



NAM CAN THO UNIVERSITY



ISSN 2588 - 1272

Tạp chí
KHOA HỌC
&
KINH TẾ PHÁT TRIỂN

JOURNAL OF SCIENCE AND DEVELOPMENT ECONOMICS
NAM CAN THO UNIVERSITY

MỤC LỤC*Contents***KHOA HỌC - CÔNG NGHỆ**

- 1. Phillip Tran, Quoc Bui, Nicholas Germano, Ketan Koranne**
 Xoắn đỉnh (TdP) do ivabradine gây ra ở bệnh nhân sử dụng đồng thời metoprolol và thuốc lợi tiểu liều cao 3

TÀI CHÍNH - QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 2. Đào Duy Huân, Nguyễn Dũng Tâm**
 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả sản xuất kinh doanh của hộ kinh doanh ngành chế biến, chế tạo trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng 7
- 3. Nguyễn Văn Quấn, Lê Nguyễn Đoàn Khôi**
 Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone của người tiêu dùng ở quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ 19
- 4. Lâm Kim Cương, Đào Duy Huân**
 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên đối với công việc tại Công ty TNHH Tae Kwang Cần Thơ 31
- 5. Trần Văn Tuyên**
 Hoàn thiện văn hóa tổ chức tại tòa soạn báo Khăn Quàng Đỏ 41
- 6. Đào Duy Huân, Nguyễn Trung Trí**
 Các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối văn phòng tại Công ty kết cấu kim loại và lắp máy dầu khí 55
- 7. Nguyễn Trung Tiến, Đặng Thùy Linh, Nguyễn Thị Thúy Liễu, Nguyễn Quốc Bình, Nguyễn Văn Rót**
 Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên Trường Cao đẳng Kinh tế Tài chính Vĩnh Long sau khi ra trường 65
- 8. Vũ Lê Duy**
 Tác động của quản trị quan hệ khách hàng đến hành vi truyền miệng của người tiêu dùng - trường hợp các siêu thị tại thành phố Cần Thơ 81

LUẬT

- 9. Đỗ Quang Sơn**
 Hoàn thiện pháp luật về tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân phường 91
- 10. Hoàng Trọng Lập**
 Đàm phán căng thẳng nhất về biên giới Việt - Trung qua lời kể người trong cuộc 101
- 11. Đỗ Quang Sơn**
 Hiến pháp 2013 và các giá trị xã hội truyền thống 107
- 12. Đỗ Quang Sơn**
 Quyền tự do cư trú của công dân với vấn đề di dân tự do 115

GIÁO DỤC - ĐÀO TẠO

- 13. Bộ môn Anh văn Trung tâm ĐTCĐR&PTNNL**
 Nhận thức và việc áp dụng các bài tập kiểm tra kỹ năng nghe của giảng viên tiếng Anh tại các trường đại học 123

XOẢN ĐỈNH (TdP) DO IVABRADINE GÂY RA Ở BỆNH NHÂN SỬ DỤNG ĐỒNG THỜI METOPROLOL VÀ THUỐC LỢI TIỂU LIỀU CAO

Phillip Tran¹, Quoc Bui²

Nicholas Germano³, Ketan Koranne⁴

Tóm tắt: Ivabradine, được chứng minh trong thử nghiệm SHIFT, làm giảm tỷ lệ nhập viện và giảm tỷ lệ tử vong liên quan đến nhịp tim nhanh xoang trong Suy tim giảm phân suất tống máu (HFrEF) 4. Ivabradine đã được chấp thuận sử dụng kết hợp với các thuốc điều trị suy tim khác, bao gồm cả thuốc chẹn beta. Chúng tôi trình bày một trường hợp bệnh nhân suy tim giảm phân suất tống máu có QTc bình thường với liều tối đa metoprolol, dẫn đến kéo dài QTc và xoắn đỉnh, với sự điều chỉnh của QTc trong vòng 24 giờ sau khi ngưng Ivabradine.

Từ khóa: Ivabradin, Metoprolol, xoắn đỉnh, QTc.

Abstract: Ivabradine has showed reduced hospital admission and mortality for refractory sustained sinus tachycardia and HFrEF (SHIFT trial) (4), however, the combination of Ivabradine and other medications used for HFrEF may have deleterious effects. We present a case of a patient with a normal QTc on maximal dose of Metoprolol who developed QTc prolongation and TdP short after initiation of Ivabradine for inappropriate sinus tachycardia.

Keywords: Ivabradin, Metoprolol, TdP, QTc.

Ca lâm sàng: Một phụ nữ 53 tuổi có tiền sử bị suy tim giảm phân suất tống máu, tiểu đường típ 2 và ung thư trực tràng sau xạ trị kết hợp với 2 chu kỳ hoá trị 5-FU và Mitomycin, vào viện vì lý do khó thở, tăng cân nhanh, nhịp tim nhanh và tăng BNP. Siêu âm tim cho thấy giảm EF từ 40% đến 25% trước đó. Vào thời điểm đó, bệnh nhân cần thở khí lưu lượng cao ở mức 15L / phút và được cho dùng thuốc lợi tiểu Furosemide trong vài ngày. Sau khi ổn định, việc chụp mạch vành trái được thực hiện để đánh giá thiếu máu cục bộ là nguyên nhân làm giảm EF mới, tuy nhiên không có bằng chứng nào về bệnh mạch vành được tìm thấy trên chụp động mạch. Mặc dù có lợi tiểu thích hợp, với việc thể tích dịch âm 10-12 lít chất lỏng vào thời điểm này, bệnh nhân vẫn có nhịp tim nhanh xoang không phù hợp. Cuối cùng, Metoprolol XL đã được bắt đầu với liều thấp và được điều chỉnh theo mức độ dung nạp của bệnh nhân. Ngay cả ở mức 200mg Metoprolol XL mỗi ngày, là mức tối đa cho phép, cô vẫn tiếp tục chứng minh nhịp tim trong khoảng 115-130 lần/phút. Do bệnh nhân được điều trị

¹ PGS-TS Trường Đại học Nam Cần Thơ

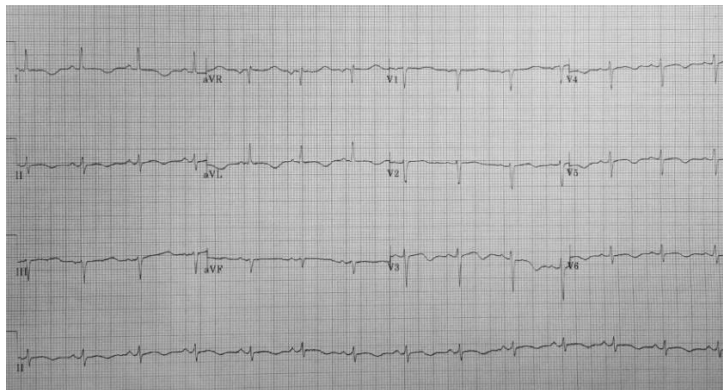
² Đại học Y Khoa Des Moines, Trung tâm Y tế Mercy Bắc Iowa, Trung tâm Y khoa Yavapai - Chuyên khoa Tim mạch (Hoa Kỳ)

³ Chuyên khoa Tim mạch, Trung tâm Y khoa Mercy, Bắc Iowa (Hoa Kỳ)

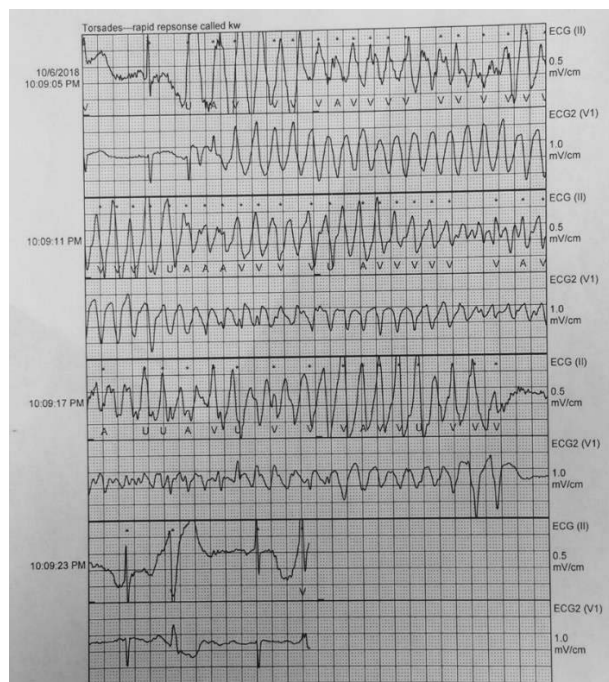
⁴ Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch

thích hợp, với tình trạng dịch cơ thể được duy trì bằng Torsemide 20mg uống 2 lần/ngày và Spironolactone 25mg mỗi ngày một lần, tỷ lệ EF dưới 35% và nhịp tim duy trì trên 70 lần/phút, bệnh nhân được quyết định bổ sung Ivabradine.

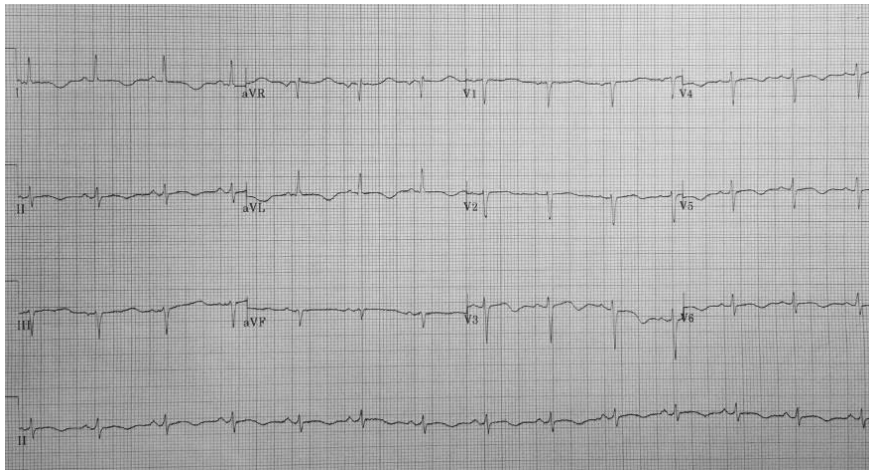
Ivabradine đã được bắt đầu với liều uống 5mg 2 lần/ngày được đề nghị và cô đã dung nạp thuốc tốt trong 24 giờ đầu tiên, với việc giảm nhịp tim sau đó vào những năm 80. Tuy nhiên, sau 36 giờ, bệnh nhân bị khó thở mới khởi phát, đau ngực và đánh trống ngực, và theo dõi điện tim liên tục cho thấy bệnh nhân đang có một đợt xoắn đỉnh. Nhịp xoang đã được phục hồi thành công khi sử dụng Magiê tĩnh mạch. Điện tim ngay sau sự kiện cho thấy QTc là 538 mili giây, tăng gần 100 mili giây so với điện tim được thực hiện trước khi bắt đầu Ivabradine. Việc rút thuốc cho thấy QTc trở lại phạm vi bình thường trong vòng 24 giờ.



Hình 1: Điện tâm đồ thời điểm nhập viện với nhịp nhanh xoang, QTc 475 ms



Hình 2: Điện theo dõi liên tục cho thấy xoắn đỉnh được bắt đầu bằng ngoại tâm thu thất



Hình 3: Điện tâm đồ thời điểm sau xoắn đỉnh với QTc 538 ms

Bàn luận: Ivabradine là một chất ức chế chọn lọc của dòng điện f (If) trong nút xoang nhĩ. Nó hoạt động bằng cách kéo dài giai đoạn khử cực chậm, và do đó phụ thuộc vào điện áp, hoạt động càng hiệu quả thì tốc độ càng nhanh. Metoprolol là một thuốc chẹn thụ thể adrenergic beta-1 chọn lọc với tác dụng chronotropic, và không trực tiếp gây ra kéo dài QT. Việc bổ sung Ivabradine không được khuyến khích ở những bệnh nhân mắc hội chứng QT dài bẩm sinh hoặc bệnh nhân đang dùng thuốc kéo dài QT đã biết do tác dụng kéo dài của QT liên quan đến nhịp tim chậm, mà Ivabradine có thể gây ra. Hơn nữa, thuốc lợi tiểu quai làm tăng các đặc tính gây rối loạn nhịp tim của Ivabradine bằng cách ngăn chặn sự trao đổi chất của nó và gây mất cân bằng điện giải, tất cả đều có thể dẫn đến kéo dài QT và khởi phát ác tính rối loạn nhịp tim. Cụ thể, kéo dài QT có thể dẫn đến co thắt tâm thất sớm xảy ra trên sóng T, gây ra xoắn đỉnh (Hình 3).

Kết luận: Cần thận trọng khi bắt đầu sử dụng Ivabradine ở bệnh nhân dùng Metoprolol liều cao và sử dụng thuốc lợi tiểu quai. Bệnh nhân của chúng tôi đã có QTc kéo dài trong vòng 24 giờ kể từ khi bắt đầu Ivabradine và thành xoắn đỉnh, mặc dù đã bổ sung đầy đủ chất điện giải trong quá trình nhập viện. Khi sử dụng đồng thời Ivabradine, Metoprolol và thuốc lợi tiểu quai, tình trạng bệnh nhân nên được theo dõi cẩn thận trong vài ngày đầu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Packer M. The neurohormonal hypothesis: a theory to explain the mechanism of disease progression in heart failure. *J Am Coll Cardiol*. 1992;20(1):248-54.
- [2]. Cohn JN, Levine TB, Olivari MT, et al. Plasma norepinephrine as a guide to prognosis in patients with chronic congestive heart failure. *N Engl J Med*. 1984;311(13):819-23.
- [3]. Dobre D, Borer JS, Fox K, et al. Heart rate: a prognostic factor and therapeutic target in chronic heart failure. The distinct roles of drugs with heart rate-lowering properties. *Eur J Heart Fail*. 2014;16(1):76-85.
- [4]. Swedberg K, Komajda M, Böhm M, et al. Ivabradine and outcomes in chronic heart failure (SHIFT): a randomised placebo-controlled study. *Lancet*. 2010;376(9744):875-85.
- [5]. http://www.accessdata.fda.gov/drugsatfda_docs/label/2015/206143Orig1s0001bl.pdf
(Accessed on October 13, 2018)
- [6]. Cocco G, Jerie P. Torsades de pointes induced by the concomitant use of ivabradine and azithromycin: an unexpected dangerous interaction. *Cardiovasc Toxicol*. 2015;15(1):104-6.
- [7]. Package insert-Ivabradine tablets. Lupin LTD

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ SẢN XUẤT KINH DOANH CỦA HỘ KINH DOANH NGÀNH CHẾ BIẾN, CHẾ TẠO TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG

Đào Duy Huân⁵, Nguyễn Dũng Tâm⁶

Tóm tắt: Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, sử dụng số liệu báo cáo của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Sóc Trăng qua các năm 2016, 2017 và 2018, và số liệu điều tra 150 hộ kinh doanh lĩnh vực chế biến và chế tạo. Thực trạng và hiệu quả kinh doanh của hộ gia đình trên lĩnh vực này qua các năm 2016 đến 2018. ROS là chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh và các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh bao gồm hai nhóm bên ngoài và bên trong. Kết quả phân tích cho thấy số lượng hộ kinh doanh hoạt động trong ngành, nghề chế biến và chế tạo tăng dần qua các năm. Trong đó, khu vực nông thôn tăng nhanh hơn thành thị. Hộ kinh doanh lĩnh vực chế biến và chế tạo trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng trong 2018 kinh doanh có hiệu quả nhưng chỉ số này rất thấp. Giải pháp được đề xuất để nâng cao hiệu quả hoạt động của hộ kinh doanh lĩnh vực chế biến và chế tạo trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng gồm: (i) Nâng cấp cơ sở hạ tầng và giảm tác động của điều kiện tự nhiên; (ii) Phát triển thị trường; (iii) Chính sách về thuế; (iv) Tăng cường cải cách các thủ tục hành chính trong hoạt động kinh doanh; (v) Phát triển các dịch vụ hỗ trợ hộ kinh doanh; (vi) Tăng cường chính sách hỗ trợ về tiếp cận nguồn vốn và tín dụng; (vii) Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hộ kinh doanh và (viii) Hỗ trợ những hộ kinh doanh lâu năm.

Từ khóa: chế biến và chế tạo, hiệu quả kinh doanh, hộ kinh doanh

Abstract: A study of the factors influencing efficiency of business households in manufacturing sectors in Soc Trang province aims at providing information for the potential solutions to improve their business efficiency. Data from the Department of Planning and Investment of Soc Trang in 2016-2018 and a survey of 150 business households in processing and manufacturing sectors. Factors affecting household's business performance and efficiency include two groups: external and internal. ROS was the main indicator to evaluate business efficiency of households. The results show that the number of business households in processing and manufacturing sectors has increased over the years, faster in rural areas. The business efficiency of households in processing and manufacturing sectors in Soc Trang province is very low. Proposed solutions to improve their business efficiency include: (i) upgrading the infrastructure; (ii) market development; (iii) tax policy; (iv) strengthen the reform of administrative procedures; (v) support services for business household; (vi) access to capital and credit; (vii) improve the quality of human resources for business households.

Keywords: business efficiency, business household, processing and manufacturing

⁵ Phó Giáo sư - Tiến sĩ - Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ

⁶ Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Kiên Giang

1. Giới thiệu nghiên cứu

Tính đến 31/12/2018, có 1.247 hộ kinh doanh đăng ký ngành, nghề chế biến và chế tạo, chiếm 12,3% tổng số hộ kinh doanh trên địa bàn. Tuy nhiên, hộ kinh doanh của cả nước nói chung và hộ kinh doanh của tỉnh Sóc Trăng nói riêng gặp rất nhiều khó khăn như trình độ công nghệ lạc hậu và chậm đổi mới; năng lực tài chính, năng suất lao động, hiệu quả kinh doanh còn thấp; trình độ quản trị, tính liên kết còn yếu; khả năng tham gia chuỗi giá trị trong nước và quốc tế còn thấp,... Cho đến nay, đã có khá nhiều nghiên cứu về vấn đề này nhưng hầu hết các nghiên cứu trước đây hầu hết thực hiện trên đối tượng là các doanh nghiệp, hơn là mô hình hộ kinh doanh và đặc biệt là chưa có nghiên cứu thực hiện đối với mô hình hộ kinh doanh trong lĩnh vực chế biến và chế tạo. Mục tiêu chung của nghiên cứu là đánh giá hiện trạng hoạt động, sản xuất kinh doanh của hộ kinh doanh nhằm đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả trong thời gian tới.

2. Lược khảo các nghiên cứu có liên quan

Henrik và ctg (2002) đã phân tích hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên các mặt: quy mô doanh nghiệp, trình độ quản lý, địa bàn hoạt động, quyền sở hữu, loại hình và chính sách hỗ trợ của Nhà nước. Nguyễn Quốc Nghi và Mai Văn Nam (2011) khảo sát 389 doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNNVV) và phân tích thực trạng sản xuất kinh doanh, phân tích hồi qui để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các DNNVV. Kết quả cho thấy, các nhân tố mức độ tiếp cận chính sách hỗ trợ của chính phủ, học vấn của chủ doanh nghiệp, qui mô doanh nghiệp, quan hệ xã hội của doanh nghiệp và tốc độ tăng doanh thu ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của các DNNVV ở thành phố Cần Thơ.

Phan Thị Minh Lý (2011) khảo sát 112 DNVVN ở Thừa Thiên - Huế để xác định và lượng hóa tác động của bốn nhóm nhân tố đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp. Kết quả cho thấy nhóm nhân tố về nội lực của doanh nghiệp có tác động mạnh nhất đến kết quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, kế theo là các nhóm nhân tố về chính sách của địa phương, chính sách vĩ mô và yếu tố vốn. Tác giả đưa ra 16 giải pháp hỗ trợ bao gồm: (1) Hệ thống luật pháp, (2) Chính sách thuế, (3) Chính sách lãi suất, (4) Chính sách của địa phương, (5) Thủ tục hành chính, (6) Hỗ trợ từ Hội doanh nghiệp, (7) Hạ tầng cơ sở, (8) Thủ tục thuê đất, (9) Tiếp cận vốn, (10) Trang thiết bị, (11) Thông tin thị trường, (12) Tiếp thị và (13) Trình độ lao động.

Nguyễn Nam Hải (2018) đã phân tích hiệu quả hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp tư nhân tại tỉnh Đồng Nai dùng dữ liệu thu thập từ 200 chủ doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có 07 nhân tố tác động: (1) khả năng thanh toán, (2) quy mô doanh nghiệp, (3) tốc độ tăng trưởng, (4) thủ tục hành chính, (5) tiếp cận các tổ chức tín dụng, (6) trình độ lao động và (7) thời gian hoạt động. Phước Minh Hiệp và ctg (2019) đã phân tích “Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của DNNVV ở TP. Bến Tre” dùng dữ liệu từ 313 doanh nghiệp, đã tìm được 06 nhân tố có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh:

Đặc điểm doanh nghiệp, đặc điểm chủ doanh nghiệp, vốn, mối quan hệ xã hội, chính sách hỗ trợ, hoạt động đổi mới. Nhóm tác giả đề xuất 6 nhóm giải pháp giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh của DNVVN, theo đó con người là nhân tố quyết định.

Tổng kết các nghiên cứu trước và lỗ hổng

Các nghiên cứu trước đây hầu hết thực hiện trên đối tượng là các doanh nghiệp, hơn là mô hình hộ kinh doanh và đặc biệt là chưa có nghiên cứu thực hiện đối với mô hình hộ kinh doanh trong lĩnh vực chế biến và chế tạo. Phương pháp nghiên cứu chủ yếu là định lượng với phương pháp điều tra doanh nghiệp và sử dụng các mô hình phân tích định lượng như hồi quy. Mặc dù, các mô hình này có nhiều ưu điểm và thường được sử dụng phổ biến trong nghiên cứu kinh tế, nhưng cũng có điểm hạn chế là có thể bỏ sót biến hoặc có các hiện tượng tương tác của các biến nên đôi lúc kết quả không được như mong đợi về mặt thực tế. Do đó, trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng chủ yếu là phương pháp nghiên cứu định tính để có cái nhìn tổng quát hơn về các nhân tố tác động đến hiệu quả sản xuất kinh doanh của hộ. Tác giả sử dụng đồng thời số liệu từ các báo cáo của cơ quan quản lý hộ kinh doanh và số liệu khảo sát 150 hộ kinh doanh, điều mà các nghiên cứu trước ít khi sử dụng. Mặc dù chủ yếu là phân tích định tính nhưng tác giả sử dụng dữ liệu điều tra với cách so sánh giữa các nhóm để xác định tác động của nhân tố đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của hộ.

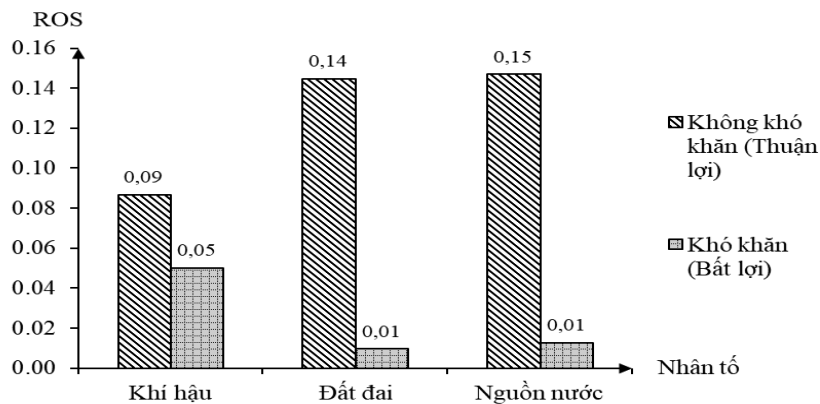
Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của hộ kinh doanh

Cho đến nay, đã có nhiều nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh trên quy mô của doanh nghiệp lớn, nhỏ và hoạt động ở quy mô hộ gia đình. Nhưng mỗi nghiên cứu đề cập đến những nhân tố khác nhau, và các nhân tố này cũng có tác động khác nhau tùy thuộc vào từng nghiên cứu cụ thể. Điều này cho thấy rằng các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh không tạo đầu ra cố định mà thay đổi tùy thuộc vào từng môi trường cụ thể. Những thay đổi này có thể là do các tác động đan xen lẫn nhau giữa các nhân tố. Do đó, dường như rằng muốn áp dụng chính sách, chiến lược cho từng nơi khác nhau, cần có những nghiên cứu riêng cho từng nơi đó. Nhìn chung, có hai nhóm các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp là nhân tố bên ngoài và nhân tố bên trong sau: Nhân tố bên ngoài gồm: Điều kiện tự nhiên và cơ sở hạ tầng, Tiếp cận thị trường, Chính sách về thuế, Các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, Các dịch vụ hỗ trợ. Nhân tố bên trong gồm: Quy mô và tiếp cận nguồn vốn, tín dụng, Nguồn nhân lực của hộ kinh doanh, Thời gian hoạt động

3. Phân tích, đánh giá mức độ tác động của các yếu tố đến hiệu quả kinh doanh

3.1. Điều kiện tự nhiên và cơ sở hạ tầng

Tác động của nhân tố điều kiện tự nhiên đến hiệu quả kinh doanh của hộ kinh doanh lĩnh vực chế biến và chế tạo được đánh giá bằng việc so sánh chỉ tiêu ROS với hai nhóm (có khó khăn và không có khó khăn) của nhân tố này.



