vào ba nhân tố chính đòi hỏi người học cần có được khi ra trường đó là nhân tố kiến thức, nhân tố kỹ năng và nhân tố thái độ. Bên cạnh đó, yêu cầu từ doanh nghiệp khi tuyển dụng nhân sự cũng tập trung vào các nhân tố mà người dự tuyển cần có như nhân tố kiến thức chuyên ngành, kiến thức tổng quan, kỹ năng mềm, phẩm chất cá nhân, thái độ và kinh nghiệm thực tiễn. Tác giả xây dựng nội dung của bảng câu hỏi, bảng hỏi phục vụ cho việc phỏng vấn phi cấu trúc, thảo luận với các chuyên gia là các giảng viên, nhà quản lý đến từ Trường Đại học Lạc Hồng, Viện nghiên cứu giáo dục - Trường Đại học Sư phạm TP. HCM, cán bộ phụ trách khối nhân sự đến từ Ngân hàng Phương Nam - Chi nhánh Đồng Nai -

Phòng giao dịch Biên Hòa, Công ty Olam Việt Nam - KCN Long Bình - Biên Hòa, Công ty Cao su Màu - Biên Hòa, Công ty KDK - KCN Mỹ Phước 2, Khách sạn Phương Nam - TX. Thuận An, Khách sạn Silverland - Quận 1. Việc phỏng vấn và thảo luận được thực hiện độc lập đối với 11 chuyên gia trong khoảng thời gian từ 1 đến 1h30 phút. Buổi phỏng vấn nhằm phân tích làm rõ những nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, cũng như mức độ hài lòng đối với nhân sự khối ngành khoa học xã hội và nhân văn tại doanh nghiệp của họ. Qua đó góp phần hoàn thiện cơ sở lý luận, mô hình và bảng hỏi cho nghiên cứu định lượng. Dữ liệu định tính thu thập được từ 11 chuyên gia được phân tích với sự trợ giúp của đồng tác giả và cho ra được 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của doanh nghiệp hình thành mô hình nghiên cứu (hình 1).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất.

2.2.3. Dữ liệu nghiên cứu

- Mẫu nghiên cứu là các doanh nghiệp có sử dụng nhân viên chính thức là cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn. Cỡ mẫu dùng cho mô hình phân tích nhân tố khám phá trong nghiên cứu này được xác định dựa vào mức tối thiểu và số lượng biến đưa vào mô hình Hair (2006) bao gồm 200 mẫu. Theo Green W.H. (1991), Tabachnick & Fidell (2007) cỡ

mẫu dùng cho phân tích hồi quy được xác định $n \geq 50 + 5p$ (p là số biến độc lập), trong nghiên cứu này mẫu được lấy là 200. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất.

- Công cụ thu thập dữ liệu: dữ liệu được thu thập bằng bảng hỏi. Bảng hỏi gồm 35 *item* thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ từ 1 - hoàn toàn không đồng ý đến 5 - hoàn toàn đồng ý, chia làm 2 phần: phần 1 bao gồm các *item* đánh

giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp và phần 2 là thông tin tổng quan về người được phỏng vấn. Số bảng hỏi được phát ra tổng cộng là 300, được gửi đến cho các doanh nghiệp bằng phương pháp chọn mẫu phi xác suất trên địa bàn tỉnh Đồng Nai thuộc KCN Biên Hòa 1&2, KCN AMATA, KCN Long Bình, các doanh nghiệp, khách sạn trên địa bàn thành phố Biên Hòa; Các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh thuộc Khu chế xuất Tân Thuận, các khách sạn trên địa bàn Quận 1; Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương thuộc KCN Mỹ Phước 1&2, KCN Việt Nam - Singapore, các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn TX. Thuận An. Tỷ lệ bảng hỏi hợp lệ được thu hồi là 217 đạt tỷ lệ 72,3%. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 20.0

3. Kết quả nghiên cứu và bình luận

3.1. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn

Kết quả khảo sát cho thấy, trong số 217 doanh nghiệp được hỏi về sự hài lòng của họ đối với nhân viên là cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn thì tỷ lệ nhân sự mà họ sử dụng của ngành này trung bình chiếm 27% tổng nhân sự của doanh nghiệp, trong đó tỷ lệ nam/nữ là 43%. Tỷ lệ này cho thấy đóng góp quan trọng của khối ngành này vào lực lượng lao động chung của xã hội.