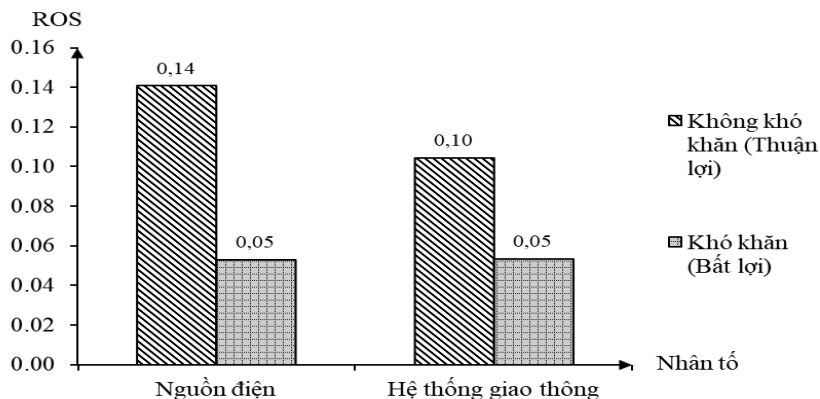
Hình 1: ROS của hộ kinh doanh theo các điều kiện tự nhiên

(Nguồn: số liệu khảo sát 2019)

Kết quả so sánh cho thấy rằng cả ba chỉ tiêu về điều kiện tự nhiên đều có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của hộ khi chỉ số ROS. Trong đó, nếu hộ kinh doanh nhận định gặp khó khăn về biến đổi khí hậu, hiệu quả kinh doanh thấp hơn. Hộ kinh doanh có gặp khó khăn về đất đai có chỉ số ROS thấp hơn. Hộ kinh doanh có gặp khó khăn về nguồn nước có chỉ số ROS thấp hơn (Hình 1). Trong khi đó, qua kết quả khảo sát, số hộ có gặp khó khăn về điều kiện tự nhiên trong sản xuất kinh doanh khá nhiều. Có 40,7% hộ kinh doanh nhận định điều kiện khí hậu có ảnh hưởng đến kinh doanh của họ; có 54% hộ kinh doanh nhận định điều kiện đất đai có gây bất lợi cho hoạt động kinh doanh của họ; và có đến 56% hộ kinh doanh nhận định gặp khó khăn về điều kiện nguồn nước.

3.2. Cơ sở hạ tầng

Cơ sở hạ tầng được xác định thông qua hai chỉ tiêu là khó khăn trong việc tiếp cận nguồn điện phục vụ kinh doanh và khó khăn về hệ thống giao thông.



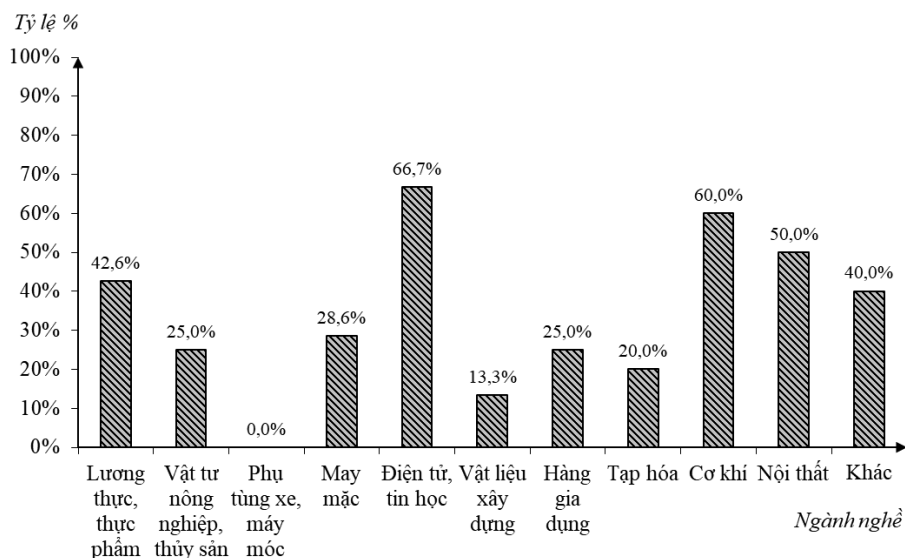
Hình 2: ROS của hộ kinh doanh theo các điều kiện cơ sở hạ tầng.

(Nguồn: số liệu khảo sát 2019)

Hộ có gặp khó khăn trong việc tiếp cận nguồn điện có hiệu chỉ số ROS thấp hơn, hộ có gặp khó khăn về hệ thống giao thông có hiệu chỉ số ROS thấp hơn. Do đó, có thể kết luận rằng giả thuyết về tác động của cơ sở hạ tầng đối với hiệu quả kinh doanh của hộ là đúng. Số hộ gặp khó khăn về tiếp cận cơ sở hạ tầng còn khá cao: 78,7% cho rằng nguồn điện gây khó khăn trong hoạt động kinh doanh và 64% cho rằng hệ thống giao thông không thuận lợi.

3.3. Tiếp cận thị trường

Khảo sát cho thấy còn nhiều hộ gặp khó khăn tiếp cận thị trường (32,7%). Trong đó, nhóm kinh doanh điện tử và tin học gặp nhiều khó khăn nhất (66,7%). Kế đến là nhóm hộ kinh doanh lĩnh vực cơ khí và nội thất. Tiếp theo là nhóm hộ kinh doanh lương thực, thực phẩm với 42,6% và nhóm hộ kinh doanh hoạt động khác với 40%. Nhóm hộ ít gặp khó khăn hơn trong việc tiếp cận và mở rộng thị trường là may mặc, vật tư nông nghiệp, thủy sản và hàng gia dụng. Trong khi đó, nhóm hộ kinh doanh ít gặp khó khăn trong việc tiếp cận và mở rộng thị trường nhất là vật liệu xây dựng và phụ tùng xe, máy móc (Hình 3). Việc tiếp cận thị trường dễ dàng có thể là một trong những nguyên nhân dẫn đến việc kinh doanh các lĩnh vực vật tư nông nghiệp, thủy sản, may mặc, phụ tùng xe, máy móc, tạp hóa, vật liệu xây dựng phát triển sôi động hơn so với nhóm ngành khác.

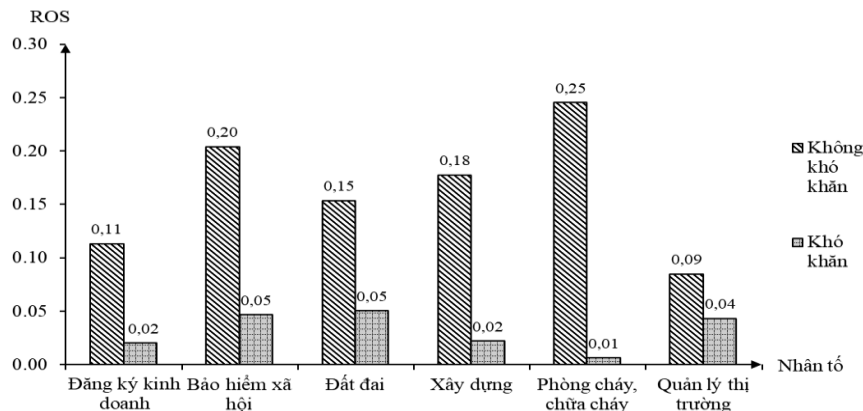


Hình 3: Tỷ lệ hộ kinh doanh gặp khó khăn tiếp cận thị trường phân theo ngành nghề.

3.4. Chính sách về thuế

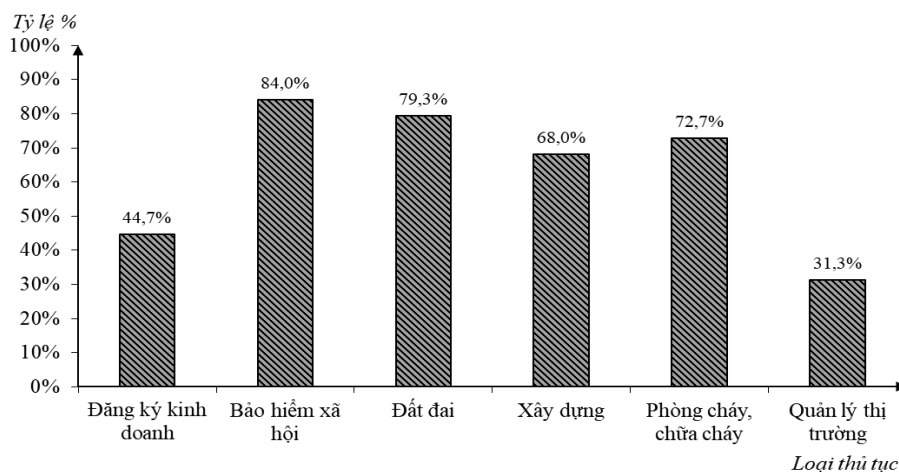
Kết quả cho thấy có 57,3% hộ cho rằng chính sách thuế không hợp lý; trong khi đó có 42,7% hộ cho rằng chính sách thuế vẫn chưa hợp. Khi so sánh hiệu quả kinh doanh giữa hai nhóm này, nhóm hộ kinh doanh cho rằng chính sách thuế không hợp lý có chỉ số ROS thấp hơn.

3.5. Các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh



Hình 4: So sánh ROS giữa các nhóm hộ trong các loại thủ tục hành chính

Hộ kinh doanh có khó khăn trong thủ tục đăng ký kinh doanh có chỉ số ROS thấp hơn so với hộ không gặp khó khăn. Hộ kinh doanh gặp khó khăn trong thủ tục về bảo hiểm xã hội có chỉ số ROS thấp hơn. Nhóm hộ gặp khó khăn trong thủ tục liên quan đến đất đai có hiệu quả kinh doanh thấp hơn. Nhóm hộ kinh doanh cho rằng thủ tục liên quan đến xây dựng rườm rà, khó khăn có chỉ số ROS thấp hơn. Nhóm hộ kinh doanh cho rằng thủ tục liên quan đến phòng cháy chữa cháy rườm rà, khó khăn có chỉ số ROS thấp hơn. Và cuối cùng là, nhóm hộ gặp khó khăn trong các thủ tục liên quan đến quản lý thị trường có chỉ số ROS thấp hơn (Hình 5).

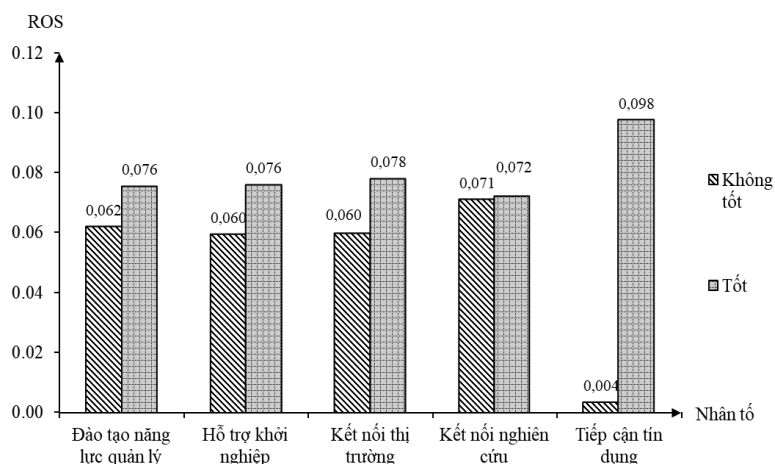


Hình 5: Tỷ lệ hộ nhận định rằng thủ tục hành chính rườm rà theo từng loại thủ tục.

3.6. Các dịch vụ hỗ trợ

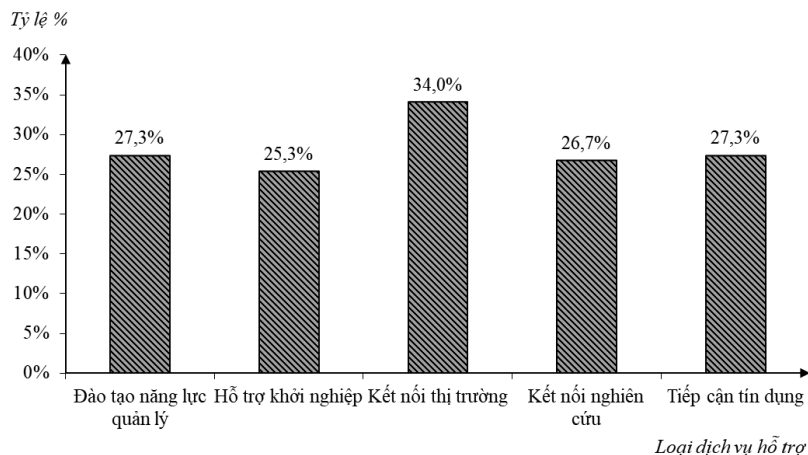
Khảo sát cho thấy hộ kinh doanh cho rằng các dịch vụ hỗ trợ tốt có chỉ số ROS tốt hơn so với các nhóm hộ kinh doanh cho rằng các dịch vụ hỗ trợ không tốt. Hay nói khác hơn các dịch vụ hỗ trợ tốt giúp hộ kinh doanh có hiệu quả kinh doanh tốt hơn và ngược lại.

Những hộ cho rằng dịch vụ đào tạo, tập huấn nhằm nâng cao năng lực quản lý có ROS cao hơn. Nhóm hộ kinh doanh cho rằng dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp tốt sẽ có chỉ số ROS cao hơn. Dịch vụ hỗ trợ kết nối doanh nghiệp với thị trường có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của hộ khi chỉ số ROS của nhóm hộ cho rằng dịch vụ hỗ trợ này tốt cao hơn. Dịch vụ hỗ trợ kết nối doanh nghiệp với nhà nghiên cứu dường như không ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả kinh doanh. Dịch vụ hỗ trợ tiếp cận tín dụng có ảnh hưởng rõ nét nhất đến hiệu quả kinh doanh (Hình 6).



Hình 6: ROS của hộ kinh doanh theo nhóm nhân tố thuộc về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

So với thực trạng về các nhân tố khác, nhân tố về các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trên địa bàn khảo sát tương đối tốt. Số hộ cho rằng các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh chưa tốt tương đối thấp. Trong đó, dịch vụ hỗ trợ thị trường có tỷ lệ hộ kinh doanh cho rằng chưa tốt cao nhất với tỷ lệ 34%. Kế đến là dịch vụ hỗ trợ đào tạo năng lực quản lý và tiếp cận tín dụng với tỷ lệ là 27,3%. Dịch vụ hỗ trợ kết nối nghiên cứu với tỷ lệ 26,7% và tốt nhất là dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp, chỉ có 25,3% hộ kinh doanh cho rằng dịch vụ này chưa tốt (Hình 7).

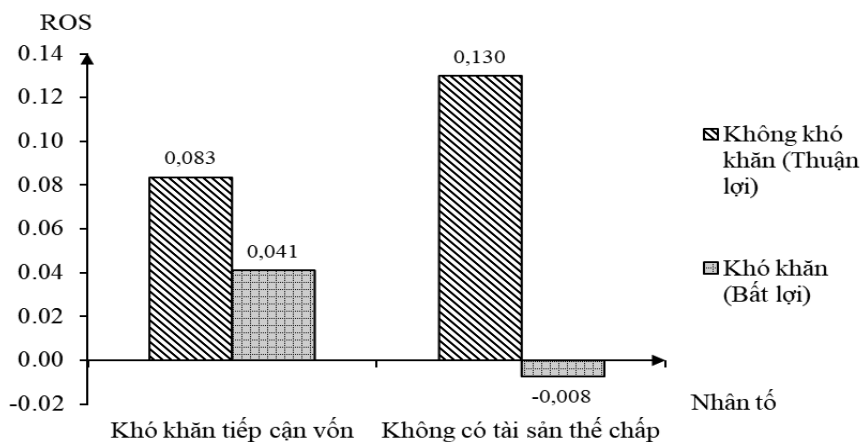


Hình 7: Tỷ lệ hộ nhận định rằng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh chưa tốt theo từng lĩnh vực hỗ trợ

3.7. Quy mô và tiếp cận nguồn vốn, tín dụng

Kết quả khảo sát cho thấy những hộ tiếp cận được với nguồn vốn, tín dụng chính thức tốt có hiệu quả kinh doanh tốt hơn (Hình 7). Điều này phù hợp với một số nghiên cứu trước đây và kỳ vọng của giả thuyết nghiên cứu. Do đó, một trong những giải pháp để giúp hỗ trợ kinh doanh đạt hiệu quả hơn là cần có chính sách hỗ trợ về tiếp cận nguồn vốn, tín dụng, nhất là nguồn tín dụng chính thức.

Tuy nhiên, thực tế khảo sát, vẫn còn một bộ phận hộ kinh doanh không tiếp cận được nguồn vốn, tín dụng. Trong đó, có 26,7% hộ kinh doanh không tiếp cận được nguồn vốn vay do thiếu phương án sản xuất kinh doanh khả thi. Có 42% hộ không có tài sản thế chấp để tiếp cận được vốn vay của ngân hàng thương mại và các tổ chức tín dụng.



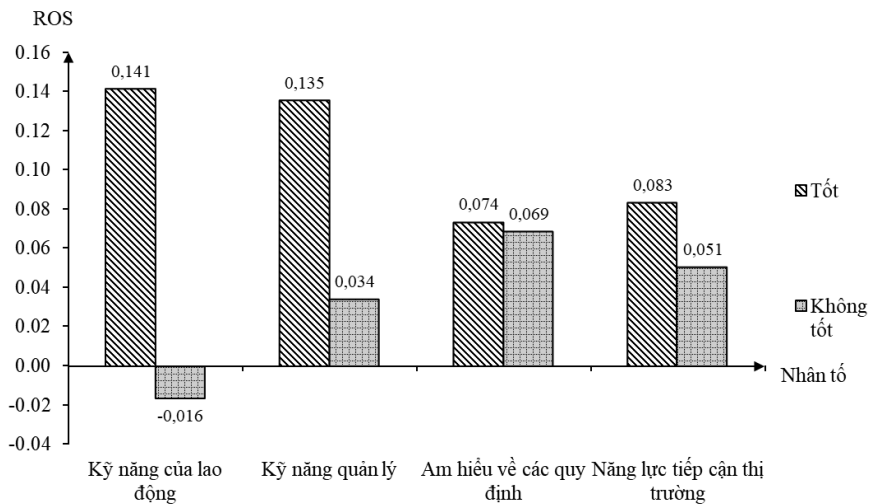
Hình 8: So sánh chỉ số ROS giữa các nhóm hộ trong nhân tố tiếp cận nguồn vốn, tín dụng

Về quy mô nguồn vốn, trong nghiên cứu này, quy mô vốn hoạt động của doanh nghiệp được chia thành hai nhóm: quy mô vốn hoạt động nhỏ hơn 1 tỷ đồng và quy mô nguồn vốn từ 1 tỷ đồng trở lên. Kết quả khảo sát, tỷ lệ hộ có vốn hoạt động dưới 1 tỷ đồng là 82,6% và tỷ lệ hộ có vốn hoạt động từ 1 tỷ đồng trở lên là 17,3%. Hộ kinh doanh với nguồn vốn dưới 1 tỷ đồng có chỉ số ROS cao hơn (0,112) so với hộ kinh doanh có nguồn vốn từ 1 tỷ đồng trở lên (-0,117).

3.8. Nguồn nhân lực của hộ kinh doanh

Khảo sát cho thấy rằng năng lực của hộ kinh doanh có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh. Kỹ năng quản lý của chủ hộ, Sự am hiểu về những quy định trong ngành cũng có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của hộ nhưng ít hơn. Hộ cho rằng mình am hiểu về những quy định có chỉ số ROS cao hơn. Những hộ kinh doanh cho rằng mình có năng lực tiếp cận thị trường tốt, có chỉ số ROS cao hơn so với nhóm hộ cho rằng mình không tốt về năng lực này (Hình 9).

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy rằng nhiều hộ còn thiếu về năng lực kinh doanh. Trong đó, có 44% hộ cho rằng lao động tại cơ sở của mình thiếu kỹ năng. Có 62,7% hộ cho rằng mình thiếu kỹ năng quản lý. Có 32% hộ kinh doanh cho rằng mình am hiểu các quy định về sản xuất kinh doanh và 34,7% hộ kinh doanh cho rằng mình không có năng lực về tiếp thị.



Hình 9: So sánh chỉ số ROS giữa các nhóm hộ trong nhân tố năng lực kinh doanh

4. Giải pháp tác động vào các yếu tố để nâng cao hiệu quả hoạt động của hộ kinh doanh

4.1. Nâng cấp cơ sở hạ tầng và giảm tác động của điều kiện tự nhiên

Một là, chính quyền địa phương cần quan tâm, đầu tư nâng cấp hệ thống đường giao thông, kết hợp với cải thiện điều kiện về thủy lợi và nâng cấp hệ thống cung cấp nước. *Hai là*, đầu tư nâng cấp hệ thống điện, đặc biệt ưu tiên những khu vực có hoạt động kinh doanh phát triển. *Ba là*, hỗ trợ người dân về chiến lược thích ứng với tác động bất lợi của điều kiện tự nhiên.

4.2. Phát triển thị trường

Một là, hỗ trợ tư vấn về các kiến thức kinh doanh, thị trường, cách tiếp cận thị trường; cung cấp các thông tin về thị trường, giá cả,... kịp thời. *Hai là*, tích cực và chủ động mở rộng quan hệ với các tổ chức liên quan tới chính sách thương mại trong và ngoài nước: Phòng Công nghiệp và Thương mại Việt Nam, Trung tâm hỗ trợ DNVVN của Liên minh HTX Việt Nam. *Ba là*, khuyến khích các mối quan hệ kinh tế giữa DN lớn và DN siêu nhỏ (trong đó có hộ kinh doanh) thông qua việc ký kết các hợp đồng cung ứng nguyên vật liệu, phân phối sản phẩm, làm đại lý... *Bốn là*, tăng cường sự liên kết giữa các địa phương trong tỉnh và liên kết với ngoài tỉnh để giúp hộ kinh doanh mở rộng thị trường đầu ra tốt hơn.

4.3. Chính sách về thuế

Một là, tăng cường công tác phổ biến, tuyên truyền pháp luật và chính sách thuế. *Hai là*, tăng cường công tác quản lý thu thuế nhằm đảm bảo tính công bằng về nghĩa vụ thuế. *Ba là*, cơ quan quản lý thuế cần phối hợp cùng các cơ quan chức năng tăng cường hướng dẫn giúp đỡ và thúc đẩy việc thực hiện tốt chế độ kê khai thuế. *Bốn là*, cơ quan thuế cấp tỉnh cần quy định và kiểm soát chặt chẽ việc cán bộ làm trong các cơ quan thuế làm kế toán, tư vấn cho các chủ hộ khai thu nhập thuế. *Năm là*, thường xuyên tổ chức tập huấn để nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ thuế, ...

4.4. Tăng cường cải cách các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh

Một là, thực hiện tốt việc phân công, phân cấp giữa các Sở, Ban ngành và các địa phương trong việc quản lý, quy định rõ chức năng, quyền hạn, trách nhiệm. *Hai là*, quán triệt hơn nữa quan điểm chức năng của cơ quan Nhà nước là hỗ trợ, không phải cản trở sự phát triển của khu vực kinh tế tư nhân, *Ba là*, xây dựng các chế tài buộc các thành phần kinh tế tư nhân đã đăng ký phải thông báo ngay cho các cơ quan ĐKKD cấp huyện về mọi thay đổi liên quan đến thông tin đã đăng ký. *Bốn là*, xây dựng khung pháp lý riêng cho hộ kinh doanh. *Năm là*, thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng hỗ trợ về thủ tục hành chính liên quan đến kinh doanh cho hộ dân trên địa bàn.

4.5. Phát triển mạnh các dịch vụ hỗ trợ hộ kinh doanh

Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ cần nâng cao uy tín của mình nhằm củng cố lòng tin về khả năng cung cấp dịch vụ. *Hai là*, đối với dịch vụ tư vấn cần đào tạo thêm các nhân viên tư vấn giỏi, có trình độ, có dịch vụ tư vấn kỹ thuật và tư vấn quản lý kỹ thuật tốt. *Ba là*, nâng cao trình độ, năng lực và phẩm chất của người làm dịch vụ cần được coi là khâu trọng tâm, cơ bản và quyết định.

4.6. Tăng cường chính sách hỗ trợ về tiếp cận nguồn vốn và tín dụng

Mở rộng đối tượng hỗ trợ của quỹ bảo lãnh tín dụng cho hộ kinh doanh cá thể, tạo vốn từ ngân sách Nhà nước nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm và khả năng cạnh tranh của hộ cá thể, chính sách về tài sản thế chấp khi vay vốn tại các tổ chức tín dụng, mở rộng hoạt động cho thuê tài chính.

4.7. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hộ kinh doanh

Một là, tiếp tục củng cố, sắp xếp quy hoạch xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị các trường dạy nghề, xác định cơ cấu ngành, nghề đào tạo phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. *Hai là*, tạo sự phối hợp chặt chẽ giữa các trường, các cơ sở đào tạo, các trung tâm hướng nghiệp dạy nghề với các doanh nghiệp trên địa bàn. *Ba là*, nâng cao chất lượng hoạt động của các trung tâm hướng nghiệp dạy nghề, và dịch vụ việc làm cho người lao động. *Bốn là*, tạo điều kiện giúp đỡ các hộ kinh doanh rà soát, đánh giá thực trạng lao động từ đó lập kế hoạch đào tạo phù hợp.

5. Kết luận

Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của hộ kinh doanh lĩnh vực chế biến và chế tạo trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng gồm: (i) Điều kiện tự nhiên và cơ sở hạ tầng; (ii) Tiếp cận thị trường; (iii) Chính sách về thuế; chính sách thuế có ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của hộ; (iv) Các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, (v) Các dịch vụ hỗ trợ; (vi) Quy mô và tiếp cận nguồn vốn, tín dụng; (vii) Nguồn nhân lực của hộ kinh doanh; (viii) Thời gian hoạt động; cơ sở kinh doanh có thời gian hoạt động dài có hiệu quả kinh doanh thấp hơn so với cơ sở kinh doanh có thời gian hoạt động ngắn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Cổng thông tin điện tử Sóc Trăng (2018), Tỉnh Sóc Trăng, <https://www.soc-trang.gov.vn/ubnd-stg/4/467/54253/Ban-do-dia-gioi-hanh-chinh/>, truy cập ngày 26 tháng 11 năm 2018.
- [2]. Võ Hồng Đức và Lê Hoàng Long (2014), Các nhân tố tác động đến hiệu quả sản xuất của doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam, *Tạp chí Khoa học Đại học mở TP.HCM*, 2 (35), tr.14-27.
- [3]. Nguyễn Nam Hải (2018), Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp tư nhân tại tỉnh Đồng Nai, *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Nai*, số 10.
- [4]. Phước Minh Hiệp và Võ Thị Bích Hương (2019), Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn TP. Bến Tre, *Tạp chí Tài chính* tháng 8/2019
- [5]. Trương Đông Lộc và Trần Văn Tâm (2013), Phân tích hiệu quả tài chính của các công ty lương thực ở khu vực đồng bằng sông Cửu Long, *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 27(D).
- [6]. Phan Thị Minh Lý (2011), Tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Thừa Thiên Huế, *Tạp chí KH và CN Đại học Đà Nẵng*, 2 (43).
- [7]. Nguyễn Quốc Nghi và Mai Văn Nam (2011), Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Tp Cần Thơ, *Tạp chí KH ĐH Cần Thơ*, số 19b.
- [8]. Nguyễn Thị Hồng Nhung và Đỗ Thị Ly (2016), Nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các doanh nghiệp kinh doanh vật liệu xây dựng ở địa bàn tỉnh Khánh Hòa, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học, Đại học Nha Trang*, tr.60-64.
- [9]. Quan Minh Nhựt và Lý Thị Phương Thảo (2014), Nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các doanh nghiệp bất động sản đang niêm yết trên thị trường chứng khoán VN, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 33, 65-71
- [10]. Sở KH & ĐT tỉnh Sóc Trăng (2018), Báo cáo tình hình phát triển kinh tế - xã hội 2018, tỉnh Sóc Trăng, 16 trang.
- [11]. Sở KH và ĐT tỉnh Sóc Trăng (2016), Báo cáo tình hình đăng ký kinh doanh của HỘ KINH DOANH cá thể hoạt động ngành, nghề chế biến và chế tạo 2016, <http://www.dkkd.sokhdt.soctrang.gov.vn>, truy cập ngày 10/4/2019.
- [12]. Sở KH và ĐT tỉnh Sóc Trăng (2017), Báo cáo tình hình đăng ký kinh doanh của hộ kinh doanh cá thể hoạt động ngành, nghề chế biến và chế tạo 2017, <http://www.dkkd.sokhdt.soctrang.gov.vn>, truy cập ngày 10/4/2019.
- [13]. Sở KH&ĐT tỉnh Sóc Trăng (2018), Báo cáo tình hình đăng ký kinh doanh của hộ kinh doanh cá thể hoạt động ngành, nghề chế biến và chế tạo 2018, <http://www.dkkd.sokhdt.soctrang.gov.vn>, truy cập ngày 10/4/2019.

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH MUA SMARTPHONE CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở QUẬN NINH KIỀU, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Nguyễn Văn Quân⁷, Lê Nguyễn Đoàn Khôi⁸

Tóm tắt: Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone, trường hợp nghiên cứu người tiêu dùng ở quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ dựa trên cơ sở thuyết về hành động hợp lý, thuyết về hoạch định hành vi và các thuyết về nhu cầu đề xuất mô hình gồm 8 nhân tố: Sự thuận tiện, Ảnh hưởng xã hội, Tính năng sản phẩm, Thương hiệu, Sự phụ thuộc, Giá cả, Dịch vụ hậu mãi và Giá trị cảm nhận có ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone. Dữ liệu nghiên cứu định lượng được thu thập từ mẫu với 140 quan sát. Kết quả cho thấy 4 nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone gồm: Giá cả, Tính năng sử dụng, Sự thuận tiện và Thương hiệu.

Từ khóa: Smartphone, quyết định mua, quận Ninh Kiều.

Abstract: This research was to explore the factors affecting purchase decision of smartphone the case of consumers in Ninh Kieu district, Can Tho city. Based on theory of Reasoned Action, theory of Planned Behaviour and theory of demand, the study prososed eight factors: Convenience, Social Influences, Product Features, Brand name, Dependency, Price, After-sales service and Perceived Value influence consumer's purchase decision. Data was collected from a sample of 140. The results show four factors affecting purchase included Price, Product Features, Convenience, Brand name.

Keywords: Smartphone, Purchase Decision, Ninh Kieu District

1. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Quyết định mua sắm của người tiêu dùng

Mô hình hành vi của người tiêu dùng đề xuất rằng hành vi mua hàng của người tiêu dùng thường trải qua 5 giai đoạn trước và sau khi mua bao gồm nhận biết nhu cầu, tìm kiếm thông tin, đánh giá các lựa chọn thay thế, quyết định mua hàng và hành vi mua hàng (Kotler và Keller, 2012). Ra quyết định có thể được phân thành 3 loại khác nhau, ra quyết định danh nghĩa, ra quyết định hạn chế và ra quyết định mở rộng. Đây là sự tham gia mua hàng của người tiêu dùng đo lường mức độ quan tâm hoặc quan tâm đến quá trình mua hàng. Ra quyết định danh nghĩa thường xảy ra khi người tiêu dùng mua sản phẩm có sự tham gia thấp, chi phí

⁷ Tổng Giám đốc Công ty TNHH Bất động sản An Khương

⁸ Phó Giáo sư - Tiến sĩ Trường Đại học Cần Thơ

thấp và sản phẩm quen thuộc thường được mua. Ra quyết định hạn chế nằm giữa việc ra quyết định danh nghĩa và mở rộng, liên quan đến tìm kiếm bên ngoài hạn chế. Trong khi đó việc ra quyết định mở rộng thông thường sẽ thuộc về sản phẩm có sự tham gia cao; có lẽ sản phẩm đắt tiền và sản phẩm xa lạ. Việc tìm kiếm thêm thông tin sẽ cần phải được thực hiện và xem xét cẩn thận các thuộc tính. Ngoài ra, đối với các loại sản phẩm khác nhau có mức độ tham gia khác nhau, người tiêu dùng có các loại hành vi quyết định mua khác nhau, cụ thể là hành vi mua phức tạp, hành vi mua giảm bất đồng, hành vi mua theo thói quen và hành vi mua hàng đa dạng.

Mô hình nghiên cứu

Từ các học thuyết về hành vi, thái độ và nhu cầu của con người, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone của người tiêu dùng và các nghiên cứu có liên quan. Tác giả kế thừa có chọn lọc mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone và từ đó đề xuất mô hình nghiên cứu với 8 nhân tố, cụ thể như sau: (1) Sự thuận tiện, (2) Ảnh hưởng xã hội, (3) Tính năng sản phẩm, (4) Thương hiệu, (5) Sự phụ thuộc, (6) Giá cả, (7) Dịch vụ hậu mãi và (8) Giá trị cảm nhận được xem xét là phù hợp với đề tài nghiên cứu.

2. GIẢI THUYẾT NGHIÊN CỨU

Sự thuận tiện là một nhân tố quyết định quan trọng ảnh hưởng đến việc mua của người tiêu dùng.

Ảnh hưởng xã hội đã được tìm thấy một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến việc mua hàng của người tiêu dùng trong nhiều nghiên cứu. Người tiêu dùng có xu hướng nhận lời khuyên, ý kiến và sẽ mua smartphone tương tự như bạn bè và gia đình của họ đang sử dụng.

Tính năng sản phẩm là một thuộc tính của sản phẩm để đáp ứng mức độ thỏa mãn nhu cầu và mong muốn của người tiêu dùng, cách sử dụng sản phẩm. Tính năng sản phẩm bao gồm phần cứng và phần mềm. Phần cứng là mô tả cho một thiết bị có thể chạm vào.

Thương hiệu là một nhân tố quan trọng khác ảnh hưởng đến hành vi mua hàng của người tiêu dùng.

Sự phụ thuộc là xu hướng mạnh mẽ cho việc sử dụng cao liên tục, bị cuốn hút và không muốn tách rời khỏi nó (Ding et al., 2011).

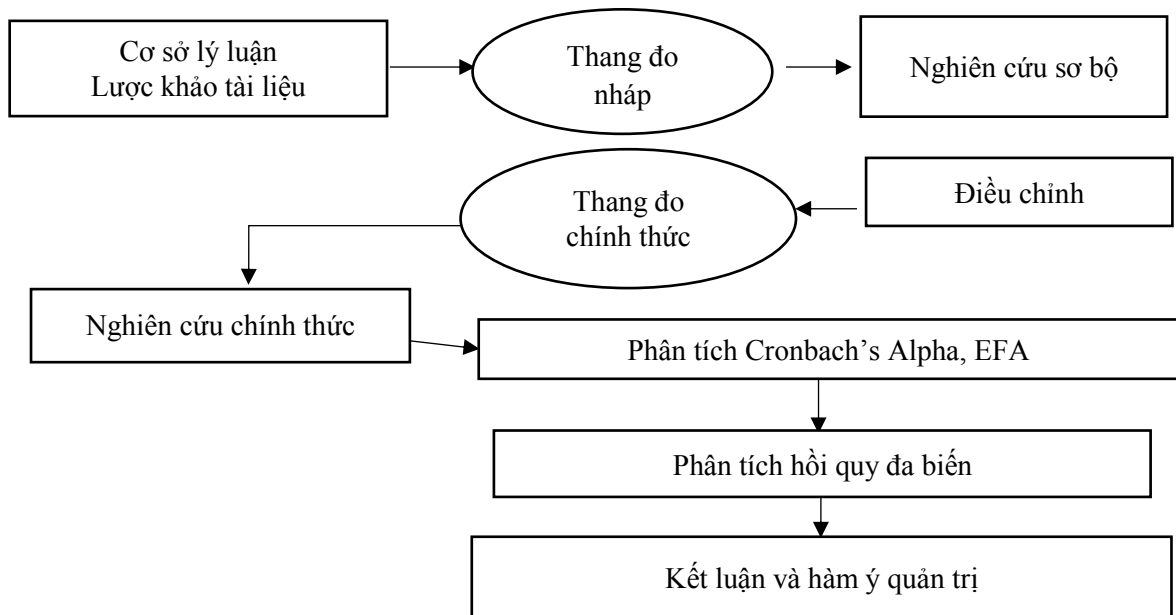
Giá cả là một trong những nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự lựa chọn của người tiêu dùng để mua một sản phẩm hoặc nhãn hiệu.

Dịch vụ hậu mãi (After-Sale service) là một nhân tố có thể có tác động đáng kể đến quyết định mua hàng và sự hài lòng của người tiêu dùng.

Giá trị cảm nhận (Perceived Value-PV) Quyết định mua hàng của khách hàng xuất phát từ nhận thức của người tiêu dùng về nhận thức lợi ích và giá trị và đó là chìa khóa quan trọng để dự đoán hành vi mua hàng của người tiêu dùng (Monroe và Krishnan, 1985).

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu định tính được sử dụng trong thảo luận chuyên gia am hiểu về công nghệ và thị trường smartphone sau đó tổng hợp tài liệu để xây dựng mô hình nghiên cứu thực nghiệm và thang đo sơ bộ cho mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu định lượng thu thập dữ liệu sử dụng qua phỏng vấn theo bảng câu hỏi soạn sẵn. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường cảm nhận của đối tượng được khảo sát. Quy trình nghiên cứu thể hiện như sau:



Hình 1: Quy trình thực hiện nghiên cứu

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Khảo sát được thực hiện trong từ tháng 9 đến tháng 12 năm 2019 tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Đặc điểm mẫu nghiên cứu được tóm tắt theo Bảng 1 như sau:

Bảng 1: Cơ cấu mẫu điều tra

TT	Đặc điểm	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Lũy kế (%)	
1	Giới tính	1-Nữ	65	46,4	46,4
		2-Nam	75	53,6	100,0
2	Độ tuổi	1-Từ 18 - 25 tuổi	43	30,7	30,7
		2-Từ 26 - 35 tuổi	59	42,1	72,9
		3-Từ 36 - 40 tuổi	32	22,9	95,7
		4-Trên 40 tuổi	6	4,3	100,0
3	Nghề nghiệp	1-Sinh viên	34	24,3	24,3
		2-CBCNV	51	36,4	60,7
		3-Kinh doanh	17	12,1	72,9
		4-Lao động tự do	10	7,1	80,0
		5-Hưu trí	10	7,1	87,1
		6-Khác	18	12,9	100,0
4	Thu nhập	1-Dưới 5 triệu/tháng	27	19,3	19,3
		2-Từ 5-10 triệu/tháng	27	19,3	38,6
		3-Từ 11-15 triệu/tháng	57	40,7	79,3
		4-Trên 15 triệu/tháng	29	20,7	100,0
5	Cửa hàng	1-Thế giới di động	38	27,1	27,1
		2-Viễn Thông A	16	11,4	38,6
		3-Phuong Tung	15	10,7	49,3
		4-FPT Shop	11	7,9	57,1
		5-Viettel Store	21	15,0	72,1
		6-Khác	39	27,9	100,0
6	Thời gian sử dụng	1-Dưới 1 năm	15	10,7	10,7
		2-Từ 1-3 năm	42	30,0	40,7
		3-Trên 3 năm	83	59,3	100,0

Nguồn: Kết quả nghiên cứu N=140, 2019

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha đối với 8 thành phần “Quyết định mua smartphone” của người tiêu dùng các biến đạt yêu cầu về độ tin cậy được trình bày ở bảng 2.

Bảng 2: Cronbach's Alpha của các khái niệm nghiên cứu⁹

TT	Thang đo	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất
1	Sự thuận tiện	4	0,821	0,594
2	Ảnh hưởng xã hội	3	0,819	0,627
3	Tính năng sản phẩm	4	0,890	0,707
4	Thương hiệu	3	0,870	0,724
5	Sự phụ thuộc	2	0,630	0,470
6	Giá cả	4	0,846	0,633
7	Dịch vụ hậu mãi	2	0,620	0,450
8	Giá trị cảm nhận	2	0,669	0,502
Tổng cộng		24	x	x

Nguồn: Kết quả nghiên cứu N=140, 2019

Phân tích EFA cho các biến độc lập

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho thấy 23 biến quan sát trong 8 nhân tố của thang đo quyết định mua smartphone. Hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 nên các biến có ý nghĩa thực tiễn. Hệ số KMO = 0,774 > 0,5. Kiểm định Bartlett với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 cho thấy rằng các biến quan sát tương quan với nhau. Tổng phương sai trích đạt 71,189%. Điểm dừng Eigenvalue = 1,107 > 1, thang đo được chấp nhận. Do đó, 6 nhân tố sẽ được giữ lại trong mô hình nghiên cứu, sử dụng trong phân tích hồi quy bội tiếp theo. Chi tiết như bảng 3 bên dưới.

Bảng 3: Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố

TT	Biến quan sát	Nhân tố						Quyết định mua
		1	2	3	4	5	6	
1	PF1	0,875						
2	PF4	0,864						
3	PF2	0,847						
4	PF3	0,775						

⁹ Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008): $\alpha > 0,6$ và hệ số tương quan giữa biến-tổng > 0,3.

TT	Biến quan sát	Nhân tố						Quyết định mua
		1	2	3	4	5	6	
5	SI1		0,818					
6	SI2		0,783					
7	SI3		0,773					
8	D2		0,752					
9	C4			0,793				
10	C1			0,786				
11	C3			0,726				
12	C2			0,668				
13	P1				0,822			
14	P3				0,804			
15	P4				0,750			
16	P2				0,669			
17	AS1					0,794		
18	PV1					0,779		
19	PV2					0,715		
20	AS2					0,640		
21	BN3						0,917	
22	BN1						0,876	
23	BN2						0,850	
24	PD3							0,914
25	PD1							0,881
26	PD2							0,832
Hệ số KMO							0,774	0,697
Chi bình phương (Approx. Chi-Square)							1766,924	188,085
Mức ý nghĩa (Sig.)							0,000	0,000
Hệ số Eigenvalues							1,107	2,304
Tổng phương sai trích đạt (%)							71,189	76,794

Nguồn: Kết quả nghiên cứu N=140, 2019

Phân tích EFA của biến phụ thuộc “Quyết định mua smartphone”

Kết quả EFA cho thấy 3 biến quan sát của thang đo tạo thành 1 nhân tố duy nhất tại điểm dừng Eigenvalue = 2,304 > 1, có phương sai trích = 76,79%; hệ số KMO = 0,697 nên EFA phù hợp với dữ liệu; kiểm định Bartlett’s cho thấy biến quan sát tương quan với nhau, các thang đo được chấp nhận.

Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố cho thấy, có 6 nhân tố độc lập với 23 biến quan sát cụ thể như sau: Nhân tố 1: PF1, PF4, PF2, PF3; Nhân tố 2: SI1, SI2, SI3, D2; Nhân tố 3: C4, C1, C3, C2; Nhân tố 4: P1, P3, P4, P2; Nhân tố 5: AS1, PV1, PV2, AS2; Nhân tố 6: BN3, BN1, BN2. Sau khi hoàn tất việc phân tích EFA, 6 nhân tố rút trích được đặt lại tên biến và tiến hành kiểm định lại hệ số Cronbach’s Alpha. Kết quả được trình bày tóm tắt tại Bảng 4.

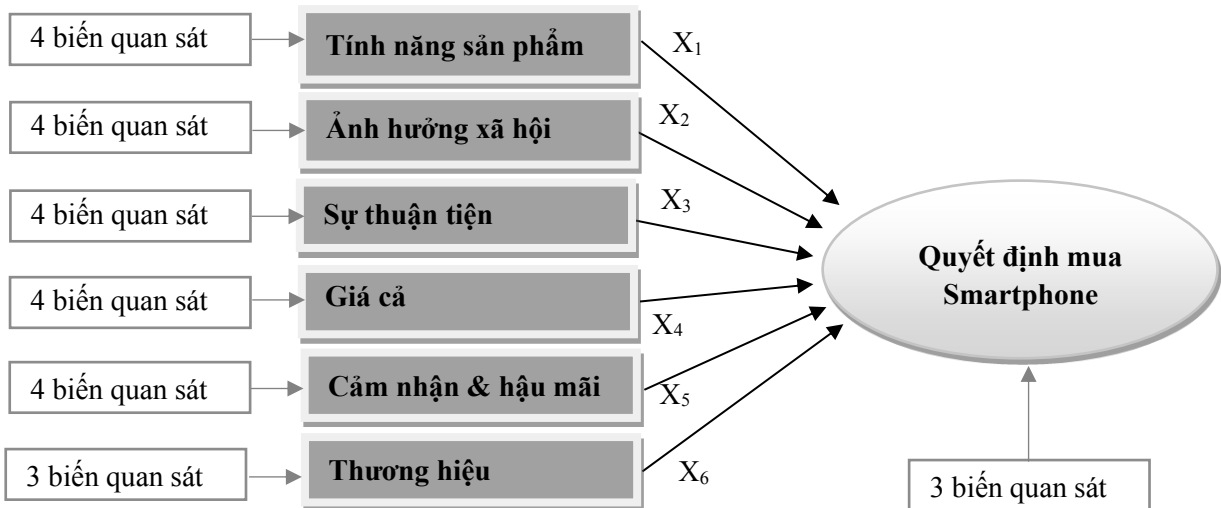
Bảng 4: Kết quả xây dựng thang đo sau kiểm định Cronbach’s Alpha và phân tích EFA

TT	Biến	Mô tả	Tương quan biến tổng
X₁-Tính năng sản phẩm (Product Feature-PF), (Alpha = 0,890)			
1	PF1	Tôi thích smartphone có camera trước và sau megapixel lớn	0,803
2	PF4	Tôi sẽ mua smartphone dựa trên hình dạng và kích cỡ.	0,751
3	PF2	Tôi thích smartphone hỗ trợ kết nối 4G	0,774
4	PF3	Tôi sẽ mua smartphone có dung lượng lớn	0,707
X₂-Ảnh hưởng xã hội (Social Influence-SI), (Alpha = 0,849)			
5	SI1	Gia đình ảnh hưởng đến quyết định sử dụng smartphone	0,713
6	SI2	Đồng nghiệp, bạn ảnh hưởng quyết định sử dụng smartphone	0,640
7	SI3	Chuyên gia công nghệ ảnh hưởng quyết định dùng smartphone	0,737
8	D2	Tôi dùng smartphone để giải quyết công việc và học tập	0,661
X₃-Sự thuận tiện (Convenience-C), (Alpha = 0,821)			
9	C4	Smartphone có ứng dụng hữu ích cho cuộc sống hằng ngày	0,700
10	C1	Sử dụng smartphone sẽ đáp ứng tốt hơn nhu cầu liên lạc	0,594
11	C3	Smartphone sẽ giúp thu nhập thông tin, dữ liệu nhanh hơn.	0,665
12	C2	Đáp ứng nhu cầu giải trí	0,619

TT	Biến	Mô tả	Tương quan biến tổng
X4-Giá cả (Price-P), (Alpha = 0,846)			
13	P1	giá là nhân tố trong đánh giá chất lượng của smartphone	0,633
14	P3	Tôi mua smartphone vì giá trị sử dụng xứng đáng với giá	0,705
15	P4	Smartphone rẻ của một số thương hiệu gợi ý cho tôi rằng nó có thể có một số rủi ro, chẳng hạn như chất lượng thấp	0,725
16	P2	So sánh giá của thương hiệu và cửa hàng trước khi chọn	0,667
X5-Giá trị cảm nhận và Hậu mãi (Alpha = 0,791) (PERCEIVED VALUE (PV) AND AFTER-SALES SERVICE-AS)			
17	AS1	Chọn mua smartphone có dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt	0,651
18	PV1	Cảm thấy tự hào khi sử dụng smartphone	0,608
19	PV2	Sử dụng smartphone có được lợi ích vượt sự mong đợi	0,620
20	AS2	chọn công ty có mạng lưới bảo hành thuận tiện, nhanh chóng	0,524
X6-Thương hiệu (BRAND NAME-BN), (Alpha = 0,870)			
21	BN3	Sẵn sàng trả thêm để mua smartphone thương hiệu uy tín	0,808
22	BN1	Tôi thích smartphone thanh lịch và thời trang	0,727
23	BN2	Thương hiệu thể hiện khả năng tài chính và đẳng cấp	0,724
Y-QUYẾT ĐỊNH MUA (PURCHASE DECISION-PD), (Alpha = 0,849)			
24	PD3	Tôi sẽ giới thiệu bạn bè mua smartphone	0,784
25	PD1	Tôi tìm kiếm thông tin về smartphone khi có thời gian	0,722
26	PD2	smartphone mang lại nhiều lợi ích cho cuộc sống hàng ngày	0,647

Từ kết quả nêu trên cho thấy từ 8 nhân tố của mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu, sau phân tích EFA nhóm lại còn 6 nhân tố để đưa vào phân tích hồi quy ở bước tiếp theo. Ngoài ra, kết quả phân tích dữ liệu cũng cho kết quả có 02 biến quan sát bị loại: (1) biến quan sát “C₅-Việc sử dụng smartphone giúp giảm chi phí liên lạc hơn khi sử dụng các phương tiện khác thông qua zalo, facebook,...” có hệ số tương quan biến tổng $C_5 = 0,239 < 0,3$ không đạt

điều kiện và (2) biến quan sát “ D_1 -Trong cuộc sống hàng ngày của tôi, việc sử dụng smartphone là rất cao” có hệ số tải nhân tố tại nhân tố thứ i nhỏ hơn 0,5 nên biến này không có ý nghĩa thực tiễn. Căn cứ vào kết quả phân tích, mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh như sau:



Hình 2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Từ kết quả phân tích và mô hình nghiên cứu, ta có các giả thuyết nghiên cứu như sau:

Bảng 5: Các giả thuyết nghiên cứu hiệu chỉnh

Giả thuyết	Biến độc lập	Phát biểu	Kỳ vọng
X ₁	Tính năng sử dụng	Tính năng sử dụng có ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone	(+)
X ₂	Ảnh hưởng xã hội	Ảnh hưởng xã hội có ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone	(+)
X ₃	Sự thuận tiện	Sự thuận tiện có ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone	(+)
X ₄	Giá cả	Giá cả có ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone	(+)
X ₅	Giá trị cảm nhận và hậu mãi	Giá trị cảm nhận và hậu mãi có ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone	(+)
X ₆	Thương hiệu	Thương hiệu có ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone	(+)

Nguồn: Kết quả nghiên cứu N=140, 2019

Như vậy, Cronbach's Alpha và EFA có thể kết luận rằng thang đo biểu thị quyết định mua smartphone và các thành phần của quyết định mua smartphone đã đạt giá trị hội tụ. Hay nói cách khác, các biến quan sát đã đại diện được cho các khái niệm nghiên cứu cần phải đo.

Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy được thực hiện nhằm xác định tầm quan trọng và mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua smartphone của người tiêu dùng ở quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Kết quả nghiên cứu được trình bày ở bảng 5.

Bảng 6: Các thông số của từng biến trong phương trình hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Sig.	VIF
	β	Độ lệch chuẩn	Beta		
(Hằng số)	-0,565	0,358	-	0,117	-
X ₁ -Tính năng sản phẩm	0,285	0,060	0,299	0,000	1,233
X ₂ -Ảnh hưởng xã hội	0,078	0,066	0,800	0,244	1,429
X ₃ -Sự thuận tiện	0,273	0,083	0,238	0,001	1,600
X ₄ -Giá cả	0,311	0,071	0,304	0,000	1,489
X ₅ -Cảm nhận và Hậu mãi	0,094	0,082	0,081	0,249	1,506
X ₆ -Thương hiệu	0,127	0,050	0,151	0,012	1,081

Nguồn: Kết quả nghiên cứu N=140, 2019

Kết quả ở bảng 5 bên trên ta thấy nhân tố “Giá cả” có ảnh hưởng lớn nhất đến biến phụ thuộc, tiếp theo “Tính năng sản phẩm”, “Sự thuận tiện” và “Thương hiệu” là nhân tố ảnh hưởng nhỏ nhất. Hệ số xác định $R^2 = 0,569$. ANOVA một chiều cho thấy không có sự khác biệt trong việc cảm nhận các nhân tố ảnh hưởng đến “Quyết định mua smartphone” theo từng đặc điểm: Nhóm tuổi, nghề nghiệp, học vấn, thu nhập, thương hiệu, Cửa hàng mua smartphone và thời gian sử dụng smartphone của người tiêu dùng.

5. KẾT LUẬN & ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy 23 biến quan sát trong 8 nhân tố của thang đo “Quyết định mua smartphone” ban đầu bị phân tán thành 6 nhân tố của thang đo được chấp nhận và điều chỉnh lại như sau: Tính năng sản phẩm; Ảnh hưởng xã hội; Sự thuận tiện; Giá cả; Cảm nhận và Hậu mãi; Thương hiệu. Kết quả phân tích mô hình hồi quy cho thấy có 4 nhân tố của thang đo “Quyết định mua smartphone” có ý nghĩa thống kê. Cuối cùng, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng nhân tố “Giá cả” là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến “Quyết định mua smartphone”; tiếp theo là “Tính năng sử dụng”; “Sự thuận tiện” và cuối cùng là “Thương hiệu”.

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị giúp các nhà quản lý xem xét, triển khai thực hiện một hệ thống các giải pháp đồng bộ. Cụ thể như sau:

Giá smartphone là nhân tố không quá quan trọng nếu nhà sản xuất, nhà cung cấp có thể cung cấp smartphone có tính năng sản phẩm rất tốt, người tiêu dùng vẫn sẽ mua nó ngay cả khi giá của nó cao hơn. Bên cạnh đó, nhà cung cấp smartphone không nên tập trung nhiều vào chiến lược giá như đặt giá tâm lý, vì tác động là rất ít.

Nhà cung cấp smartphone nên nghiên cứu về những tính năng mà người tiêu dùng yêu cầu, ví dụ độ phân giải hình ảnh cao hơn của máy ảnh, hệ điều hành tốt hơn và nhanh hơn, thiết kế thông minh hơn và trọng lượng nhẹ hơn hoặc bất kỳ cải tiến mới nào về tính năng sản phẩm cho cả phần mềm và phần cứng.

Sự thuận tiện là sự cân nhắc thứ ba dựa trên kết quả nghiên cứu, chỉ ra rằng người tiêu dùng mua smartphone do sự tiện lợi của nó. Điều quan trọng là nhà cung cấp smartphone phải xây dựng thương hiệu mạnh của họ, đặc biệt bằng cách đổi mới một cái gì đó mới và là người tiên phong trên thị trường, hoặc bằng đề xuất bán hàng độc đáo của nó. Có lẽ, không chỉ bản thân sản phẩm smartphone giúp xây dựng thương hiệu, nhà phân phối smartphone cũng có thể xem xét các phương pháp khác như dịch vụ hậu mãi khách hàng tốt, trách nhiệm xã hội và nhiều hơn nữa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Ajzen, I., & Fishbein, M., (1975), “*Theory of reasoned action as applied to moral behavior: A confirmatory analysis*”. Journal of Personality and Social Psychology, 1992.
- [2]. Đào Duy Huân, Nguyễn Tiến Dũng, Võ Minh Sang (2014). “*Giáo trình Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*”. NXB Đại học Cần Thơ.
- [3]. Dr. S. K. Kaushal & Rakesh Kumar (2016), “Factors Affecting the Purchase Intension of Smartphone: A Study of Young Consumers in the City of Lucknow”. Pacific Business Review International, Volume 8, Issue 12, June 2016.
- [4]. Kotler (2001), Quản trị Marketing, NXB Thống kê Hà Nội.
- [5]. Karen Lim Lay-Yee at el (2013), “*Factor affecting smartphone purchase decision among Malaysian generation Y*”. International Journal of Asian Social Science, 3(12):
- [6]. Azira Rahima at el (2016), “*Factors Influencing Purchasing Intention of Smartphone among University Students*”. Procedia Economics and Finance 37 (2016) 245 - 253.
- [7]. Alexander Wollenberg and Truong Tang Thuong (2014). “*Consumer Behaviour in the Smartphone Market in Vietnam*”. International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 5, No. 6, December 2014
- [8]. Dr. S. Yuvaraj (2015), Consumers perception on after sales service of smartphones, Global Research Review in Business and Economics, January 2015, Vol. 1, No. 1, pp14-20.

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ GẮN KẾT CỦA NHÂN VIÊN ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC TẠI CÔNG TY TNHH TAE KWANG CẦN THƠ

Lâm Kim Cương¹⁰, Đào Duy Huân¹¹

Tóm tắt: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết đến công việc của nhân viên tại Công ty Tae Kwang Vina Industrial được thực hiện dựa trên tham khảo các lý thuyết về gắn kết với công việc và kết quả lược khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng để xác định các nhân tố, thang đo và đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, và phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy có năm yếu tố có ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên đối với công ty: (1) Phát triển nhân viên, (2) Phần thưởng công bằng, (3) Quyền tự chủ, (4) Quan hệ đồng nghiệp, (5) thương hiệu. Trên cơ sở đó đưa ra các hàm ý quản trị bao gồm: Phát triển nhân viên, Phần thưởng công bằng, Quyền tự chủ, Quan hệ đồng nghiệp, Hình ảnh công ty.

Từ khóa: Gắn kết công việc, lãnh đạo, quản trị nhân sự.

Abstract: Study of factors affecting employee work cohesion at Tae Kwang Vina Industrial Joint Stock Company was conducted to identify factors, models, using scales and assessment of reliability of Cronbach's Alpha scale, EFA exploratory factor analysis, and regression analysis. Research results show that there are five factors that influence employee engagement with the company: (1) Employee development, (2) Fair reward, (3) Autonomy, (4) Colleague relationship, (5) Company image. On that basis, the management implications include: Employee development, Fair reward, Autonomy, Colleague relations, Company image.

Keywords: Engagement of work, leadership, human resource management.

1. Giới thiệu nghiên cứu

Công ty cổ phần Tae Kwang Vina Industrial là doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài (Hàn Quốc) được cấp giấy phép kinh doanh năm 2004, tại Khu Công nghiệp Biên Hòa II. Công ty chuyên sản xuất giày thể thao, khuôn đúc và các thành phần khuôn đúc của giày, với nhãn mác NIKE. Tae Kwang Vina có quy mô hoạt động lớn, với đội ngũ nhân viên đông đảo đã đạt được hiệu quả kinh doanh nhìn chung ở mức tốt với tỷ suất lợi nhuận trên tổng tài sản và vốn chủ sở hữu ở mức tốt, tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu đạt mức xuất sắc trong khi khả

¹⁰ Sở Lao động Thương binh và Xã hội Tp. Cần Thơ

¹¹ Phó Giáo sư - Tiến sĩ - Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ

năng thanh toán của công ty ở mức cao. Có thể nói công ty đang hoạt động rất hiệu quả. Tuy nhiên, nhu cầu giảm, suy thoái và giảm sản lượng trong thời gian gần đây của Tae Kwang Cần Thơ đã làm giảm gắn kết này. Câu hỏi nên trả lời là những gì tổ chức nên làm để tăng gắn kết của nhân viên để cải thiện hiệu suất. Để trả lời được câu hỏi này thì cần phải xác định các yếu tố khác nhau ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên như thế nào.

2. Tổng quan các nghiên cứu về gắn kết

Irefin (2014) xem xét hiệu quả của gắn kết của nhân viên với hiệu suất công việc tại Coca Cola Nigeria Limited tập trung vào ảnh hưởng của gắn kết của nhân viên đến hiệu suất công việc và doanh thu của nhân viên. Kết quả cho thấy mức độ gắn kết của nhân viên là rất cao; có mối quan hệ khá cao giữa gắn kết của nhân viên và hiệu quả công việc; đó cũng là một mối quan hệ rất cao giữa gắn kết của nhân viên và doanh thu của nhân viên, v.v... Một số khuyến nghị được đưa ra là: nhà quản lý nên tuyển dụng nhân viên có khả năng liên kết với tổ chức; nhà quản lý nên tạo ra công việc rõ ràng và thực tế.

Gul (2015) nghiên cứu khám phá tác động của gắn kết của nhân viên đối với sự phát triển của tổ chức bao gồm các nhà quản lý trung gian của tất cả các công ty viễn thông ở Pakistan với dữ liệu từ 370 người quản lý. Nghiên cứu cho thấy tương quan cao giữa gắn kết của nhân viên với các yếu tố sự phát triển của tổ chức.

Phạm Hồng Liêm (2011) nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên đối với công ty Du lịch Khánh Hòa thực hiện trên 330 nhân viên đang làm việc tại công ty. Kết quả cho thấy nỗ lực, trung thành, tự hào ảnh hưởng bởi năm nhân tố theo mức độ giảm dần: (1) sự hài lòng công việc, (2) sự hỗ trợ của tổ chức, (3) kiến thức trong lĩnh vực chuyên môn của doanh nghiệp, (4) sự phù hợp với mục tiêu, (5) thương hiệu công ty.

Phạm Thế Anh, Nguyễn Thị Hồng Đào (2013) nghiên cứu về sự gắn kết của người lao động với doanh nghiệp tại Công ty Cổ phần Đông Á kế thừa có điều chỉnh thang đo của Singh (2004) và Mowday và cộng sự (1979). Kết quả cho thấy cơ hội phát triển nghề nghiệp, chế độ đãi ngộ lương thưởng và hệ thống bảng mô tả công việc là 3 nhân tố quan trọng.

Võ Văn Dứt, Dư Quốc Chí (2015) đã phân tích sự gắn kết tổ chức của nhân viên Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) sử dụng mô hình thỏa mãn công việc và gắn kết tổ chức để phát triển các giả thuyết nghiên cứu. Mô hình SEM được sử dụng để kiểm định các giả thuyết. Kết quả nghiên cứu cho thấy, sự thỏa mãn công việc có mối quan hệ tích cực với gắn kết. Đồng thời, các yếu tố tác động tích cực đến sự thỏa mãn công việc bao gồm: phúc lợi, mối quan hệ với cấp trên, thu nhập, cơ hội đào tạo và thăng tiến.

Bảng 1. Tổng kết một số mô hình nghiên cứu trước

STT	Tên tác giả	Năm	Tên nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
1	Peace Irefin	2014	Gắn kết của nhân viên với công việc tại Coca Cola Nigeria Limited	Thành phần của gắn kết: phong cách lãnh đạo, quyền tự chủ, công ty, đồng nghiệp...
2	Zafar Gul	2015	Tác động của gắn kết của nhân viên đối với phát triển của tổ chức	Yếu tố: Phát triển nhân viên, phần thưởng, quyền tự chủ, đồng nghiệp, hình ảnh công ty.
3	Phạm Hồng Liêm	2011	Nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên đối với công ty Du lịch Khánh Hòa.	Nhân tố: hài lòng công việc, hỗ trợ của tổ chức, kiến thức chuyên môn của doanh nghiệp, thương hiệu công ty
4	Phạm Thị Hằng	2013	Nhân tố ảnh hưởng đến hài lòng của công chức NHNN Chi nhánh tỉnh, thành khu vực Đồng bằng sông Cửu Long	7 yếu tố ảnh hưởng: Công nhận sự đóng góp của cá nhân, Điều kiện làm việc, Lãnh đạo, Đào tạo - thăng tiến, Đồng nghiệp, Công việc thách thức sự, Đãi ngộ hợp lý.
5	Phạm Thế Anh, Nguyễn Thị Hồng Đào	2013	Sự gắn kết của người lao động với doanh nghiệp	Cơ hội phát triển nghề nghiệp, chế độ đãi ngộ và hệ thống mô tả công việc
6	Võ Văn Dứt, Dư Quốc Chí	2015	Gắn kết tổ chức của nhân viên VNPT - Chi nhánh Cần Thơ	Yếu tố tác động đến gắn kết công việc: phúc lợi, quan hệ với cấp trên, thu nhập, cơ hội đào tạo và thăng tiến.

3. Giải thích các nhân tố - giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất

3.1. Giải thích các nhân tố - giả thuyết nghiên cứu

Phong cách lãnh đạo

Người lãnh đạo đóng một vai trò quan trọng trong việc dẫn dắt những người theo họ thực hiện các mục tiêu của tổ chức một cách hiệu quả, duy trì môi trường làm việc thuận lợi. Họ cần giao tiếp với nhân viên của mình một cách khéo léo và quản lý tốt vốn nhân lực, tài chính, biết làm thế nào để quản lý các nhân viên khác nhau. Nói một cách đơn giản, lãnh

đạo là một quá trình mà một cá nhân thúc đẩy, ảnh hưởng đến người khác để đạt được mục tiêu của tổ chức (Kesting và cộng sự, 2016).

H1. Phong cách lãnh đạo ảnh hưởng thuận chiều đến gắn kết công việc của nhân viên Thu nhập và phúc lợi của người nhân viên

Thu nhập và phúc lợi thể hiện ở nhu cầu sinh lý và an toàn trong thuyết nhu cầu của Maslow. Khoản thu nhập và phúc lợi tốt phải thể hiện ở mức lương phù hợp với năng lực và đóng góp của người lao động, thường tương xứng với thành tích đóng góp sẽ thể hiện sự quan tâm của lãnh đạo đến nhân viên và làm cho nhân viên cảm thấy hài lòng với chính sách phúc lợi (Kovach, 1987; Nguyễn Ngọc Duy Phương và ctg, 2018).

H2. Thu nhập và phúc lợi ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc Quyền tự chủ

Tự chủ trong công việc là việc người lao động được trao quyền kiểm soát, chịu trách nhiệm với công việc, được tham gia ra các quyết định liên quan đến công việc và được khuyến khích đưa ra các sáng kiến trong công việc. Khi người lao động nhận thấy rằng, kết quả công việc phụ thuộc rất nhiều vào những nỗ lực, những sáng kiến quyết định của họ, họ sẽ có trách nhiệm và sự nỗ lực cao nhất cho công việc của mình (Kovach, 1987; Nguyễn Ngọc Duy Phương và ctg, 2018).

H3. Quyền tự chủ tác động cùng chiều đến sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức. Thương hiệu

Đối với doanh nghiệp, thương hiệu là khái niệm trong người tiêu dùng về sản phẩm, dịch vụ với dấu hiệu của doanh nghiệp gắn lên bề mặt sản phẩm dịch vụ nhằm khẳng định chất lượng và xuất xứ. Thương hiệu là một tập hợp các dấu hiệu để nhận biết và phân biệt sản phẩm, doanh nghiệp; là hình tượng về sản phẩm, doanh nghiệp trong tâm trí công chúng.

H4. Thương hiệu tác động cùng chiều đến sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức; Quan hệ đồng nghiệp

Mối quan hệ tốt đẹp giữa các đồng nghiệp sẽ làm giảm mức độ căng thẳng và người lao động cảm thấy thoải mái hơn tại nơi làm việc. Các mối quan hệ giúp tăng cường sự tin tưởng, thái độ và chia sẻ giữa họ. Tăng sự chia sẻ về các mục tiêu của tổ chức cũng tạo ra sự đoàn kết.

H5. Quan hệ đồng nghiệp tác động đến sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức; Công việc ổn định

Theo Herzberg và ctg (1959), các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc được phân loại gồm 2 yếu tố: yếu tố duy trì và yếu tố thúc đẩy. Trong đó, yếu tố duy trì là điều kiện làm việc, chính sách của công ty, sự giám sát, quan hệ đồng nghiệp, tiền lương, địa vị và công việc ổn định. Ổn định công việc, tiền lương đều đặn là một trong những yếu tố quan trọng để tạo sự gắn kết với công việc công ty.

H6. Công việc ổn định tác động cùng chiều đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được thực hiện qua thảo luận nhóm và lấy ý kiến chuyên gia nhằm điều chỉnh mô hình nghiên cứu cho phù hợp với thực tiễn. Nghiên cứu định lượng được thực hiện qua khảo sát trực tiếp 300 đối tượng là nhân viên khối văn phòng tại Công ty Tae Kwang Vina Industrial. Phân tích dữ liệu bằng phương pháp thống kê mô tả, độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, tương quan và hồi quy để kiểm định các giả thuyết. Với 20 biến quan sát cho 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc được xây dựng dựa trên nguyên tắc kế thừa các thang đo đã kiểm định độ tin cậy của các nhà nghiên cứu trước trong và ngoài nước đã nêu trong tổng quan lý luận. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng.

5. Kết quả nghiên cứu đạt được

5.1. Thống kê mô tả theo giới tính và tuổi

Bảng 2. Tỷ lệ mẫu khảo sát phân theo độ tuổi

Nội dung	Số lượng	Phần trăm
18 - <30	167	59
30 - <40	72	26
40 - <50	31	11
50 - <60	12	4
Tổng	282	100

(Nguồn: kết quả phân tích dữ liệu)

5.2. Đánh giá độ tin cậy thang đo “Sự gắn kết” thông qua hệ số Cronbach's Alpha

Bảng 3. Đánh giá độ tin cậy thang đo “Sự gắn kết” thông qua hệ số Cronbach's Alpha

Quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến - tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến	Cronbach's Alpha toàn thang đo
SGK1	12,74	16,456	0,563	0,762	0,796
SGK2	12,89	15,982	0,624	0,742	
SGK3	12,79	15,708	0,638	0,737	
SGK4	12,75	16,858	0,533	0,771	
SGK5	12,75	16,871	0,527	0,773	

- Hệ số Cronbach's Alpha của toàn thang đo “Sự gắn kết” (SGK) là 0,796 (đạt tiêu chuẩn về độ tin cậy).

- Hệ số tương quan biến tổng của tất cả các quan sát đều lớn hơn 0,3 nên yêu cầu về hệ số tương quan biến - tổng của các quan sát đều đạt tiêu chuẩn.

- Không thể loại bỏ bất kỳ quan sát nào để có thể làm tăng hệ số Cronbach's Alpha của toàn thang đo. Vì vậy thang đo “Sự gắn kết” đạt độ tin cậy

5.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) yếu tố sự gắn kết

Kết quả kiểm định Bartlett's test với sig = 0,000 và chỉ số KMO = 0,833 đáp ứng được yêu cầu. Tại mức giá trị Eigenvalues = 2,759, đã rút trích được một nhân tố từ bốn biến quan sát và với phương sai trích là 55,180%.

Bảng 4. Phương sai giải thích

Nhân tố	Giá trị Eigen			Tổng bình phương hệ số tải được trích		
	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy
1	2,759	55,180	55,180	2,759	55,180	55,180
2	0,684	13,687	68,867			
...			
5	0,472	9,445	100,000			

Năm biến SGK1, SGK2, SGK3, SGK4, SGK5 đều có hệ số tải lớn hơn 0,5 đều phù hợp.

Kết quả phân tích hồi qui bội cho thấy R² điều chỉnh bằng 0,518. Có thể nói các biến được đưa vào mô hình đạt kết quả giải thích khá tốt.

5.4. Kiểm định các giả thuyết của mô hình

- Giả thuyết về yếu tố “Lãnh đạo”

Kết quả kiểm định t của biến Lãnh đạo (P-value = 0,063 > 0,05) cho thấy yếu tố Lãnh đạo không ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên. Điều này đúng với thực tiễn nghiên cứu. Nghiên cứu này khảo sát đối tượng là công nhân lao động sản xuất trong công ty, và quá trình làm việc tại công ty với quy mô công nghiệp, từng quy trình được chuẩn hóa, mỗi công nhân làm việc đúng với nhiệm vụ của mình mà ít khi phải nhờ đến người khác hỗ trợ, thêm vào đó, điển hình bộ phận sản xuất, số lượng công nhân đông nên tỷ lệ giám sát/công nhân rất nhỏ. Vì vậy, có thể kết luận kết quả yếu tố lãnh đạo bị loại bỏ khỏi mô hình là hợp lý trong trường hợp nghiên cứu sự gắn kết của nhân viên lao động sản xuất.