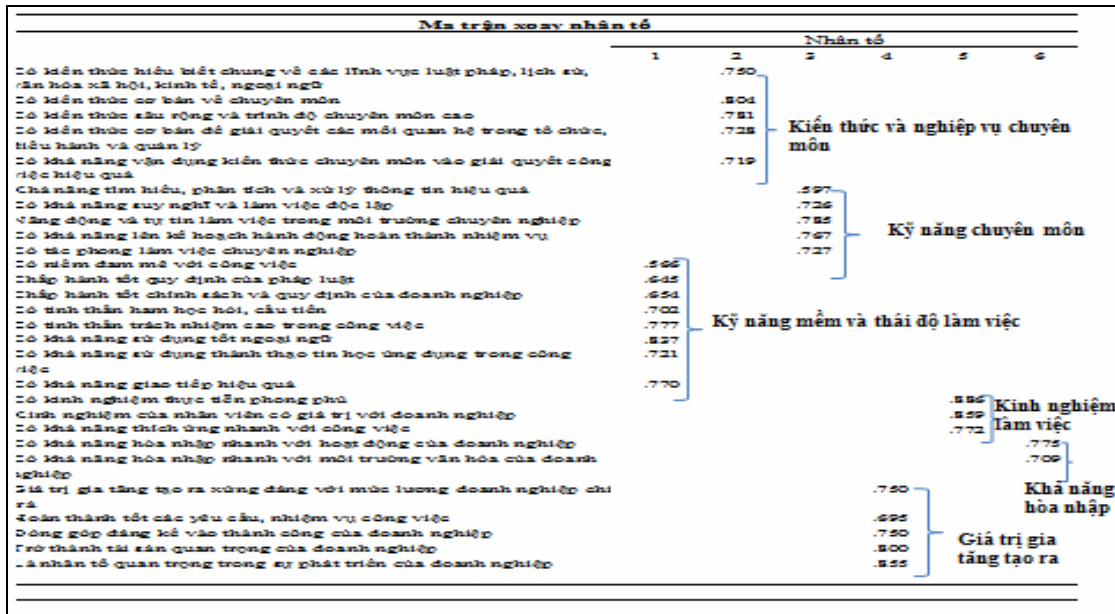
3.1.1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

(1) Kiểm định chất lượng thang đo: Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo, tiêu chuẩn là hệ số Cronbach's Alpha >0,6 và đạt được là cao nhất, tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Nhân tố "*Kiến thức chuyên ngành và tổng quan*" có hệ số Cronbach's Alpha đạt 0,876, các *item* đều được giữ lại trong mô hình. Nhân tố "*Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn*" đạt 0,910, các *item* đều được giữ lại mô hình. Nhân tố "*Tác phong và thái độ làm việc chuyên nghiệp*" đạt 0,889, các *item* đều được giữ lại trong mô hình. Nhân tố "*Kỹ năng mềm cần thiết*" đạt 0,714, các *item* đều được giữ lại trong mô hình. Nhân tố "*Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng*" đạt 0,880, các *item* đều được giữ lại trong mô hình. Nhân tố "*Giá trị gia tăng tạo ra*" đạt 0,883, các *item* đều được giữ lại trong mô hình. Nhân tố "*Sự hài lòng chung*" đạt 0,749, các *item* đều được giữ lại trong mô hình. (2) Kiểm định EFA: (a) Kiểm định tính thích hợp của EFA: $0,5 \leq KMO = 0,901 \leq 1$. Phân tích yếu tố là thích hợp với dữ liệu thực tế (Bảng 1). (b) Kiểm định tính tương quan giữa các biến quan sát: $Sig. = 0,000 \leq 0,05$. Các biến quan sát có tương quan trong mỗi nhân tố. (Bảng 1). (c) Kiểm định phương sai trích: Phương sai cộng dồn của các yếu tố là 71,091%. 71,091% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát (thành phần của nhân tố).

(d) Nhân tố khám phá: Mô hình sử dụng phương pháp trích là phương pháp *Principal component Analysis*, phương pháp xoay *Varimax with Kaiser Normalization*. Kết quả đã khám phá được 6 nhân tố như hình 2.

Bảng 1. Kiểm định KMO và Bartlett

Kiểm định KMO và Bartlett		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.901
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4227.284
	df	406
	Sig.	.000



Hình 2. Ma trận xoay nhân tố.