Kiểm định t về các giả thuyết về yếu tố Phần thưởng công bằng”, “Quyền tự chủ”, “thương hiệu” “Quan hệ đồng nghiệp, “ổn định công việc” có P-value = 0,000 (< 0,05) cho thấy yếu tố này có ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên.

5.5. Đánh giá sự gắn kết của nhân viên**Bảng 5.** Sự gắn kết của nhân viên

Quan sát	Trung bình	Sai số chuẩn
Tôi rất yêu quý công ty này, yêu quý môi trường làm việc, yêu quý lãnh đạo, đồng nghiệp và yêu quý công việc đang làm	3.24	1.336
Tôi sẵn sàng làm việc cho công ty.	3.09	1.324
Tôi sẵn sàng bỏ rất nhiều nỗ lực vượt quá mức mong đợi để giúp công ty này thành công.	3.19	1.349
Tôi chắc chắn giới thiệu công ty cho bạn bè như một nơi để làm việc	3.23	1.316
Tôi sẽ tiếp tục làm việc cho công ty mà bỏ qua các lựa chọn khác	3.23	1.323

Một cách tổng quát, sự gắn kết của các nhân viên ở mức trung bình, thể hiện ở biểu hiện là có ba quan sát trong thang đo có điểm đánh giá trung bình lớn hơn 3,2, và có hai quan sát có điểm đánh giá là 3,09 và 3,19 tiếp cận giá trị 3,2. Điểm nổi trội của sự gắn kết thể hiện ở nhân viên cho rằng “Tôi rất yêu quý công ty này, yêu quý môi trường làm việc, yêu quý lãnh đạo, đồng nghiệp và yêu quý công việc đang làm” với điểm đánh giá là 3,24 điểm, cao nhất trong tất cả các quan sát. Kế đến, nhân viên cho rằng họ chắc chắn giới thiệu công ty cho bạn bè để làm việc và tiếp tục làm việc ở công ty mà bỏ qua sự lựa chọn khác với cả hai quan sát được đánh giá ở mức 3,23 điểm. Có hai vấn đề mà nhân viên đánh giá dưới mức trung bình đó là họ chưa thực sự sẵn lòng bỏ ra nhiều nỗ lực hơn để giúp đỡ công ty khi khó khăn hoặc giúp công ty thành công với mức đánh giá lần lượt là 3,09 và 3,19 điểm.

Kết luận

Kết quả nghiên cứu của đề tài tìm ra năm yếu tố có ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên đối với công ty đó là: (1) Phát triển nhân viên, (2) Phần thưởng công bằng, (3) Quyền tự chủ, (4) Quan hệ đồng nghiệp, (5) Hình ảnh công ty.

Đánh giá sự gắn kết của nhân viên cho thấy họ rất yêu quý công ty này, yêu quý môi trường làm việc, yêu quý lãnh đạo, đồng nghiệp và yêu quý công việc đang làm với điểm đánh giá là 3,24 điểm, cao nhất trong tất cả các quan sát. Kế đến, nhân viên cho rằng họ chắc chắn giới thiệu công ty cho bạn bè để làm việc và tiếp tục làm việc ở công ty mà bỏ qua sự lựa chọn khác.

Hàm Ý Quản Trị

Đối với yếu tố Phát triển nhân viên

Tạo những buổi gặp gỡ, họp mặt các thành viên trong công ty hay trong bộ phận để cùng nhau thảo luận nhiều chủ đề. Khi mọi người hiểu rõ năng lực, điểm mạnh của nhau từ đó hãy đặt tên mỗi điểm mạnh đó. Sau đó hãy quan sát, đánh giá điểm mạnh này có thể áp dụng như thế nào trong từng công việc, từng nhiệm vụ.

Kết hợp điểm mạnh vào các mối quan hệ, việc này giúp nhân viên có thể tối ưu năng lực cả trong lẫn ngoài phạm vi doanh nghiệp.

Doanh nghiệp nên đầu tư các khóa học giúp nhân viên trau dồi kỹ năng cũng như tối ưu hóa sức mạnh làm việc. Người làm nhân sự giống như chiếc “cầu nối” giữa nhân viên và doanh nghiệp để hỗ trợ, giải đáp cũng như giải quyết những vấn đề nếu có.

Tạo cơ hội phát triển cho nhân viên, nếu có công việc hay cơ hội hãy để nhân viên thử sức đúng sở trường và năng lực của họ. Sự khuyến khích này giúp nhân viên tích cực khai phá tiềm lực của họ,

Xây dựng môi trường tích cực, khuyến khích các thành viên trong doanh nghiệp làm “những người ủng hộ mạnh mẽ” cho nhau nhằm tăng sức mạnh đoàn kết và mối quan hệ trong nội bộ.

Đối với yếu tố Phần thưởng công bằng

Khen thưởng một cách đúng đắn và có tổ chức có thể củng cố các nỗ lực dẫn tới sự thành công của công ty. Việc khen thưởng không thỏa đáng sẽ gây bức mình cho những người đang mong chờ được khen thưởng và họ có thể cảm thấy thất vọng.

Không nên tự động cho rằng tiền thưởng phải gắn với việc tăng doanh thu hay tăng doanh lợi. Chẳng hạn, điều quan trọng nhất trong một năm kinh doanh nào đó lại là giảm chi phí hay nâng cao hình ảnh của công ty. Hãy gắn việc khen thưởng vào một mục tiêu quan trọng như thế hơn là với một mục tiêu truyền thống.

Đối với yếu tố Quyền tự chủ

Giám đốc nhân sự hãy để nhân viên tự quyết định, tự trách nhiệm khi áp dụng điểm mạnh vào công việc. Họ sẽ chủ động và kiểm soát tốt hơn khi nhận sự tin tưởng của doanh nghiệp để thực hiện công việc ấy. Đừng ép buộc mà hãy phát triển sức mạnh nhân viên bằng sự tin tưởng và động lực. Nếu người nhân viên không có yếu tố này thì họ không có giá trị để đầu tư. Bên cạnh đó, còn khá nhiều những lợi ích khác để phát triển năng lực của nhân viên nói riêng. Nhưng với kết quả nghiên cứu tổ chức Gallup sẽ giúp người làm nghề nhân sự nói chung hay giám đốc nhân sự nói riêng hình dung rõ hơn cách thức cũng như tự bổ sung kiến thức trong công tác quản lý và điều hành nhân sự cho doanh nghiệp hay bất kỳ tổ chức nào khác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Thị Phương Dung, Huỳnh Thị Cẩm Lý và Lê Thị Thu Trang (2014), Các yếu tố tác động đến sự gắn kết tổ chức của nhân viên khối văn phòng thành phố Cần Thơ, Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ, số 30: tr.92-99.
- [2]. Nguyễn Thị Hồng Hạnh (2008), Ảnh hưởng của phong cách lãnh đạo đến ý thức gắn kết của nhân viên đối với tổ chức, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, ĐH Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
- [3]. Phạm Thị Mỹ Hiền (2016), Các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn bó của người lao động tại Công ty cổ phần Thực phẩm - xuất nhập khẩu Lam Sơn, Luận văn Thạc sĩ, ĐH Đà Nẵng.
- [4]. Đỗ Xuân Khánh và Lê Kim Long (2015), Nghiên cứu sự gắn kết của nhân viên đối với Tổng công ty xăng dầu Quân Đội, Tạp chí Khoa học, Đại học Nha Trang, số 3.
- [5]. Nguyễn Minh Nhật (2017), Các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn bó của nhân viên tại Công ty cổ phần may Hòa Thọ, Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Đại học Đà Nẵng, tr. 17.
- [6]. Quan Minh Nhật và Đặng Thị Đoàn Trang (2015), Nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn bó của người lao động trong các doanh nghiệp ở tp Cần Thơ, Tạp chí Khoa học, ĐH Cần Thơ, số 38: tr.5-7.
- [7]. Trần Anh Tuấn (2016), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức tại Công ty cổ phần dược - vật tư y tế Đắc Lắc, Luận văn Thạc sĩ, Đại học quốc tế Hồng Bàng.
- [8]. Hoàng Ngọc Thịnh (2015), đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại cty Công trình Đô thị Bảo Lộc, luận văn thạc sĩ, ĐH Tài chính - Marketing.
- [9]. Allen, N. J., Grisaffe, D. B. (2001). Employee commitment to the organization and customer reactions: Mapping the linkages. *Human Resource Management Review*, 11(3).
- [10]. Ellickson, M.C. and Logsdon, K., 2001. Determinants of Job Satisfaction of Municipal Government Employees. *State & Local Government Review*, 33, pp.173-84.
- [11]. Hussain, R. I. (2012). The linkage of employee satisfaction and loyalty in hotel industries of Pakistan. *Asian Economic and Financial Review*, 2(8), 1098-1105.
- [12]. Jacob, K., & Mikkil, L. (2000). The managerial drivers of employee satisfaction and loyalty. *Total Quality Management*, 11(4/6), 581-588.
- [13]. Luddy, Nezaam 2005, Job satisfaction amongst employees at a public health institution in the Wester Cape, Universtiy of Western Cape, South Africa.

HOÀN THIỆN VĂN HÓA TỔ CHỨC TẠI TÒA SOẠN BÁO KHĂN QUÀNG ĐỎ

Trần Văn Tuyên¹²

Tóm tắt: Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá điểm mạnh và hạn chế về văn hóa tổ chức (VHTC) hiện tại của Báo Khăn Quàng Đỏ (KQĐ) và tìm giải pháp hoàn thiện mô hình VHTC của Báo KQĐ phù hợp với sự kỳ vọng trong tương lai. Từ đó xác định các loại hình VHTC hiện tại và loại hình văn hóa tổ chức được kỳ vọng trong tương lai, để đề xuất các giải pháp hoàn thiện VHTC tại Báo KQĐ theo mô hình VHTC được kỳ vọng trong tương lai.

Từ khóa: Văn hóa tổ chức, môi trường làm việc báo KQĐ

Abstract: The study was carried out to assess the organization culture strength and limit of Khan Quang Do Newspaper and find the solution to perfect the model of organization culture of Khan Quang Do newspaper in line with future expectations. Determination of the current and expected organizational structure to propose the improvement measures of Khan Quang Do Newspaper following the organizational model culture expectations.

Keywords: Organizing and working environment, Khan Quang Do Newspaper

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Văn hóa tổ chức (VHTC) là toàn bộ những giá trị mà tổ chức tạo ra trong quá trình hoạt động, tác động tới tình cảm, lý trí và hành vi của các thành viên cũng như sự phát triển của tổ chức. Mỗi tổ chức đều có một văn hóa riêng, giúp phân biệt tổ chức này với tổ chức khác. Trong tổ chức, văn hóa có một vai trò rất quan trọng ảnh hưởng tới hoạt động cũng như sự tồn tại và phát triển của tổ chức.

Tòa soạn Báo Khăn Quàng Đỏ (Báo KQĐ) là một cơ quan báo chí nhà nước. Trong suốt thời gian xây dựng và phát triển, văn hóa tổ chức của Báo KQĐ đã được thiết lập và mang lại nhiều ảnh hưởng tích cực đối với hoạt động của báo. Nhận thức được tầm quan trọng của VHTC, trong những năm gần đây, Báo KQĐ cũng đã quan tâm và đẩy mạnh công tác xây dựng VHTC. Tuy nhiên, vì nhiều lý do mà những nét văn hóa đó chưa được biểu hiện một cách rõ nét và chưa tạo dựng được hình ảnh của một tổ chức mạnh. Niềm tin và một số giá trị văn hóa cốt lõi mà Báo KQĐ mong muốn có được trong bản sắc văn hóa của mình vẫn chưa trở thành hiện thực. Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá lại quá trình xây dựng VHTC và tìm ra giải pháp để củng cố, hoàn thiện VHTC của mình phù hợp với chiến lược phát triển trong tương lai, góp phần nâng cao năng lực và hiệu quả hoạt động của Báo KQĐ.

¹² Trưởng Văn phòng Đại diện khu vực ĐBSCL Báo Khăn Quàng Đỏ

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG VĂN HÓA TỔ CHỨC

2.1. Khái niệm về VHTC

VHTC là toàn bộ các giá trị vật chất và tinh thần được gây dựng nên trong suốt quá trình hình thành, tồn tại và phát triển của một tổ chức. Các giá trị đó trở thành quan niệm, tập quán, truyền thống ăn sâu vào hoạt động của tổ chức và chi phối đến tình cảm, nếp suy nghĩ, niềm tin, lý tưởng, hành vi của mọi thành viên của tổ chức trong việc thực hiện các mục tiêu chung. VHTC là một trong những yếu tố gắn kết lợi ích cá nhân với lợi ích tập thể, hướng hành vi cá nhân vào việc thực hiện tốt nhất mục tiêu và sự kỳ vọng của tổ chức. VHTC là sản phẩm của những người làm cùng trong một tổ chức và đáp ứng nhu cầu giá trị bền vững. VHTC xác lập một hệ thống các giá trị được mọi người trong tổ chức chấp nhận, đề cao, chia sẻ và ứng xử theo các giá trị đó.

2.2. Vai trò của văn hóa tổ chức

Thứ nhất, VHTC tạo nên bản sắc riêng có của tổ chức. Đặc trưng, bản sắc của từng tổ chức được hình thành từ nhiều yếu tố cấu thành VHTC như các tập tục, lễ nghi, thói quen, hành vi ứng xử, triết lý hoạt động, v.v...

Thứ hai, VHTC tạo nên một cam kết chung vì mục tiêu và giá trị của tổ chức. Vì VHTC là một hệ thống kiểm soát nhận thức hướng về những giá trị chung của tổ chức nên vai trò của VHTC là xác định ranh giới hành xử cho thành viên trong tổ chức theo đúng giá trị cốt lõi của tổ chức đó (Robbins và Judge, 2009).

Thứ ba, VHTC tạo ra lợi thế cạnh tranh. Một tổ chức có VHTC mạnh sẽ tạo được sự thống nhất, giảm thiểu rủi ro, tăng cường phối hợp và giám sát, thúc đẩy động cơ làm việc của mọi thành viên, tăng hiệu suất và hiệu quả của tổ chức. Từ đó, tăng được sức cạnh tranh và khả năng thành công của tổ chức trên thị trường.

Thứ tư, VHTC tạo động cơ làm việc, khuyến khích sự sáng tạo của các cá nhân trong tổ chức (Duong Thị Liễu và cộng sự, 2009).

Thứ năm, VHTC góp phần làm giảm mâu thuẫn, tạo khối đoàn kết trong tổ chức. Nhiều nhà nghiên cứu về văn hóa đã cho rằng văn hóa có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc khuyến khích gắn kết xã hội trong tổ chức. Văn hóa được mô tả như “chất keo” để kết nối các thành viên trong tổ chức với nhau.

2.3. Phân loại văn hóa tổ chức

Để xây dựng hoàn thiện và phát triển văn hóa của một tổ chức cần phải xác định rõ loại hình VHTC hiện tại và loại hình VHTC được kỳ vọng trong tương lai. Muốn vậy, VHTC trước hết cần phải được nghiên cứu và phân loại. Hiện nay, có rất nhiều cách phân loại VHTC khác nhau dựa trên các tiêu chí phân loại VHTC khác nhau. Theo quan điểm của Cameron và Quinn (2006), văn hóa tổ chức được phân tích theo 2 khía cạnh: (1) văn hóa tổ chức hướng đến tính linh hoạt, tự do hay là hướng đến tính ổn định, kiểm soát. (2) văn hóa tổ chức có xu hướng hòa nhập và hướng nội hay là cạnh tranh và hướng ngoại.

Với 2 xu hướng đối lập trong mỗi khía cạnh nêu trên sẽ kết hợp tạo thành khung giá trị cạnh tranh bao gồm 4 khung giá trị văn hóa hay còn gọi là 4 loại hình văn hóa khác nhau, bao gồm: *Văn hóa hợp tác*, *Văn hóa sáng tạo*, *Văn hóa cạnh tranh* và *Văn hóa cấp bậc* (Cameron và Quinn, 2006). Theo Cameron và Quinn (2006), mỗi loại hình văn hóa sẽ đại diện cho những giá định cơ bản, những quan niệm chung, niềm tin và giá trị khác nhau của văn hóa tổ chức. Các xu hướng nói trên của văn hóa tổ chức được phân tích và nhận dạng theo 6 đặc tính: (1) Đặc điểm nổi trội; (2) Tổ chức lãnh đạo; (3) Quản lý nhân viên; (4) Chất keo kết dính của tổ chức; (5) Chiến lược nhấn mạnh và (6) Tiêu chí của sự thành công.

Trên cơ sở đó, 4 loại hình văn hóa tổ chức được xác định gồm: *Văn hóa hợp tác*, *Văn hóa sáng tạo*, *Văn hóa cạnh tranh* và *Văn hóa cấp bậc*. Trong một tổ chức có thể tồn tại đồng thời 4 loại hình văn hóa nêu trên. Tuy nhiên trong đó nổi bật lên một loại hình văn hóa chủ đạo. Để định vị loại hình văn hóa nào là nổi trội trong một tổ chức cần phải có công cụ nhận dạng.

	Linh hoạt và tự do		
Hòa nhập và hướng nội	Văn hóa hợp tác <i>(Clan)</i>	Văn hóa sáng tạo <i>(Adhocracy)</i>	Cạnh tranh và hướng ngoại
	Văn hóa cấp bậc <i>(Hierarchy)</i>	Văn hóa cạnh tranh <i>(Market)</i>	
	Ổn định và kiểm soát		

Hình 2.1: Khung giá trị cạnh tranh của văn hóa tổ chức

(Nguồn: *Diagnosing and Changing Organizational Culture*, 2006) [17]

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu định lượng: sử dụng bộ công cụ OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument) và MSAI (Management Skills Assessment Instrument) của Quinn và Cameron (2005) để đo lường các yếu tố liên quan đến VHTC của Báo KQĐ. Cụ thể, công cụ OCAI được sử dụng xác định loại hình VHTC hiện tại và VHTC được kỳ vọng trong tương lai tại Báo KQĐ. Bộ công cụ MSAI được sử dụng để đánh giá năng lực quản trị văn hóa tại Tòa soạn Báo KQĐ;

Phương pháp chuyên gia được sử dụng để điều chỉnh thang đo OCAI và MSAI. Theo phương pháp này, học viên sẽ thảo luận với các nhà báo kỳ cựu, các cán bộ lãnh đạo trong Báo KQĐ để điều chỉnh thang đo OCAI và MSAI cho phù hợp với lĩnh vực hoạt động báo chí tại Việt Nam. Phương pháp điều tra xã hội học: được sử dụng trong phỏng vấn bằng bảng hỏi OCAI và MSAI đối với CB-CC-VC trong Báo KQĐ.

4. ĐO LƯỜNG VĂN HÓA TỔ CHỨC CỦA BÁO KQĐ

Báo KQĐ là cơ quan ngôn luận của Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh tại TP Hồ Chí Minh được thành lập ngày 12/1/1977. Trong quá trình phát triển, Báo KQĐ đã thu hút được nhiều nhà báo gạo cội và trở thành “thần tượng” trong thế giới học đường. Báo đã qui tụ được những cây viết nổi tiếng như: anh Cỏ Cú biệt danh “đại giáo sư tiến sĩ tâm lý tuổi cập kê”); anh Nhí Nhố (biệt danh nhà phân phối thuốc bổ - nụ cười trên toàn quốc);... Bên cạnh đó, Tòa soạn đã thu hút những cây bút tuổi mới lớn của khắp cả nước đặc biệt là nhóm Vòm Me Xanh trên tờ Mực Tím, đã khơi dậy phong trào sáng tác văn chương trong các trường cấp 3. Đặc biệt, phải kể đến sự góp mặt của nhiều nhà văn, nhà thơ nổi tiếng viết cho tuổi học trò đã góp mặt trên báo. Các hoạt động sau mặt báo như: Chương trình “ Bay đến ước mơ”; “Quý học bổng “Vi tương lai Việt Nam”; Chương trình giao lưu “Khi tôi 18”; “Lên mạng tuổi mới lớn”...

4.1. Khái quát về VHTC của tòa soạn Báo KQĐ

4.1.1 Cấp độ văn hóa thứ nhất (những quá trình và cấu trúc hữu hình trong tổ chức của Báo KQĐ)

Các lễ kỷ niệm, lễ nghi và các sinh hoạt văn hóa

Báo KQĐ ra số báo đầu tiên vào ngày 12-1-1977, đây là mốc thời gian để tòa soạn tổ chức nhiều đợt kỷ niệm của từng chặng đường phát triển của tờ báo. Qua những chặng đường phát triển, báo KQĐ luôn xem lễ kỷ niệm ngày thành lập báo là một hoạt động văn hóa của cơ quan hàng năm. Hoạt động này nhằm ôn lại những kỷ niệm, tôn vinh những truyền thống, đồng thời phát huy những giá trị để lại của các thế hệ đi trước.

Đồng phục

Đồng phục của báo KQĐ luôn luôn gắn với những màu sắc mang tên của các tờ báo đó là: màu đỏ là tờ KQĐ, màu tím là tờ Mực Tím và màu vàng là tờ Rùa Vàng. Đây là những màu đồng phục mang tính năng động, trẻ trung, phù hợp với lứa tuổi thanh thiếu niên nhi đồng.

Lịch sử, truyền thống

Ngày 9/10/1975, trên tờ báo Tuổi Trẻ năm thứ nhất số 7, nhiều bài báo viết về mái trường, đội thiếu niên tiên phong, nhiều thông tin về hoạt động măng non dành cho thiếu nhi đã thu hút hàng triệu thiếu nhi cả nước quan tâm. kể từ đó tờ báo KQĐ đầu tiên dành cho thiếu nhi của phía Nam ra đời, đến nay KQĐ đã có thêm các ấn phẩm: báo Rùa Vàng, báo Nhi Đồng, báo Mực Tím, Mực Tím online và họa báo Ngôi Sao Nhỏ. 42 năm là quãng đường dài, nhiều độc giả thế hệ đầu tiên nay đã có cháu nội, cháu ngoại, nhưng báo KQĐ vẫn cứ hồn nhiên trẻ trung, yêu đời.

Các chuẩn mực hành vi, ứng xử

Là một tờ báo luôn hướng cho các em một lối sống đẹp, lý tưởng. Hướng các em trở thành những thanh niên có những phẩm chất đạo đức chuẩn mực, vì vậy toàn thể các thành

viên của Ngôi nhà KQĐ đã xây dựng được chuẩn mực trong hành vi và ứng xử, mỗi cá nhân phải có những quy định trong cách xưng hô, ứng xử, tính lễ phép, lịch sự, hòa nhã của chính mình, để phù hợp với nhiệm vụ công tác thiếu nhi và hoạt động đúng tôn chỉ, mục đích của tờ báo dành cho Đội thiếu niên tiền phong.

4.1.2. Cấp độ văn hóa thứ hai - những giá trị được tuyên bố của Báo KQĐ

Triết lý hoạt động - nuôi dưỡng văn hóa đọc, chia sẻ cuộc sống yêu thương cho thiếu nhi, cố gắng để nội dung trang báo hay, thiết thực, hình thức đa dạng, sáng tạo và tăng tính tương tác với bạn đọc.

Sứ mệnh và tầm nhìn - giữ vững hình ảnh của một tờ báo đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu cho độc giả, đó là làm bạn của thiếu nhi và tuổi mới lớn, chuẩn bị cho các em thiếu niên trở thành thanh niên có phẩm chất tốt, đủ niềm tin và kiến thức làm hành trang vào đời.

Chiến lược phát triển - khẳng định quan tâm đến người lao động là một trong những mục tiêu quan trọng cũng là động lực phát triển của tòa soạn. Niềm tin vào sứ mệnh, chiến lược và cam kết của Ban biên tập đã góp phần lớn vào việc gây dựng một tập thể vững mạnh có sức phấn đấu, chấp nhận thử thách và có tính xây dựng.

4.1.3. Cấp độ văn hóa thứ ba - những quan niệm chung và niềm tin cốt lõi của Báo KQĐ

Các quan niệm chung - đạo đức tuổi thiếu niên, tinh thần nhân văn, tinh thần yêu nước, tinh thần lao động chân chính, sự hăng say học tập, ngoan ngoãn,... Từ những khái niệm chung nhất theo tinh thần dân tộc và tinh thần XHCN, Báo đã truyền tải qua các tác phẩm, ấn phẩm có giá trị, được các thế hệ tuổi thơ Việt Nam yêu quý; qua đó góp phần bồi dưỡng đào tạo những con người Việt Nam thời đại mới.

Các niềm tin cốt lõi - cuộc sống luôn ngày càng tốt hơn, tà không thắng chính; có công khổ luyện có ngày thành công; có làm có hưởng. Các giá trị này được toàn thể các thành viên trong cơ quan thừa nhận, chia sẻ, tôn vinh và cùng ứng xử theo nhằm theo đuổi và đạt được mục tiêu của cơ quan. Hệ thống niềm tin cốt lõi chính là kim chỉ nam cho mọi hoạt động.

4.2. Đo lường - xác định văn hóa tổ chức tòa soạn Báo KQĐ

4.2.1. Đo lường - xác định mô hình của Báo KQĐ qua nhận thức

Bộ công cụ OCAI của Cameron và Quinn được sử dụng trong nghiên cứu này. Bảng hỏi OCAI được thiết kế để xác định mức độ nổi trội của các loại hình văn hóa (Văn hóa hợp tác, Văn hóa sáng tạo, Văn hóa cạnh tranh, Văn hóa cấp bậc). Có 6 tiêu chí được sử dụng để đo lường gồm: (1) Đặc điểm nổi trội của Báo KQĐ; (2) Lãnh đạo Báo KQĐ; (3) Quản lý nhân viên của Báo KQĐ; (4) Chất keo kết dính trong tổ chức của Báo KQĐ; (5) Chiến lược nhân mạnh của Báo KQĐ; (6) Tiêu chí của sự thành công của Báo KQĐ.

Bảng hỏi gồm 24 quan sát, theo 6 tiêu chí. Thang đo được sử dụng là *Thang đo tổng điểm có định 100* (tổng điểm đánh giá cho 4 loại hình văn hóa trong cùng 1 quan sát phải

bằng 100). Đo lường được thực hiện cho 2 bối cảnh: (1) Bối cảnh hiện tại và (2) Kỳ vọng trong tương lai.

Mẫu khảo sát gồm tất cả CB-NV trong tòa soạn Báo KQĐ. Dữ liệu được xử lý bằng phương pháp trung bình cộng theo 6 tiêu chí. Trên cơ sở đó, biểu đồ Radar được sử dụng để mô tả mức độ nổi trội của từng loại hình văn hóa theo đánh giá của CB-NV ở thời điểm hiện tại và kỳ vọng trong tương lai.

Bảng 4.1: Kết quả văn hóa hiện tại của Báo KQĐ

	VH hợp tác	VH sáng tạo	VH cạnh tranh	VH cấp bậc	Tổng
1. Đặc điểm nổi trội	39	27	13	21	100
2. Lãnh đạo tổ chức	35	24	20	21	100
3. Quản lý nhân viên	26	28	22	24	100
4. Chất keo kết dính tổ chức	33	21	26	20	100
5. Chiến lược nhấn mạnh	33	21	26	20	100
6. Tiêu chí của sự thành công	26	30	18	26	100
Điểm trung bình	32	25	21	22	100

Ghi chú: Điểm trung bình đã được làm tròn

Nguồn: Khảo sát của tác giả

Là một cơ quan hoạt động trong lĩnh vực báo chí nhà nước, kết quả khảo sát nhận định VHTC của Báo KQĐ hiện nay như vậy là có thể hiểu được. Báo KQĐ là nơi được tổ chức chặt chẽ dưới sự quản lý của Thành Đoàn TP.HCM, được quản trị theo thiết chế quy định.

Bên cạnh văn hóa hợp tác, văn hóa sáng tạo cũng được xây dựng và tôn vinh ở Tòa soạn Báo KQĐ. Với đặc điểm là cơ quan tuyên truyền, ngôn luận và làm việc nghệ thuật phục vụ công chúng. Ban lãnh đạo luôn tôn trọng và có chính sách khuyến khích các thành viên sáng tạo, không chỉ là khuyến khích đội ngũ phóng viên, biên tập viên, cộng tác viên mà khuyến khích cả đội ngũ CBNV nói chung.

Tuy nhiên, câu hỏi đặt ra là, liệu sự thể hiện của các loại văn hóa hiện tại của Báo KQĐ đã đáp ứng kỳ vọng của CBNV chưa? Câu hỏi đó được lý giải thông qua kết quả khảo sát văn hóa kỳ vọng mà nghiên cứu này đã triển khai. Kết quả đó được phản ánh trong bảng tổng hợp sau:

Bảng 4.2: Kết quả khảo sát văn hóa kỳ vọng (tương lai) của Báo KQĐ

	VH hợp tác	VH sáng tạo	VH cạnh tranh	VH cấp bậc	Tổng điểm
1. Đặc điểm nổi trội	34	35	15	16	100
2. Lãnh đạo tổ chức	34	35	24	7	100
3. Quản lý nhân viên	32	35	19	14	100
4. Chất keo kết dính tổ chức	34	31	18	17	100
5. Chiến lược nhấn mạnh	30	32	21	17	100
6. Tiêu chí của sự thành công	28	37	15	20	100
Điểm trung bình	32	34	19	15	100

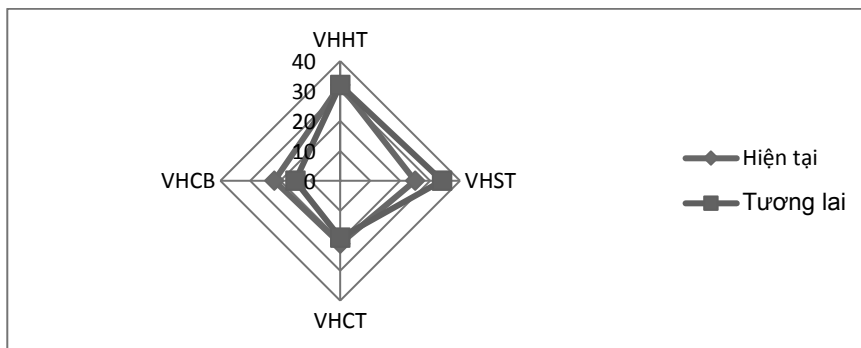
Ghi chú: Điểm trung bình khảo sát đã được làm tròn

Việc kỳ vọng văn hóa sáng tạo là một điều dễ hiểu ở một cơ quan báo chí, đòi hỏi phải liên tục sáng tạo nghệ thuật, cũng như luôn phải sáng tạo trong việc đáp ứng những nhu cầu biến đổi từng ngày của xã hội. Cùng với sự chiếm lĩnh của văn hóa sáng tạo, vai trò và sự thể hiện của các loại hình văn hóa khác sẽ giảm đi trong tương quan so sánh. Sự dịch chuyển đó được thể hiện qua kết quả khảo sát như sau:

Bảng 4.3: Sự dịch chuyển mô hình văn hóa của báo KQĐ theo kỳ vọng của CBNV tòa soạn

Tiêu chí	Điểm Văn hóa hợp tác	Điểm Văn hóa sáng tạo	Điểm Văn hóa cạnh tranh	Điểm Văn hóa cấp bậc	Tổng cộng
Hiện tại (1)	32	25	21	22	100
Tương lai (2)	32	34	19	15	100
Chênh lệch (2) - (1)	0	9	-2	-7	0

Sự dịch chuyển từ mô hình văn hóa hiện tại, sang mô hình văn hóa được kỳ vọng trong tương lai được minh họa bằng Biểu đồ Radar sau đây.



Hình 4.1: Dịch chuyển từ mô hình văn hóa hiện tại sang mô hình văn hóa kỳ vọng của Báo KQĐ.

Kết quả khảo sát cho thấy, trong thời gian tới, nhiệm vụ xây dựng văn hóa tổ chức của Tòa soạn cần tập trung vào định hướng thiết kế sự dịch chuyển và tìm giải pháp cho sự dịch chuyển hiệu quả.

4.2.2. Đo lường xác định văn hóa của Báo KQĐ qua hành vi ứng xử

Kết quả khảo sát trên đã đo lường mô hình văn hóa qua nhận thức của CBNV Tòa soạn. Trên thực tế, giữa nhận thức văn hóa và triển khai thực hiện giá trị văn hóa thường có khoảng cách. Văn hóa cần đi từ nhận thức đến hành động và cả nhận thức văn hóa với hành động mang giá trị văn hóa đều quan trọng. Chính vì vậy, một góc độ khác cần đo lường là “Đo lường văn hóa báo KQĐ qua ứng xử”. Để thực hiện phép đo này, tác giả sử dụng công cụ thứ 2 trong bộ công cụ OCAI của Quinn và Camoron. Bản hỏi chuẩn của Quinn và Camoron được làm cho phù hợp với đặc điểm của Báo KQĐ (phương pháp chuyên gia). Bảng hỏi gồm 60 tiêu chí, trong đó mỗi loại hình văn hóa (VHHT, HVST, VHCT, VHCB) đều có 15 tiêu chí đo lường. Mỗi tiêu chí được đo theo thang điểm 5 bậc từ (5) *hoàn toàn đúng...* (1) *Hoàn toàn sai*.

Bảng hỏi được dùng phỏng vấn toàn bộ 32 cán bộ quản lý các cấp của Tòa soạn Báo KQĐ. Kết quả thu về được 31 bảng hỏi đáp ứng yêu cầu. Kết quả được tổng hợp trong bảng 4.4.

Kết quả khảo sát cho thấy, giữa nhận thức văn hóa và ứng xử văn hóa ở Tòa soạn Báo KQĐ có sự không tương đồng.

Bảng: 4.4: Sự nổi trội của các loại hình văn hóa của Tòa soạn Báo KQĐ (qua hành vi ứng xử)

		Điểm trung bình
1	Văn hóa hợp tác	2,9
2	Văn hóa sáng tạo	2,7
3	Văn hóa cạnh tranh	3,1
4	Văn hóa cấp bậc	3,3

Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 4.5: Tổng hợp kết quả khảo sát văn hóa qua nhận thức và ứng xử.

Các loại hình khảo sát	Mức độ nổi trội của loại hình văn hóa			
	Hợp tác (A)	Sáng tạo (B)	Cạnh tranh (C)	Cấp bậc (D)
Khảo sát các loại hình văn hóa thông qua nhận thức	Thứ nhất	Thứ hai	Thứ tư	Thứ ba
Kết quả khảo sát mô hình văn hóa qua hành vi ứng xử	Thứ ba	Thứ tư	Thứ hai	Thứ nhất

Kết quả khảo sát có thể nhận thấy: (1) Trong khi mọi người thấy cần phải coi trọng hợp tác trong những năm qua thì những ứng xử lại nặng về văn hóa cấp bậc (2) Trong khi mọi người thấy cần tôn vinh giá trị văn hóa sáng tạo thì văn hóa cạnh tranh lại có phần nổi trội trong ứng xử.

Thực tế đó cho thấy, năng lực lãnh đạo xây dựng và triển khai văn hóa mong muốn thời gian qua ở Tòa soạn còn những vấn đề bất cập. Để đo lường bất cập đó, bộ công cụ MSAI của Quinn và Camoron sẽ được sử dụng trong nghiên cứu này.

4.2.3. Đo lường năng lực quản lý văn hóa của Báo KQĐ

Quinn và Camoron đã xây dựng thang đo chuẩn về hiệu năng quản lý văn hóa của tổ chức (MSAI). Thang đo dùng đo lường 12 kỹ năng quản lý cơ bản, mỗi loại hình văn hóa đo lường 4 kỹ năng. Thang đo này được sử dụng đo lường 2 đối tượng:

- Đo lường mức độ quan trọng của 12 tiêu chí trong điều kiện một tổ chức cụ thể - Tòa soạn Báo KQĐ. Thang đo có 5 bậc từ 1 (*rất ít quan trọng*) đến 5 (*rất quan trọng*).

- Đo lường mức độ thành thạo, hiệu quả các kỹ năng quản lý hiện có của một tổ chức cụ thể - Tòa soạn Báo KQĐ. Thang đo có 5 bậc từ 1 (*Yếu*) đến 5 (*Xuất sắc*).

- Đối tượng khảo sát là toàn thể Cán bộ quản lý của tòa soạn (như phương pháp OCAI).

Dữ liệu được tính trung bình và phân tích theo nguyên tắc của Quinn và Camoron: chênh lệch giữa điểm quan trọng và điểm năng lực quản lý phản ánh trình độ quản lý VHTC.

Bảng 4.6: Mức độ quan trọng và mức độ thành thạo kỹ năng quản lý tại Toàn soạn Báo KQĐ

	Quan trọng (a)	Năng lực (b)	Hiệu năng (a)-(b)	Đánh giá
1. Quản lý các mối quan hệ cá nhân (lắng nghe và đưa ra phản hồi tích cực cho người khác).	3,4	3,4	0	đạt
2. Quản lý dịch vụ khách hàng (chú trọng vào dịch vụ và sự tận tâm đối với khách hàng).	3,2	3,6	-0,4	đạt
3. Quản lý phát triển con người (giúp đỡ mọi người hoàn thiện khả năng để đạt được cơ hội phát triển cá nhân).	3,6	3,4	0,2	hoi yếu
4. Khuyến khích sự đổi mới, sáng tạo (khuyến khích nhân viên sáng tạo và đưa ra những ý tưởng mới).	4	3,8	0,2	hoi yếu
5. Quản lý tương lai (truyền đạt tầm nhìn và tạo điều kiện thuận lợi để đạt được tầm nhìn).	3	2,8	0,2	hoi yếu
6. Quản lý cạnh tranh (thúc đẩy tính cạnh tranh, năng nổ, hướng tới sự vượt trội so với đối thủ cạnh tranh).	3,4	3,2	0,2	hoi yếu
7. Quản lý NV tiếp nhận và điều chỉnh văn hóa (giúp NV hiểu rõ về những giá trị mà Tòa soạn mong đợi).	3,6	3,4	0,2	hoi yếu
8. Quản lý sự phối hợp, hợp tác (chia sẻ thông tin giữa các bộ phận và tăng cường sự hợp tác trong tổ chức).	4	3,8	0,2	hoi yếu
9. Quản lý việc hoàn thiện liên tục (khuyến khích định hướng hoàn thiện công việc mà nhân viên đang làm).	3,4	3	0,4	hoi yếu
10. Động viên nhân viên (tạo động lực cho nhân viên thể hiện sự nỗ lực, và tích cực hơn trong công việc).	3,8	3,4	0,4	hoi yếu
11. Quản lý hệ thống kiểm soát (có hệ thống đo lường và kiểm soát quá trình hoạt động của cơ quan).	3,8	3,4	0,4	hoi yếu
12. Quản lý nhóm (làm việc hiệu quả, gắn kết, trôi chảy).	4,6	3,8	0,8	yếu

Từ kết quả khảo sát trên có thể thấy:

1) Trong 12 kỹ năng quản lý, Toàn soạn Báo KQĐ chỉ có 2 kỹ năng được đánh giá tốt là: *Quản lý quan hệ cá nhân (lắng nghe và đưa ra phản hồi tích cực cho người khác)* và *Quản lý dịch vụ khách hàng (chú trọng vào dịch vụ và sự tận tâm đối với khách hàng)*.

2) Tòa soạn có 09 kỹ năng được đánh giá “hơi yếu”, đặc biệt là: *Quản lý việc hoàn thiện liên tục; (2) Động viên nhân viên và (3) Quản lý hệ thống kiểm soát*.

3) Đáng quan ngại nhất là kỹ năng *Quản lý nhóm (làm việc hiệu quả, gắn kết, trôi chảy)*.

Kết quả nghiên cứu trên là sự gợi ý để lãnh đạo Tòa soạn Báo KQĐ nghiên cứu các giải pháp khắc phục để xây dựng và phát triển văn hóa trong những năm tới đây.

5. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VĂN HÓA TỔ CHỨC BÁO KQĐ

a. Xây dựng những đặc điểm nổi trội của văn hóa sáng tạo

Tòa soạn xây dựng đặc điểm nổi trội là sự năng động sáng tạo và dám mạo hiểm. Muốn vậy, cần xây dựng tinh thần mọi người trong cơ quan sẵn sàng dấn thân và chấp nhận rủi ro, trước hết là tấm gương của lãnh đạo. Lãnh đạo tòa soạn đảm bảo kế hoạch hoạt động luôn cân bằng giữa thời gian làm việc của nhân viên với thời gian để các nhân viên có cơ hội giao lưu, trao đổi kinh nghiệm, các thành viên phải coi học tập - sáng tạo là mục tiêu quan trọng hàng ngày, tinh thần chấp nhận rủi ro được khuyến khích, kiến thức thông tin được chia sẻ rộng rãi.

b. Lãnh đạo tổ chức theo văn hóa đổi mới sáng tạo

Từ đặc điểm nổi trội theo định hướng trên, Lãnh đạo Tòa soạn phần đầu là hình mẫu của tinh thần sáng tạo, năng động, chấp nhận rủi ro. Trong kinh doanh, lãnh đạo tòa soạn thực sự cần phải xem xét và đánh giá lại từ mục tiêu và phương châm kinh doanh đến quá trình hợp tác kinh doanh với khách hàng đại lý để xem xét và có sự điều chỉnh hợp lý kịp thời tránh để khách hàng rời bỏ những sản phẩm của tòa soạn.

c. Tạo chất keo kết dính tổ chức theo văn hoá sáng tạo

Tòa soạn cần xây dựng thể chế làm cho mọi người cùng cam kết luôn sáng tạo và cải tiến để phát triển. Lãnh đạo tòa soạn cần rà soát lại các chế độ chính sách cho người lao động cũng như môi trường làm việc của tòa soạn chưa phù hợp với nhóm người đang ở trạng thái phân vân để điều chỉnh cho phù hợp với họ nếu có thể để họ chuyển từ trạng thái phân vân sang trạng thái đồng ý với tòa soạn.

d. Chiến lược nhân mạnh đổi mới sáng tạo

Trong chiến lược phát triển của Tòa soạn, chiến lược đổi mới sáng tạo luôn là sự lựa chọn hàng đầu của Tòa soạn. Tổ chức các hoạt động tìm kiếm những cơ hội mới. Muốn vậy, cần thu nhận các nguồn nhân lực có năng lực sáng tạo cao qua tuyển chọn và bồi dưỡng.

f. Tiêu chí của sự thành công gắn với sáng tạo

Tiêu chuẩn xác định sự thành công của Tòa soạn là tạo được sản phẩm tốt. Luôn đi tiên phong về đổi mới sản phẩm (nội dung bài viết và hình thức trình bày). Muốn vậy, cần xây dựng

chiến lược sản phẩm tốt để định hướng (các nội dung mới mà báo cần phản ánh). Xây dựng hệ thống đánh giá thành công của cá nhân trên nền kết quả sáng tạo.

5.2. Giải pháp hoàn thiện văn hóa hợp tác của Báo KQĐ

5.2.1. Làm thay đổi nhận thức của CBNV về văn hóa hợp tác

a. Xây dựng những đặc điểm nổi trội của văn hóa hợp tác

Theo định hướng này, cần xây dựng Tòa soạn giống như một gia đình mở rộng. Xây dựng cơ chế kết hợp hài hòa các lợi ích để tòa soạn trở thành ngôi nhà chung, là con thuyền vận mệnh chung của mọi người.

b. Lãnh đạo tổ chức theo văn hóa hợp tác

Lãnh đạo Tòa soạn cần ân cần, gần gũi, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên. Thay đổi bất cứ vấn đề nào trong tổ chức thì người lãnh đạo phải luôn là người đi tiên phong, làm gương cho CBNV.

c. Quản lý nhân viên theo văn hóa hợp tác

Có cơ chế khuyến khích mọi người trong Tòa soạn luôn thể hiện tinh thần làm việc đồng đội, tin tưởng và gắn bó nhau.

d. Tạo chất keo kết dính tổ chức theo văn hóa hợp tác

Để tạo chất keo kết dính theo văn hóa hợp tác, cần xây dựng lòng trung thành của CBNV, Tuyên truyền ý nghĩa của sự hợp tác. Giải quyết tốt các bất đồng để mọi người tin tưởng lẫn nhau và cùng cam kết để cơ quan hoạt động tốt.

e. Chiến lược nhân mạnh hợp tác

Để phát triển văn hóa hợp tác, Tòa soạn cần đặc biệt chú trọng các hoạt động phát triển nguồn nhân lực làm cơ sở hợp tác giữa các bộ phận. Đề cao tiêu chí tuyển chọn cán bộ có năng lực có sự tin cậy cao, sự cởi mở và kiên định với tổ chức.

f. Tiêu chí của sự thành công gắn với hợp tác

Để phát triển văn hóa hợp tác, Tòa soạn cần xác định sự thành công của mình dựa trên cơ sở phát triển nguồn nhân lực, sự phát triển luôn gắn với sự cam kết hợp tác của CBNV, gắn với sự quan tâm đến con người.

5.2.2. Tạo nền nếp ứng xử theo văn hóa hợp tác

Để phát huy văn hóa hợp tác, Lãnh đạo Tòa soạn cần truyền thông tinh thần góp ý với tinh thần xây dựng đến mọi nhân viên. Cán bộ cần thực hành ghi nhận và chia sẻ chân thành các vấn đề của nhân viên. Thường xuyên huấn luyện CBNV, nâng cao kỹ năng quản lý để họ có thể hoàn thành công việc tốt hơn.

Tạo điều kiện thuận lợi để CBNV chia sẻ thông tin một cách hiệu quả và cùng giải quyết các vấn đề trong nội bộ. Tạo môi trường có sự gắn bó và điều kiện cho CBNV tham gia trong mọi quyết định của cơ quan.

6. KẾT LUẬN

Văn hóa tổ chức phải được sử dụng như một yếu tố nâng cao khả năng thích nghi và hoàn thành sứ mệnh của một tổ chức. Thực tế cho thấy, VHTC của Báo KQĐ xuất hiện những vấn đề cần phải nghiên cứu hoàn thiện.

Để giải quyết vấn đề đặt ra, nghiên cứu này đã xây dựng khung lý thuyết trên cơ sở hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về văn hóa tổ chức như khái niệm, phân loại các dạng VHTC, cấu trúc VHTC, các yếu tố ảnh hưởng đến VHTC và phương pháp đánh giá VHTC...

Trên nền khung lý thuyết VHTC, Luận văn đã vận dụng phương pháp của Quiin và Camoroon để đánh giá thực trạng VHTC của Báo KQĐ, nhận dạng VHTC hiện tại của Tòa soạn có thiên hướng là Văn hóa hợp tác và văn hóa sáng tạo. Kết quả nghiên cứu cho thấy, 2 loại hình văn hóa đó cũng là 2 loại hình văn hóa được kỳ vọng trong tương lai. Bên cạnh đó, kết quả khảo sát còn cho thấy những điểm mạnh và điểm yếu trong văn hóa hiện tại của Tòa soạn. Việc phân tích đã chỉ ra các nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan dẫn đến những tồn tại đó.

TÀI LIỆU THAM KHẢO**Danh mục tài liệu tiếng Việt**

- [1]. Báo KQĐ, 2010. Báo cáo tổng kết công tác năm 2015-2019
- [2]. Báo KQĐ, Quyết định ban hành quy định nhiệm vụ, chức năng, quyền hạn và tổ chức các phòng, ban trực thuộc Báo KQĐ
- [3]. Dương Thị Liễu và cộng sự, 2009. Văn hóa hoạt động. Hà Nội: NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
- [4]. Đào Hữu Hòa, 2006. Giáo trình Quản trị hành chính văn phòng. NXB Đà Nẵng.
- [5]. Đỗ Thị Phi Hoài và cộng sự, 2009. Văn hóa tổ chức. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài chính.
- [6]. Schein, E. H., 2010. Văn hóa tổ chức và sự lãnh đạo. Dịch từ tiếng Anh. Người dịch Nguyễn Phúc Hoàng, 2012. Hà Nội: Nhà xuất bản Thời đại.
- [7]. Trompenaars, F. và Hampden-Turner, C. Chinh phục các đợt sóng văn hóa. 2009. Nhà xuất bản Tri thức, Hà Nội.

Danh mục tài liệu tiếng Anh

- [1]. Cameron, K.S. and Quinn, R.E., 2006. Diagnosing and Changing Organizational Culture. Revised edition. San Francisco: Jossey-Bass.
- [2]. Ocai online, 2012. Report Organizational Culture Assessment Instrument - Company. <http://www.ocai-online.com/userfiles/file/ocai_enterprise_example_report.pdf>.
- [3]. Schein, E. H., 2009. The Corporate Culture Survival Guide. New and revised edition. San Francisco: Jossey-Bass.