Nhân tố X1 đặt tên là “Kĩ năng mềm và thái độ làm việc”. Nhân tố X2 đặt tên là “Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn”. Nhân tố X3 đặt tên là “Kĩ năng chuyên môn”. Nhân tố X4 đặt tên là “Giá trị gia tăng tạo ra”. Nhân tố X5 đặt tên là “Kinh nghiệm làm việc”. Nhân tố X6 đặt tên là “Khả năng hòa nhập”. Kiểm định độ tin cậy của thang đo lần 2 có hệ số Cronbach’s Alpha lần lượt cho các nhân tố X1, X2, X3, X4, X5, X6 là: 0,922; 0,901; 0,916; 0,829; 0,908; 0,872. Tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Tất cả các item đều được giữ lại mô hình phân tích.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá với nhân tố “Sự hài lòng chung” cho kết quả như sau: Kiểm định tính thích hợp của EFA: $0,5 \leq KMO = 0,731 \leq 1$. Phân tích yếu tố là thích hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định tính tương quan giữa các biến quan sát: $Sig. = 0,000 \leq 0,05$. Các biến quan sát có tương quan trong mỗi nhân tố. Kiểm định phương sai trích: Phương sai cộng dồn của các yếu tố là 84,652%. 84,652% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát (thành phần của nhân tố). Nhân tố “Sự

hài lòng chung” bao gồm các item: (1) Hài lòng với kiến thức của nhân viên (2) Hài lòng với kĩ năng và nghiệp vụ chuyên môn của nhân viên (3) Hài lòng với thái độ và tác phong làm việc chuyên nghiệp của nhân viên. Hệ số *Crobach’s Alpha* đạt 0,908 và tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Các item đều được giữ lại mô hình phân tích.

3.1.2. Kết quả phân tích hồi quy

(1) Kiểm định hệ số hồi quy

(a) Mô hình có 6 biến X1, X2, X3, X4, X5, X6 đảm bảo có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 95% (*Sig.* < 0,05). Thứ tự vị trí ảnh hưởng X2, X3, X1, X5, X4, X6. (Hệ số *Beta* được chuẩn hóa).

(2) Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình: (a) Tính phù hợp của mô hình tổng thể: R^2 hiệu chỉnh = 97,5%. 97,5% sự thay đổi của sự hài lòng được giải thích bởi 6 biến độc lập. (b) Phân tích phương sai (ANOVA): mô hình có *Sig.* = 0,000 (<0,05). Do đó, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc.

Bảng 2. Hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy				Giá trị t	Sig.	Thống kê tuyến tính	
	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta	Dung sai			VIF	
	B	Sai số chuẩn						
1	(Hằng số)	-1.224E-016	.011		.000	1.000		
	Kỹ năng mềm và thái độ làm việc	.202	.011	.202	17.900	.000	1.000	1.000
	Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn	.910	.011	.910	80.538	.000	1.000	1.000
	Kỹ năng chuyên môn	.246	.011	.246	21.741	.000	1.000	1.000
	Giá trị gia tăng tạo ra	.189	.011	.189	16.711	.000	1.000	1.000
	Kinh nghiệm làm việc	.096	.011	.096	8.497	.000	1.000	1.000
	Khả năng hòa nhập	.036	.011	.036	3.227	.001	1.000	1.000

a. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng chung

Bảng 3. Mô hình tổng thể

Mô hình	R	R bình phương	Mô hình tổng thể R bình phương hiệu chỉnh	Ước lượng sai số chuẩn	Hệ số Durbin-Watson
1	.988 ^a	.975	.975	.15937749	1.874

a. Predictors: (Constant), Khả năng hòa nhập, Kinh nghiệm làm việc, Giá trị gia tăng tạo ra, Kỹ năng chuyên môn, Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn, Kỹ năng mềm và thái độ

b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng chung

Bảng 4. ANOVA

Mô hình		ANOVA ^a				
		Tổng bình phương	Độ tự do	Trung bình bình phương	Giá trị F	Sig.
1	Hồi quy	194.098	6	32.350	1273.547	.000 ^b
	Phần dư	4.902	193	.025		
	Tổng	199.000	199			