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KHỐI VĂN PHÒNG TẠI CÔNG TY KẾT CẤU KIM LOẠI VÀ LẮP MÁY DẦU KHÍ

Đào Duy Huân¹³, Nguyễn Trung Trí¹⁴

Tóm tắt: Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối văn phòng tại công ty kết cấu kim loại và lắp máy dầu khí được thực hiện dựa trên tham khảo các lý thuyết về động lực làm việc và kết quả tổng hợp nghiên cứu trong và ngoài nước. Phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng để xác định các nhân tố, mô hình, thang đo và đánh giá độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá EFA, và Phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 7 yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc xếp theo thứ tự giảm dần: Công việc; Sự ổn định trong công việc; Sự tự chủ trong công việc; môi trường làm việc; Thu nhập và phúc lợi; Chính sách khen thưởng và công nhận; và (7) Quan hệ với đồng nghiệp. Từ kết quả nghiên cứu, những hàm ý quản trị được đề xuất để nâng cao động lực làm việc của nhân viên khối văn phòng tại công ty kết cấu kim loại và lắp máy dầu khí.

Từ khóa: Động lực làm việc, lãnh đạo, quản trị nhân sự.

Abstract: Factors affecting work motivation of office employees at Petroleum Equipment Assembly & Metal Structure Co. (PVC-MS) are conducted from a thorough literature review, theoretical background and previous related studies. The research used quantitative research methods including assessing scale reliability, exploratory factor analysis (EFA), and regression analysis. The results indicated seven factors affecting employee's motivation, arranging from largest to lowest effect, as follow: interesting and challenges work, stability, autonomy, working conditions, income and benefit, recognition and relationship with colleagues. From the results of the study, the management implications are proposed to improve the motivation of office workers at metal structure and oil and gas machinery installation companies.

Keywords: Motivation to work, leadership, human resource management.

1. Giới thiệu nghiên cứu

Có được một nguồn nhân lực dồi dào và sẵn sàng hoàn thành tốt từng công việc được giao luôn là điều kỳ vọng của tất cả các tổ chức đặc biệt là các đơn vị, cơ quan nhà nước. Tuy nhiên trong các doanh nghiệp Nhà nước vẫn tồn tại không ít những viên chức, nhân viên thiếu

¹³ Phó Giáo sư - Tiến sĩ - Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ

¹⁴ Phó Tổng giám đốc Tổng Công ty Xây lắp Dầu khí Việt Nam

động lực làm việc, lao động với chất lượng thấp hơn năng lực thật sự của bản thân họ, làm ảnh hưởng đến kết quả công việc và mục tiêu phát triển của tổ chức. Vì vậy, việc tạo động lực làm việc và duy trì lực lượng lao động có năng lực và kinh nghiệm trong một tổ chức là công việc rất quan trọng giúp cho các đơn vị hoàn thành mục tiêu của mình.

Công ty cổ phần Kết cấu kim loại và Lắp máy Dầu khí (PVC-MS) là một doanh nghiệp có quy mô lớn, có cơ sở hạ tầng làm việc khang trang hiện đại, hiện tượng nhân viên nghỉ việc không lý do, sức sáng tạo của một bộ phận nhân viên còn nhiều hạn chế, có tình trạng lãng công khi làm việc, hiệu quả làm việc không đồng đều, vì vậy nghiên cứu nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại PVC-MS có ý nghĩa khoa học và thực tiễn.

2. Các nghiên cứu về động lực làm việc

Hiện nay, trên thế giới và trong nước có rất nhiều nghiên cứu xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc khu vực công, như: Macovei và cộng sự (2016), Walia và cộng sự (2018), Bùi Thị Minh Thu và cộng sự (2014), Nguyễn Ngọc Duy Phương và Trần Thị Việt Anh (2018). Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối văn phòng tại PVC-MS.

Nghiên cứu của Kovach (1987), “Động lực làm việc: Những điều công nhân và người giám sát cần”, “Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của công nhân ngành may”; *Taguchi (2015)*, “Các yếu tố hình thành động lực làm việc tại Nhật Bản; *Vũ Thị Uyên (2007)*; “Giải pháp tạo động lực cho lao động quản lý trong các doanh nghiệp nhà nước ở Hà Nội và ở Việt Nam đến năm 2020”; *Phạm Thị Minh Lý (2015)*, “Các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại thành phố Hồ Chí Minh”; *Lâm Thị Ngọc Mỹ (2018)*, “Các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Công ty Cổ phần Mía Đường Cần Thơ”.

Bảng 1: Tổng kết một số mô hình nghiên cứu trước

Tác giả	Mục tiêu	Thành phần thang đo	Kết quả nghiên cứu
Kovach (1987)	Xây dựng mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của công nhân làm việc trong các ngành công nghiệp khác nhau tại Hoa Kỳ.	(1) Công việc thú vị, (2) Công nhận thành tích, (3) Cảm nhận vai trò cá nhân, (4) Sự đảm bảo trong công việc, (5) Lương cao, (6) Đào tạo và phát triển, (7) Điều kiện làm việc, (8) Sự gắn bó của cấp trên, (9) Phê bình kỹ luật khéo léo, (10) Giúp đỡ của cấp trên.	Yếu tố tạo động lực gồm: (1) Công việc thú vị, (2) Công nhận thành tích, (3) Cảm nhận vai trò cá nhân, (4) Sự đảm bảo trong công việc, (5) Lương cao, (6) Đào tạo và phát triển, (7) Điều kiện làm việc, (8) Sự gắn bó của cấp trên, (9) Phê bình kỹ luật khéo léo, (10) Sự giúp đỡ của cấp trên.

Tác giả	Mục tiêu	Thành phần thang đo	Kết quả nghiên cứu
Taguchi (2015)	Các yếu tố hình thành động lực làm việc tại Nhật Bản.	(1) Đánh giá nhân viên, (2) Mục tiêu của công ty, (3) Cơ hội thăng tiến, (4) Thu nhập, (5) Môi quan hệ trong tổ chức, (6) Đặc điểm công việc, (7) Điều kiện nơi làm việc, (8) Cơ cấu tổ chức, (9) Cân bằng cuộc sống và công việc.	Yếu tố động lực làm việc của người lao động Nhật là: (1) Đánh giá nhân viên, (2) Mục tiêu của công ty, (3) Cơ hội thăng tiến, (4) Thu nhập, (5) Môi quan hệ trong tổ chức, (6) Đặc điểm công việc, (7) Điều kiện nơi làm việc, (8) Cơ cấu tổ chức, (9) Cân bằng cuộc sống và công việc.
Phạm Thị Minh Lý (2015)	Nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc nhân viên DNVVN ở tp Hồ Chí Minh.	(1) Đồng nghiệp, (2) Trao quyền, (3) Bản chất công việc, (4) Lãnh đạo.	4 nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc: (1) Đồng nghiệp, (2) Trao quyền, (3) Bản chất công việc, (4) Lãnh đạo.
Bùi Thị Minh Thu & Lê Nguyễn Đoàn Khôi (2014)	Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên trực tiếp sản xuất ở Tổng công ty lắp máy Việt Nam.	(1) Lương và chế độ phúc lợi, (2) Văn hóa doanh nghiệp, (3) Môi quan hệ với đồng nghiệp, (4) Điều kiện làm việc, (5) Môi quan hệ với lãnh đạo, (6) Sự tự chủ trong công việc, (7) Cơ hội đào tạo và phát triển	Nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên: (1) Lương và chế độ phúc lợi, (2) Văn hóa doanh nghiệp, (3) Môi quan hệ với đồng nghiệp, (4) Điều kiện làm việc, (5) Môi quan hệ với lãnh đạo, (6) Sự tự chủ trong công việc, (7) Cơ hội đào tạo và phát triển.
Lâm Thị Ngọc Mỹ (2018)	Các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Công ty Cổ phần Mía Đường Cần Thơ.		(1) Thu nhập, (2) Công nhận thành tích, (3) Đào tạo - Thăng tiến, (4) Phúc lợi, (5) Bản chất công việc.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

3. Giải thích các nhân tố và giả thuyết nghiên cứu

Công việc thú vị, thách thức có thể là công việc mà người lao động cho rằng thú vị và hài lòng với nó vì có thể giúp người lao động gắn bó và quan tâm đến vai trò của họ. Một công việc thú vị, thách thức và có ý nghĩa phù hợp với năng lực và phát huy được các kỹ năng sẽ thúc đẩy nhân viên nỗ lực hết mình để vượt qua và phát triển cá nhân (Kovach, 1987; Nguyễn Ngọc Duy Phương và ctg, 2018).

Giả thuyết H₁: Công việc thú vị, thách thức ảnh hưởng đến động lực làm việc

Theo Herzberg và ctg (1959), các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc được phân loại gồm 2 yếu tố: yếu tố duy trì và yếu tố thúc đẩy. Trong đó, yếu tố duy trì là điều kiện làm việc, chính sách của công ty, sự giám sát, quan hệ đồng nghiệp, tiền lương, địa vị và công việc ổn định. Và đặc biệt trong khủng hoảng kinh tế hiện nay thì sự ổn định công việc, tiền lương đều đặn là một trong những yếu tố quan trọng để giữ chân và thu hút nhân tài cho PVC-MS.

Giả thuyết H₂: Sự ổn định trong công việc ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc

Người lao động được trao quyền kiểm soát, chịu trách nhiệm với công việc, được tham gia ra các quyết định liên quan đến công việc và được khuyến khích đưa ra các sáng kiến trong công việc. Khi người lao động nhận thấy rằng, kết quả công việc phụ thuộc rất nhiều vào những nỗ lực, những sáng kiến quyết định của họ, họ sẽ có trách nhiệm và sự nỗ lực cao nhất cho công việc của mình (Kovach, 1987; Nguyễn Ngọc Duy Phương và ctg, 2018).

Giả thuyết H₃: Sự tự chủ trong công việc ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc

Điều kiện làm việc, an toàn, có đầy đủ công cụ để làm việc, giờ giấc làm việc hợp lý, nơi làm việc vui vẻ và được tổ chức tốt theo nghiên cứu của Kovach (1987) có ảnh hưởng đến động lực làm việc của người lao động. Người lao động sẽ thích và tự hào về điều kiện làm việc mà họ xem là an toàn và để phát triển thêm cảm giác về động lực từ công việc của họ.

Giả thuyết H₄: Điều kiện làm việc ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc

Thu nhập và phúc lợi thể hiện ở nhu cầu sinh lý và an toàn trong thuyết nhu cầu của Maslow. Khoản thu nhập và phúc lợi tốt phải thể hiện ở mức lương phù hợp với năng lực và đóng góp của người lao động, thưởng tương xứng với thành tích đóng góp sẽ thể hiện sự quan tâm của lãnh đạo đến nhân viên và làm cho nhân viên cảm thấy hài lòng với chính sách phúc lợi (Kovach, 1987; Nguyễn Ngọc Duy Phương và ctg, 2018).

Giả thuyết H₅: Thu nhập và phúc lợi ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc

Đào tạo được tổ chức đúng cách, đúng quy trình sẽ nâng cao trình độ của cán bộ, công chức, người lao động, giúp họ có được các kỹ năng mới và mở rộng kiến thức (Kochmańska 2016). Hệ thống đào tạo phù hợp và chính xác với từng đối tượng người lao động cho phép phát huy tối đa tiềm năng của cán bộ, công chức, người lao động, đạt được các mục tiêu của tổ chức, nó cũng có tác động lớn đến hệ thống động lực của cán bộ, công chức, người lao động.

Giả thuyết H₆: Đào tạo và thăng tiến ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc

Người lao động sẽ phản ứng mạnh và tích cực khi được đánh giá cao trong công việc, đặc biệt khi được công nhận và khen thưởng từ những nỗ lực của họ bởi vì nó khẳng định công việc của họ có giá trị.

Giả thuyết H₇: Chính sách khen thưởng và công nhận ảnh hưởng đến động lực làm việc

Mối quan hệ tốt đẹp giữa các đồng nghiệp sẽ làm giảm mức độ căng thẳng và người lao động cảm thấy thoải mái hơn tại nơi làm việc. Các mối quan hệ giúp tăng cường sự tin tưởng, thái độ và chia sẻ giữa họ. Tăng sự chia sẻ về các mục tiêu của tổ chức cũng tạo ra sự đoàn kết.

Giả thuyết H₈: Quan hệ với đồng nghiệp ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc

Điều quan trọng đối với các nhà lãnh đạo là biết tôn trọng nhân viên và sẽ giúp phổ biến văn hóa tôn trọng và tôn trọng lẫn nhau ở nơi làm việc. Nói một cách đơn giản, lãnh đạo là một quá trình mà một cá nhân thúc đẩy hoặc ảnh hưởng đến người khác để đạt được các mục tiêu của tổ chức (Kesting và cộng sự, 2016).

Giả thuyết H₉: Phong cách lãnh đạo ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc

Văn hóa mạnh sẽ có ảnh hưởng tới hành vi của các thành viên trong tổ chức lớn hơn so với một nền văn hóa yếu. Mặt khác, văn hóa mạnh còn có mối liên quan trực tiếp tới việc giảm mức độ thay thế nhân công (luân chuyển lao động), tăng động lực làm việc của người lao động (Bùi Anh Tuấn và cộng sự, 2013).

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được thực hiện qua thảo luận nhóm và lấy ý kiến chuyên gia nhằm mục đích điều chỉnh mô hình nghiên cứu cho phù hợp với thực tiễn. Nghiên cứu định lượng được thực hiện qua khảo sát trực tiếp mẫu quan sát 206 nhân viên khối văn phòng tại PVC-MS dùng thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường khoảng cách. Phân tích dữ liệu bằng phương pháp thống kê mô tả, phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và phân tích hồi quy để kiểm định các giả thuyết. Với 38 biến quan sát cho 10 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc được xây dựng dựa trên nguyên tắc kế thừa các thang đo đã kiểm định độ tin cậy của các nhà nghiên cứu trước trong và ngoài nước đã nêu trong tổng quan lý luận.

5. Kết quả nghiên cứu

Tỷ lệ giới tính nam trong mẫu nghiên cứu là 68,9%, vì Nhà máy cần nam phụ trách công việc về kỹ thuật, sửa chữa máy móc thiết bị. Độ tuổi dưới 26 tuổi chiếm 9,7%, độ tuổi từ 26-35 chiếm tỷ lệ cao nhất là 41,3%, độ tuổi từ 36-45 tuổi chiếm 13,1%, độ tuổi trên 45 chiếm 35,9%. Số người tham gia trả lời phỏng vấn có thu nhập dưới 7 triệu đồng chiếm 21,8%,

số người có thu nhập từ 10-12 triệu đồng chiếm 19,9%, số người trên 12 triệu đồng chiếm 15,5%, số người có thu nhập từ 7- dưới 10 triệu đồng chiếm tỷ lệ cao nhất là 42,7%. Số cán bộ, công chức, người lao động tham gia trả lời bảng câu hỏi khảo sát có trình độ học vấn từ trung cấp trở xuống chiếm tỷ lệ 26,2%, số lượng người có trình độ cao đẳng chiếm 18,4%, số lượng có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao nhất 52,9%, số người có trình độ sau đại học chiếm tỷ lệ thấp nhất 2,4%. Số cán bộ, công chức, người lao động đang giữ vị trí quản lý chiếm tỷ lệ 7,8%, trong khi đó số người có vị trí là nhân viên chiếm tỷ lệ rất cao là 92,2%.

Bảng 1 cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha tổng của 11 biến có tương quan biến thành phần - biến tổng lớn hơn 0,3. Tất cả 38 biến quan sát tiếp tục được sử dụng trong phân tích EFA.

Bảng 1. Hệ số độ tin cậy Cronbach's Alpha

Biến	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến thành phần – biến tổng thấp nhất	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Động lực làm việc	4	0,713	0,435	0,607-0,689
Công việc thú vị, thách thức	3	0,749	0,540	0,577-0,710
Sự ổn định trong công việc	3	0,755	0,492	0,591-0,771
Sự tự chủ trong công việc	3	0,762	0,572	0,654-0,710
Điều kiện làm việc	3	0,804	0,561	0,656-0,828
Thu nhập và phúc lợi	3	0,745	0,493	0,552-0,747
Đào tạo và thăng tiến	4	0,708	0,431	0,545-0,683
Chính sách khen thưởng và công nhận	3	0,851	0,655	0,747-0,856
Quan hệ với đồng nghiệp	3	0,750	0,503	0,588-0,748
Phong cách lãnh đạo	6	0,787	0,398	0,730-0,786
Văn hóa tổ chức	3	0,766	0,584	0,671-0,702

Nguồn: Dữ liệu khảo sát, 2018.

Kết quả phân tích nhân tố EFA biến độc lập cho thấy có 10 nhân tố được hình thành với 34 biến quan sát của biến độc lập đạt yêu cầu. Hệ số KMO = 0,654. Kiểm định có Barlett có ý nghĩa Sig. = 0,000 => các biến quan sát có tương quan với nhau. Phương sai cộng dồn của các nhân tố đạt 66,34%, cho thấy 10 nhân tố giải thích được 66,34% biến thiên của các biến quan sát. Đối với biến phụ thuộc, có 1 nhân tố được hình thành với 4 biến quan sát của phụ thuộc đạt yêu cầu. Hệ số KMO = 0,738 => EFA cho dữ liệu là thích hợp. Kiểm định có Barlett có ý nghĩa Sig. = 0,000 => các biến quan sát có tương quan với nhau. Phương sai cộng dồn của các nhân tố đạt 53,87 > 50%, cho thấy 1 nhân tố giải thích được 53,87% biến thiên của biến phụ thuộc Động lực làm việc.

Hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê và đều đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy. Việc kiểm tra các giả định vi phạm hồi quy cho thấy kết quả phù hợp, không vi phạm. Kết quả phân tích hồi quy được trình bày trong Bảng 2.

Thông kê F có Sig=0,000, chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Hệ số VIF của các biến đều có giá trị < 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. R² hiệu chỉnh 0,496. Kết quả hồi quy cho thấy có 7 yếu tố có ý nghĩa thống kê xếp theo thứ tự tác động giảm dần ảnh hưởng đến động lực làm việc như sau: (1) Công việc thú vị, thách thức; (2) Sự ổn định trong công việc, (3) Sự tự chủ trong công việc, (4) Điều kiện làm việc, (5) Thu nhập và phúc lợi, (6) Chính sách khen thưởng và công nhận, (7) Quan hệ với đồng nghiệp.

Bảng 2. Kết quả hồi quy

Biến độc lập R ² hiệu chỉnh = 49,6%	Hệ số hồi quy (B)	Hệ số Beta	Mức ý nghĩa (Sig.)	Thông kê đa cộng tuyến	
				Dung sai	VIF
Hằng số	-0,421		0,199		
CVTVTT	0,237	0,354	0,000	0,930	1,076
ODCV	0,259	0,326	0,000	0,966	1,035
TCCV	0,173	0,242	0,000	0,843	1,186
DKLV	0,099	0,157	0,003	0,902	1,108
TNPL	0,103	0,143	0,005	0,962	1,040
DTTT	0,058	0,082	0,114	0,915	1,093
CSKTCN	0,070	0,113	0,037	0,850	1,177
QHDN	0,074	0,105	0,047	0,887	1,127
PCLD	0,036	0,042	0,411	0,935	1,069
VHTC	0,008	0,009	0,862	0,853	1,173

Nguồn: Dữ liệu khảo sát, 2018.

6. Kết luận và hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 7 yếu tố ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc và mức độ ảnh hưởng đến động lực làm việc của các yếu tố khác nhau. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các hàm ý quản trị:

Trong các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc, thì yếu tố Công việc thú vị, thách thức ảnh hưởng nhiều nhất đến nhân viên khối văn phòng tại PVC-MS. Một công việc thú vị, thách thức và có ý nghĩa phù hợp với năng lực và phát huy được các kỹ năng sẽ thúc đẩy nhân viên nỗ lực hết mình để vượt qua và phát triển cá nhân (Kovach, 1987; Nguyễn Ngọc Duy Phương và ctg, 2018). Vì vậy, Ban Giám đốc công ty vẫn nên duy trì sự phân công công việc cho nhân viên khối văn phòng PVC-MS đảm nhận công việc với mức độ khó phù hợp với năng lực để tăng động lực làm việc.

Yếu tố Sự ổn định trong công việc có mức độ ảnh hưởng thứ hai đến động lực làm việc của nhân viên khối văn phòng tại PVC-MS, chỉ sau yếu tố Công việc thú vị, thách thức. Do tính chất công việc thuộc doanh nghiệp nhà nước nên nhân viên văn phòng công ty cảm nhận rằng công việc của họ có sẽ ổn định, có thể làm việc lâu dài trong Nhà máy, không có sự sa thải hay tinh giản biên chế nên có thể làm tăng động lực làm việc của họ. Theo Herzberg (1959), Sự ổn định trong công việc là yếu tố duy trì động lực làm việc người lao động. Vì vậy, Ban Giám đốc công ty cần nhắc nhở nhân viên phải nỗ lực thực hiện hoàn thành tốt công việc để tránh tính ỷ lại làm ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc.

Sự tự chủ trong công việc là yếu tố có mức ảnh hưởng ở vị trí thứ ba đến động lực làm việc nhân viên khối văn phòng công ty. Nhân viên văn phòng rất hài lòng khi được cấp trên trực tiếp giao quyền và cho phép họ chịu trách nhiệm với công việc của họ, tự chủ về tốc độ làm việc. Khi người lao động được trao quyền kiểm soát, chịu trách nhiệm với công việc, được tham gia ra các quyết định liên quan đến công việc và được khuyến khích đưa ra các sáng kiến trong công việc sẽ giúp họ cảm thấy được cấp trên tôn trọng và tin tưởng. Điều này đã giúp họ có nhiều động lực làm việc. Ban Giám đốc cần để nhân viên văn phòng được phát huy tính tự chủ trong công việc hơn nữa bởi vì sự tự chủ trong công việc ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc của cán bộ, công chức, người lao động.

Trong nghiên cứu này, Điều kiện làm việc không phải là yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến động lực làm việc của nhân viên văn phòng công ty nhưng đó là yếu tố quan trọng và ý nghĩa đã được đưa vào các mô hình nghiên cứu của nhiều tác giả. Vì vậy, Ban Giám đốc công ty cần thường xuyên kiểm tra, cải thiện điều kiện làm việc trong Nhà máy nhằm giảm mệt mỏi, tránh sự suy giảm khả năng lao động, làm giảm năng suất, hiệu quả công việc của cán bộ, công chức, người lao động; tạo ra nơi làm việc an toàn nhất, có đầy đủ công cụ để làm việc, nơi nghỉ giữa ca thoải mái, tiện nghi. Điều này sẽ làm người lao động thích và tự hào về điều kiện làm việc của công ty, tăng động lực làm việc.

Thu nhập và phúc lợi là yếu tố thứ năm ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên. Nhân viên văn phòng Công ty hài lòng với thu nhập của họ, họ cho rằng phù hợp với năng lực và đóng góp của họ nên Thu nhập và phúc lợi có ảnh hưởng đến động lực làm việc cho họ.

Chính sách khen thưởng và công nhận là một trong 7 yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên công ty. Công nhận và khen thưởng người lao động cho công việc họ làm, chỉ tốn một chút thời gian nhưng hiệu quả mang lại vô cùng thiết thực: Năng suất cao hơn, Tăng nỗ lực trong công việc theo cách giảm lỗi công việc và giảm làm lại tại nơi làm việc, giảm số lượng người bỏ việc và người lao động sẽ gắn bó với một công việc, không rời bỏ công việc hoặc chuyển sang công việc khác hay tổ chức khác. Đánh giá cao và Công nhận là 2 yếu tố rất quan trọng của động lực làm việc của nhân viên văn phòng công ty. Ban Giám đốc cần chú ý đến yếu tố này để người lao động luôn tiếp tục phấn đấu hướng tới mục tiêu của họ trong công việc - đó là động lực lớn nhất mà người lao động có thể làm tốt hơn bất cứ lúc nào.