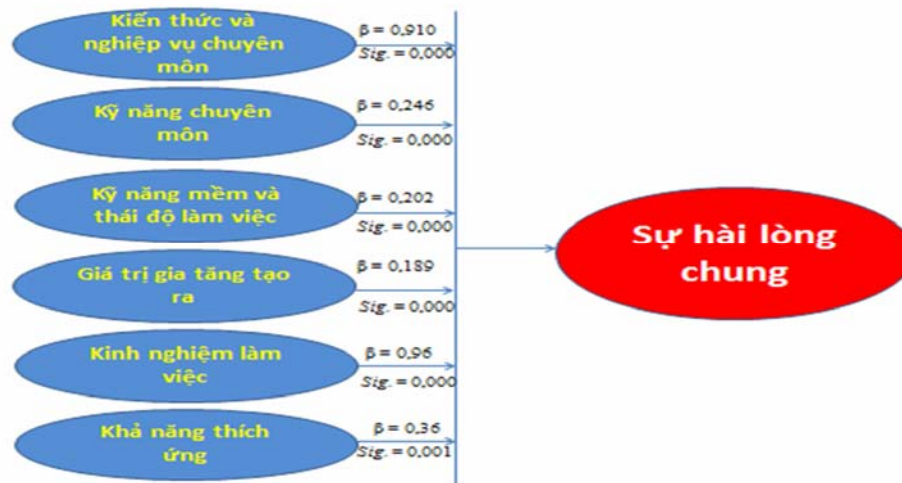
a. Biến độc lập: Sự hài lòng chung

b. Predictors: (Constant), Khả năng hòa nhập, Kinh nghiệm làm việc, Giá trị gia tăng tạo ra, Kỹ năng chuyên môn, Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn, Kỹ năng mềm và thái độ làm việc

(c) Kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến: Qua EFA nên không có hiện tượng đa cộng tuyến.
 (d) Kiểm định phương sai của sai số không đổi: Hệ số tương quan hạng Spearman của các nhân tố X1, X2, X3, X4, X5, X5 lần lượt là: 0,344; 0,706; 0,269; 0,935; 0,511; 0,821. Đều có mức ý nghĩa lớn hơn 0,05. Phương sai của phần dư không thay đổi.

Như vậy, có thể kết luận mô hình được kiểm định. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài

lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn sắp xếp theo mức độ quan trọng giảm dần là: Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn; Kỹ năng chuyên môn; Kỹ năng mềm và thái độ làm việc; Giá trị gia tăng tạo ra; Kinh nghiệm làm việc; Khả năng hòa nhập.



Hình 3. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh.

3.2. Bình luận

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng không phải là nghiên cứu mới, nhưng nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn là nghiên cứu mới và hiện chưa có đề tài nghiên cứu nào làm về vấn đề này. Do đó nghiên cứu đã góp phần hệ thống và phát triển cơ sở lý luận về sự hài lòng của doanh nghiệp đối với lực lượng lao động được cung cấp. Qua đó làm cơ sở và gợi ý chính sách cũng như những nghiên cứu tiếp theo trong nỗ lực góp phần làm cân bằng thị trường lao động nói chung và thị trường lao động khối ngành khoa học và xã hội nhân văn nói riêng ở Việt Nam.

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn theo mức độ quan trọng giảm dần đó là: (1) Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn (2)

Kỹ năng chuyên môn (3) Kỹ năng mềm và thái độ làm việc (4) Giá trị gia tăng tạo ra (5) Kinh nghiệm làm việc (6) Khả năng thích ứng. Do đó các giải pháp, chính sách phát triển và đào tạo nhân lực cũng cần ưu tiên thực hiện theo thứ tự quan trọng này.

Các trường đại học ở Việt Nam đều cung cấp cho sinh viên một lượng kiến thức hàn lâm được đánh giá là rất tốt tuy nhiên kiến thức cung cấp cho sinh viên chậm được cập nhật theo kịp xu hướng, điều này được thấy rõ khi tương quan so sánh với các chương trình học của nước ngoài khi mà bản thân giảng viên cũng như kiến thức mà họ cung cấp có tính ứng dụng và theo sát với diễn biến thực tiễn của bộ môn khoa học. Nguyên nhân của việc chậm cập nhật kiến thức, giáo trình mới chủ yếu xuất phát từ khả năng ngoại ngữ còn hạn chế của đội ngũ giảng viên, giáo trình chủ yếu được viết theo kiểu “bình mới rượu cũ”. Do vậy, đối với nhân tố kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn thì giải pháp chủ yếu nên tập trung vào việc hoàn thiện, cập nhật kiến thức, giáo trình nhất là giáo trình bằng ngoại, nâng cao năng lực nghiên cứu, trao đổi giảng viên giữa các trường trong nước và nước ngoài. Có sự liên hệ trao đổi học thuật,

kinh nghiệm thường kì giữa trường đại học và doanh nghiệp.

Đối với nhóm nhân tố kĩ năng chuyên môn. Rất nhiều cử nhân hay thậm chí thạc sĩ ra trường cũng đối mặt với việc bỏ nghề, chân tay lớ ngớ khi tác nghiệp thực tế. Do đó việc cho sinh viên tiếp xúc với công việc thực tế trên cơ sở thành lập các trung thực hành nghề nghiệp, các buổi tham quan doanh nghiệp, thực tập ngắn hạn giữa khóa học là giải pháp tuy không mới nhưng vẫn sẽ mang lại hiệu quả cao nếu được đầu tư đúng mức. Đối với nhóm kĩ năng thuộc về kĩ năng mềm gắn chặt với khối ngành khoa học xã hội và nhân văn như kĩ năng ngoại ngữ, giao tiếp, nghiên cứu, khả năng thích ứng... đặc biệt yếu và thiếu ở người tốt nghiệp, điều này làm trầm trọng thêm tình trạng thất nghiệp của khối ngành này. Hiện nay có một số các trường đại học đã thành lập trung tâm kĩ năng mềm đồng thời quy định chứng chỉ kĩ năng mềm là một trong những chứng chỉ bắt buộc làm điều kiện tốt nghiệp khi ra trường nhằm phát triển và nâng cao kĩ năng mềm cho sinh viên. Tuy nhiên đây có thể cũng chỉ là giải pháp ngắn hạn khi mà hệ thống giáo dục vẫn còn đó căn bệnh cố hữu là thiếu năng động,

ì lại. Giải pháp dài hạn và mang tính bền vững hơn đó là cần thay đổi thay đổi tư duy và phương pháp dạy học đại học khoa học, tiên tiến và năng động hơn.

Đối với nhân tố giá trị gia tăng và kinh nghiệm làm việc mặc dù phần lớn do sự nỗ lực của sinh viên khi ra trường, tuy nhiên nó cũng chỉ có được khi sinh viên được cung cấp một môi trường học tập hiện có đầy đủ điều kiện, phương tiện tiếp xúc với thực tế. Cùng với một nền tảng kiến thức phong phú, mang tính thực tiễn cao cùng với kĩ năng chuyên môn vững vàng. Đây là trách nhiệm của các trường đại học phải cung cấp cho sinh viên với vai trò là người cung cấp nguồn nhân lực cho xã hội.

Tài liệu tham khảo

- [1] Đinh Phi Hồ, Phương pháp nghiên cứu khoa học, Đại học Kinh tế - Luật, Tp. Hồ Chí Minh, 2012.
- [2] Lê Hữu Nghĩa, Những quan niệm về chất lượng giáo dục đại học, Tạp chí Giáo dục, Số 242, Đại học quốc gia Hà Nội (2011), tr. 26-30.
- [3] Thongsamark, Service Quality: Its measurement and relationship with customer satisfaction, ISE 5016, Thailand, 2001.

Analyzing the Factors Impacting the Satisfaction of Enterprises Toward Bachelor of Social Sciences and Humanities Sector

Lưu Tiến Dũng

*Faculty of International Economics Administration,
Lạc Hồng University, Đồng Nai, Vietnam*

Abstract: This study deals with the issue about training quality of human resources in the social sciences and humanities sector based on research of factors that makes an influence on the satisfaction of the employer toward the product of the training process, whence it can support educators and

enterprises to understand each other better in satisfying the needs of both parties. Mixed method research in which the methods of analyzing the exploratory factor and of analyzing multivariate regression are mainly used in clarifying research issues and achieving the research objectives. The study results have shown the factors that influence on the satisfaction of enterprise including: Specialized knowledge and profession; Specialized skill; soft skill and work attitude; the produced added value; working experience and ability in integration.

Keywords: Factor, enterprise's satisfaction, bachelor in social sciences and humanities.