Mối quan hệ và sự tương tác nơi làm việc có tác động đến động lực làm việc và giữ chân nhân viên. Trong nghiên cứu này, Quan hệ với đồng nghiệp là yếu tố có mức độ ảnh hưởng thấp nhất đến động lực làm việc, nhưng yếu tố đó ảnh hưởng thuận chiều đến động lực làm việc. Vì vậy, Ban Giám đốc luôn chú trọng cải thiện môi trường làm việc tốt - có sự phối hợp tốt để thực hiện công việc giữa các cán bộ, công chức, người lao động với nhau sẽ góp phần làm tăng động lực làm việc cho nhân viên PVC-MS.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- [1]. Bùi Quang Hưng & Nguyễn Thanh Bé (2019). Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của công chức tại cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [2]. Kovach, K.A. (1987). What motivates employees? Workers and supervisors give different answers. *Business Horizons*, 30 (5), 58-65.
- [3]. Walia, V. & Balu, L. (2018). Factors Affecting Work Motivation of Permanent Commissioned Officers in the Indian Army. *International Journal of Innovations & Advancement in Computer Science*, 7 (3), 92-98.
- [4]. Barzoki, A.S., Attafar, A., & Jannati, A.R. (2012). An analysis of Factors Affecting the Employees Motivation bases on Herzberg's Hygiene Factors Theory. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*
- [5]. Bosma, H., Boxtel, M.P., Ponds, R.W., Houx, P.J., Burdorf, A., & Jolles, J. (2003). Mental work demands protect against cognitive impairment: MAAS prospective cohort study. *Experimental Aging Research*, 29, 33-45

NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KHẢ NĂNG TÌM ĐƯỢC VIỆC LÀM CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ TÀI CHÍNH VĨNH LONG SAU KHI RA TRƯỜNG

Nguyễn Trung Tiến¹⁵, Đặng Thùy Linh¹⁵

Nguyễn Thị Thúy Liễu¹⁵, Nguyễn Quốc Bình¹⁵ và Nguyễn Văn Rốt¹⁶

Tóm tắt: Nghiên cứu này phân tích yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên Trường Cao đẳng Kinh tế Tài chính Vĩnh Long sau khi ra trường. Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm được đo lường và xác định thông qua kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và mô hình hồi quy Binary Logistic. 250 sinh viên đã tốt nghiệp giai đoạn 2016 - 2018 đã được khảo sát về vấn đề tìm việc làm thông qua một bảng câu hỏi. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm là Kỹ năng cứng, Kỹ năng mềm, Khả năng làm việc, Trình độ ngoại ngữ và Kết quả học tập, trong đó yếu tố Kỹ năng cứng tác động mạnh nhất. Để nâng cao khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường, cần có những nhóm giải pháp đối với sinh viên, nhà trường và người tuyển dụng.

Từ khóa: việc làm, sinh viên, kỹ năng mềm, kết quả học tập, nhà tuyển dụng

Abstract: This study aimed to analyse factors influencing students' ability to find jobs at Vinh Long College of Economics and Finance after graduation. The influencing factors were measured and tested by Cronbach's alpha, Exploratory Factor Analysis and Binary Logistic regression. 250 students who graduated from 2016 to 2018 were surveyed about issues of employability using a questionnaire. The results of analysis revealed that the factors affecting the ability to find a job were Hard skills, Soft skills, Ability to work, Level of proficiency in a foreign language, and Academic performance, among which hard skills were the most influential factor. To improve students' ability to find jobs after graduation, there are different groups of solutions for students, our college and headhunters.

Keyword: jobs, students, soft skills, academic performance, headhunters

1. Giới thiệu

Sau khi tốt nghiệp ra trường, sinh viên luôn mong muốn tìm được công việc phù hợp với chuyên môn được đào tạo và có mức thu nhập ổn định. Đối với Trường Cao đẳng Kinh tế Tài chính Vĩnh Long, theo khảo sát năm 2018, có 92/120 sinh viên tốt nghiệp đã có việc làm, số lượng sinh viên chưa có việc làm là 28 sinh viên, chiếm tỷ lệ 23,3%. Sinh viên sau khi tốt

¹⁵ Thạc sĩ, Phân hiệu Trường Đại học Kinh tế TP. HCM tại tỉnh Vĩnh Long

¹⁶ Giảng viên Phân hiệu Trường Đại học Kinh tế TP. HCM tại tỉnh Vĩnh Long

ng nghiệp không tìm được việc làm do nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả nguyên nhân khách quan và chủ quan như tình hình hoạt động sản xuất, kinh doanh của nhiều doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn nên nhu cầu tuyển dụng lao động bị thu hẹp và các cơ quan, tổ chức nhà nước ngày càng có yêu cầu cao hơn về chất lượng đào tạo trong tuyển dụng công chức, viên chức. Bên cạnh đó, vấn đề tìm việc làm còn phụ thuộc vào phẩm chất, năng lực, trình độ, kỹ năng của sinh viên sau khi tốt nghiệp. Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường, và đưa ra một số giải pháp nâng cao khả năng tìm được việc làm.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Nhiều nghiên cứu đã cho thấy rằng, có nhiều yếu tố khác nhau ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Theo Nguyễn Thị Khánh Trinh (2016), kết quả học tập càng cao, cụ thể là điểm tốt nghiệp càng cao thì xác suất có việc sau khi ra trường của sinh viên càng cao. Bên cạnh đó, xếp loại tốt nghiệp có tác động tích cực đến việc có việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp (Võ Văn Tài và Đào Thị Huyền, 2016).

Nghiên cứu của Pandey và cộng sự (2014) cũng cho thấy việc thành thạo ngôn ngữ nước ngoài có thể giúp ứng viên để lại ấn tượng ban đầu tốt, có cơ hội cao hơn để có được vị trí mà ứng viên đang ứng tuyển. Trình độ ngoại ngữ có tác động tích cực đến việc có việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp (Võ Văn Tài và Đào Thị Huyền, 2016). Nghiên cứu của Nguyễn Thị Khánh Trinh (2016) cũng chỉ rõ điểm Anh văn càng cao thì xác suất có việc sau khi ra trường của sinh viên càng cao.

Yếu tố Kỹ năng cứng như kỹ năng chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cũng tác động đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên. Kantane và cộng sự (2015) đã chỉ ra rằng kỹ năng chuyên môn, kiến thức, khả năng lập kế hoạch cũng là các yếu tố quan trọng trong nhu cầu của nhà tuyển dụng đối với nhân viên. Kiến thức chuyên môn là một trong những yếu tố tác động tích cực đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp (Nguyễn Thị Thanh Vân, 2016).

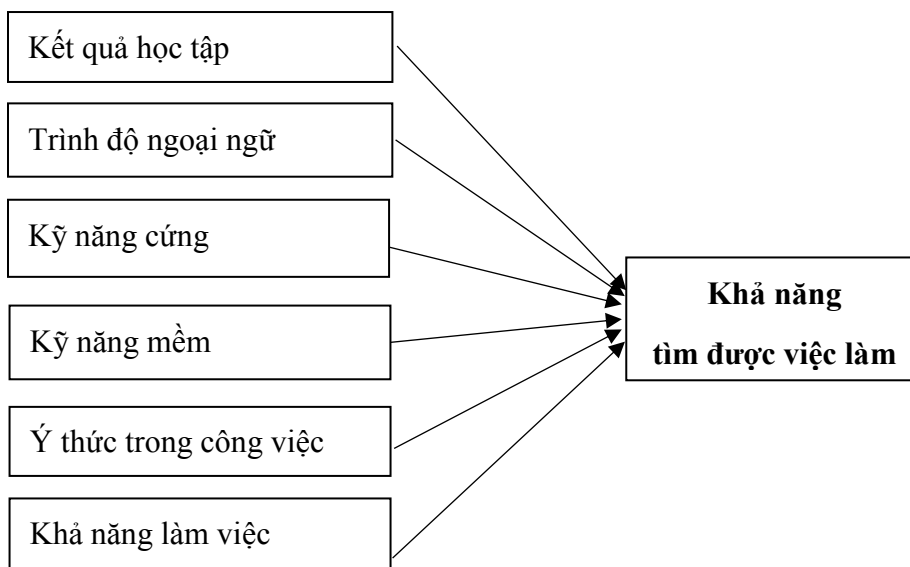
Theo Nguyễn Thị Thanh Vân (2016), yếu tố kỹ năng mềm là một trong những yếu tố tác động tích cực đến khả năng có việc làm của sinh viên mới ra trường. Mặt khác, việc tham gia các khóa học kỹ năng mềm thì xác suất có việc làm sau khi tốt nghiệp sẽ cao hơn những sinh viên khác (Nguyễn Thị Khánh Trinh, 2016). Đồng thời, Majid và cộng sự (2012) đã chỉ ra rằng kỹ năng mềm phù hợp đóng một vai trò quan trọng trong thành công của sự nghiệp cũng như trong các tương tác xã hội trong xã hội, với năm kỹ năng mềm quan trọng hàng đầu là: làm việc nhóm và hợp tác, ra quyết định, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian và kỹ năng tư duy phản biện. Bên cạnh đó, sinh viên tốt nghiệp cần phải có các kỹ năng mềm khác như lãnh đạo, giao tiếp, tư duy phân tích... để có thể đảm bảo tìm được việc làm (Hossain và cộng sự, 2018).

Kết quả nghiên cứu Kantane và cộng sự (2015) cho thấy ý thức trong công việc, đặc biệt là yếu tố trung thực là một trong những yếu tố quan trọng trong nhu cầu của nhà tuyển dụng đối với nhân viên. Song song đó, yếu tố phẩm chất của học sinh sinh viên có tác động đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp (Nguyễn Quang Thuận, 2019).

Nghiên cứu Nguyễn Thị Thanh Vân (2016) cũng đã kết luận khả năng đáp ứng công việc là một trong các yếu tố tác động mạnh đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Sau khi tiến hành lược khảo các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường bao gồm 6 yếu tố: (1) Kết quả học tập, (2) Trình độ ngoại ngữ, (3) Kỹ năng cứng, (4) Kỹ năng mềm, (5) Ý thức trong công việc, (6) Khả năng làm việc.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 1: Diễn giải biến trong mô hình nghiên cứu

Mã hóa	Biến quan sát	Mã hóa	Nghiên cứu
NHÂN TỐ KẾT QUẢ HỌC TẬP (KQHT)			Nguyễn Thị Khánh Trinh và cộng sự (2016), Võ Văn Tài và Đào Thị Huyền (2016)
KQHT1	Điểm trung bình tích lũy toàn khóa	Likert 1 - 5	
KQHT2	Điểm rèn luyện toàn khóa	Likert 1 - 5	
KQHT3	Xếp loại học lực trong bằng tốt nghiệp	Likert 1 - 5	

Mã hóa	Biến quan sát	Mã hóa	Nghiên cứu
NHÂN TỐ TRÌNH ĐỘ NGOẠI NGỮ (TDNN)			Nguyễn Thị Khánh Trinh và cộng sự (2016), Võ Văn Tài và Đào Thị Huyền (2016), Pandey và cộng sự (2014), Hossai và cộng sự (2018)
TDNN1	Nghe nói thành thạo một loại ngoại ngữ	Likert 1 - 5	
TDNN2	Đọc hiểu tài liệu, văn bản tiếng nước ngoài	Likert 1 - 5	
TDNN3	Soạn thảo văn bản bằng ngoại ngữ	Likert 1 - 5	
NHÂN TỐ KỸ NĂNG CỨNG (KYNC)			Nguyễn Thị Thanh Vân (2016), Kantane và cộng sự (2015), Harry và cộng sự (2018)
KYNC1	Kiến thức chuyên môn được đào tạo	Likert 1 - 5	
KYNC2	Kiến thức nền tảng văn hóa, xã hội liên quan	Likert 1 - 5	
KYNC3	Kỹ năng xử lý nghiệp vụ liên quan công việc	Likert 1 - 5	
KYNC4	Hiểu biết thực tế và các vấn đề đương đại của ngành nghề	Likert 1 - 5	
NHÂN TỐ KỸ NĂNG MỀM (KYNM)			Nguyễn Thị Khánh Trinh và cộng sự (2016), Nguyễn Thị Thanh Vân (2016), Majid và cộng sự (2012), Hossai và cộng sự (2018)
KYNM1	Kỹ năng giao tiếp và thuyết trình	Likert 1 - 5	
KYNM2	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	Likert 1 - 5	
KYNM3	Kỹ năng phát hiện, xử lý, giải quyết vấn đề	Likert 1 - 5	
KYNM4	Kỹ năng làm việc nhóm	Likert 1 - 5	
NHÂN TỐ Ý THỨC TRONG CÔNG VIỆC (YTCV)			Nguyễn Quang Thuần (2019), Kantane và cộng sự (2015)
YTCV1	Ý thức tổ chức, kỷ luật, tinh thần trách nhiệm	Likert 1 - 5	
YTCV2	Ý thức tập thể, cộng đồng	Likert 1 - 5	
YTCV3	Ý thức học tập và cầu tiến	Likert 1 - 5	
YTCV4	Tính cẩn thận, nghiêm túc, trung thực	Likert 1 - 5	
NHÂN TỐ KHẢ NĂNG LÀM VIỆC (KNLV)			Nguyễn Thị Thanh Vân (2016)
KNLV1	Khả năng thích nghi với môi trường làm việc	Likert 1 - 5	
KNLV2	Khả năng chịu áp lực cao trong công việc	Likert 1 - 5	

Mã hóa	Biến quan sát	Mã hóa	Nghiên cứu
KNLV3	Khả năng tự học và tự rèn luyện	Likert 1 - 5	
KNLV4	Khả năng lắng nghe, tiếp thu và khắc phục nhược điểm cá nhân	Likert 1 - 5	

* Ghi chú: Thang đo Likert 5 mức độ: mức 1 là hoàn toàn không quan trọng; mức 2 là không quan trọng; mức 3 là bình thường; mức 4 là quan trọng và mức 5 là hoàn toàn quan trọng.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu sử dụng trong nghiên cứu là số liệu sơ cấp được thu thập thông qua bảng câu hỏi. Bảng câu hỏi cấu trúc gồm 23 câu hỏi, được thiết kế để khảo sát cựu sinh viên đã có việc làm và chưa có việc làm. Tổng số cựu sinh viên đã thực hiện trả lời trực tiếp bảng câu hỏi là 250 người, bao gồm theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Cỡ mẫu trên đã thỏa mãn tối thiểu $n \geq 8m + 50$ (Tabachnick & Fidell, 1996) và cũng đạt yêu cầu để tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy Binary Logistic.

3.2. Phương pháp phân tích số liệu

Thống kê mô tả để mô tả thực trạng về thực trạng việc làm của sinh viên sau khi ra trường.

Hệ số Cronbach alpha được sử dụng để kiểm định độ tin cậy của các biến quan sát. Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại khỏi mô hình (Nunnally & Burnstein, 1994). Tiêu chuẩn để thang đo đạt yêu cầu khi Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 trở lên (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2004).

Phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để rút gọn tập hợp gồm nhiều biến quan sát thành một số nhân tố ít hơn để chúng có ý nghĩa hơn (Hair et al, 1998). Phân tích EFA đạt yêu cầu khi chỉ số KMO thuộc khoảng từ 0,5 đến 1,0, kiểm định Bartlett có ý nghĩa khi P value nhỏ hơn 0,05, hệ số Eigenvalue lớn hơn 1 và phương sai trích lớn hơn 50%. Các nhân tố chung có thể được diễn tả như những kết hợp tuyến tính của các biến quan sát: $F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + \dots + W_{ik}X_k$

Phân tích Hồi quy Binary Logistic được sử dụng để phân tích mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Các nhân tố ảnh hưởng bao gồm các nhóm nhân tố từ phân tích nhân tố khám phá EFA. Mô hình ước lượng như sau:

$$Y_i = \log_e \left[\frac{P(Y=1)}{P(Y=0)} \right] = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \dots + \beta_i * X_i$$

Trong đó, Y_i là khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường ($Y_i = 1$ đang có việc làm; $Y_i = 0$ chưa có việc làm), β_i là hệ số của các biến giải thích (X_i).

Bảng 2: Các biến đưa vào mô hình hồi quy Binary logistic sau khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA

Biến	Định nghĩa	Đơn vị	Kỳ vọng
Y	Tình hình việc làm	Y = 1 nếu đang có việc làm và ngược lại Y = 0 nếu chưa có việc làm	
KNLV	Khả năng làm việc	Điểm giá trị nhân số đại diện cho nhân tố	+
KYNM	Kỹ năng mềm	Điểm giá trị nhân số đại diện cho nhân tố	+
KYNC	Kỹ năng cứng	Điểm giá trị nhân số đại diện cho nhân tố	+
YTCV	Ý thức công việc	Điểm giá trị nhân số đại diện cho nhân tố	+
KQHT	Kết quả học tập	Điểm giá trị nhân số đại diện cho nhân tố	+
TDNN	Trình độ ngoại ngữ	Điểm giá trị nhân số đại diện cho nhân tố	+

4. Kết quả và thảo luận

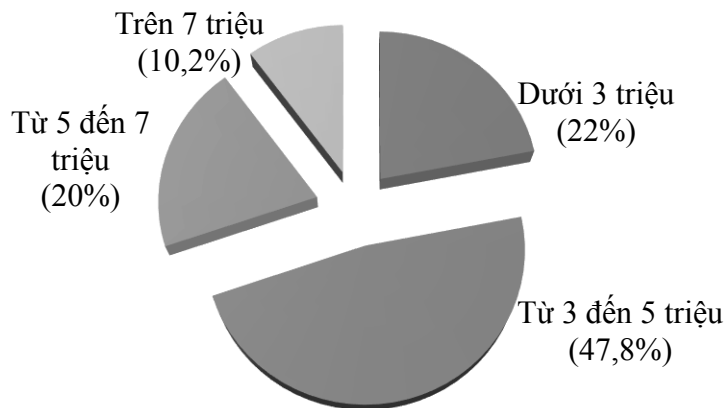
4.1. Thực trạng khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường

Bài nghiên cứu khảo sát 250 sinh viên đã ra trường, bao gồm sinh viên tốt nghiệp các năm 2016 (chiếm 51,2%), 2017 (chiếm tỷ lệ 26%) và 2018 (chiếm tỷ lệ 22,8%). Trong đó, đáp viên là sinh viên ngành Kế toán chiếm tỷ trọng cao nhất (26%), tiếp đến là ngành Quản trị kinh doanh (25,6%), Tài chính ngân hàng (15,2%) và Công nghệ thông tin (2,4%). Đáp viên được phỏng vấn đa số là nữ giới, với 203/250 đáp viên, chiếm tỷ lệ 81,2%.

Trong 250 cựu sinh viên được khảo sát, số sinh viên đã có việc làm là 205 người (chiếm 82%). Tỷ lệ sinh viên có việc làm trong ngành học Công nghệ thông tin là cao nhất (tỷ lệ 97,22%), tiếp đến là các ngành Quản trị kinh doanh (90,62%), Tài chính ngân hàng (86,84%) và Kế toán (76,76%). Các công việc sinh viên hiện làm gồm: giáo viên, nhân viên kinh doanh, lễ tân khách sạn, nhân viên bán hàng, nhân viên văn phòng, nhân viên chăm sóc khách hàng, chuyên viên, thu ngân, nhân viên bảo hiểm, kế toán viên, nhân viên tín dụng, giao dịch viên... Sinh viên đang có việc làm cho biết họ đang làm việc ở nhiều loại hình doanh nghiệp, nhưng chủ yếu là khu vực ngoài nhà nước (chiếm 38,5%) và liên doanh (chiếm 27,8%), doanh nghiệp có 100% vốn nước ngoài (11,2%).

Sinh viên sau khi tốt nghiệp có việc làm là từ 3 đến 6 tháng chiếm tỷ lệ cao nhất (chiếm 46,8%), 7 đến 12 tháng (25,9%). Hầu hết sinh viên xin được việc làm sớm, nhờ vậy giảm sự lãng phí nguồn nhân lực và giúp sinh viên có thu nhập. Thông báo của nhà tuyển dụng trên báo chí, truyền hình, website và sự giới thiệu của người quen là những kênh thông tin hữu ích giúp sinh viên nắm được cơ hội việc làm.

Đa số sinh viên có việc làm hiện nay có mức lương tháng là từ 3 đến 5 triệu đồng. Điều này cho thấy với mức sống hiện tại thì mức thu nhập này cũng chưa phải là cao, nhưng với thực trạng sinh viên ra trường thất nghiệp nhiều như hiện nay thì có việc làm với mức lương này cũng là sự khích lệ có ý nghĩa. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy những sinh viên làm việc tại các doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài có mức thu nhập trung bình tháng cao hơn so với các loại hình doanh nghiệp khác.



Hình 2: Thu nhập bình quân/tháng của sinh viên tốt nghiệp đang làm việc

Số sinh viên chưa có việc làm là 45 người (chiếm 18%), do nhiều nguyên nhân khác nhau. Một số sinh viên do hoàn cảnh gia đình có điều kiện nên sau khi ra trường họ muốn được nghỉ ngơi, đi du lịch đầu đó rồi mới đi làm (chiếm 6,7%). Bên cạnh đó, việc thiếu kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ và thiếu kinh nghiệm làm việc chiếm tỷ lệ cao lần lượt là 30% và 25%. Ngoài ra còn một số nguyên nhân dẫn đến sinh viên chưa có việc làm là do: đã xin việc nhưng chưa được chấp nhận, không xin việc vì tiếp tục học tập, nghỉ việc vì lương thấp, nghỉ việc vì công việc không thích hợp.

Bảng 3: Lý do hiện nay chưa có việc làm

Lý do	Tổng số đáp viên	
	Số lựa chọn (lượt)	Tỷ lệ (%)
Thiếu kiến thức chuyên môn	9	15,0
Thiếu kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ	18	30,0
Thiếu kinh nghiệm làm việc	15	25,0
Thiếu thông tin tuyển dụng	11	18,3
Kỹ năng ngoại ngữ chưa đáp ứng	3	5,0
Chưa có nhu cầu xin việc làm	4	6,7
Tổng:	60	100

Nguồn: số liệu điều tra thực tế sinh viên đã tốt nghiệp từ tháng 1 - 3/2019 (n = 250)

4.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho các thành phần Kết quả học tập (KQHT); Trình độ ngoại ngữ (TDNN); Kỹ năng cứng (KYNC); Kỹ năng mềm (KYNM); Ý thức trong công việc (YTCV); Khả năng làm việc (KNLV) đều có hệ số Cronbach's alpha cao hơn 0,6. Trong nhóm Kỹ năng cứng, có 1 biến bị loại là “Hiểu biết thực tế và các vấn đề đương đại của ngành nghề (KYNC4)” do có hệ số tương quan biến tổng là $0,013 < 0,3$. Sau khi loại biến KYNC4 và tiến hành chạy lại Cronbach's alpha của nhóm Kỹ năng cứng, các biến còn lại đảm bảo đủ điều kiện để tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 4: Đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha

Biến	Tên biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Kết quả học tập (KQHT) Cronbach's alpha = 0,846			
KQHT1	Điểm trung bình tích lũy toàn khóa	0,616	0,771
KQHT2	Điểm rèn luyện toàn khóa	0,837	0,660
KQHT3	Xếp loại học lực trong bằng tốt nghiệp	0,822	0,686
Trình độ ngoại ngữ (TDNN) Cronbach's alpha = 0,807			
TDNN1	Nghe nói thành thạo một loại ngoại ngữ	0,719	0,668
TDNN2	Đọc hiểu tài liệu, văn bản tiếng nước ngoài	0,671	0,719
TDNN3	Soạn thảo văn bản bằng ngoại ngữ	0,579	0,810
Kỹ năng cứng (KYNC) Cronbach's alpha = 0,779			
KYNC1	Kiến thức chuyên môn được đào tạo	0,794	0,600
KYNC2	Kiến thức nền tảng văn hóa, xã hội liên quan	0,793	0,604
KYNC3	Kỹ năng xử lý nghiệp vụ liên quan công việc	0,821	0,586
KYNC4	Hiểu biết thực tế và các vấn đề đương đại của ngành nghề	0,013	0,931
Kỹ năng mềm (KYNM) Cronbach's alpha = 0,901			
KYNM1	Kỹ năng giao tiếp và thuyết trình	0,775	0,873
KYNM2	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	0,801	0,865
KYNM3	Kỹ năng phát hiện, xử lý, giải quyết vấn đề	0,753	0,881
KYNM4	Kỹ năng làm việc nhóm	0,788	0,868

Biến	Tên biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Ý thức trong công việc (YTCV) Cronbach's alpha = 0,764			
YTCV1	Ý thức tổ chức, kỷ luật, tinh thần trách nhiệm	0,573	0,707
YTCV2	Ý thức tập thể, cộng đồng	0,596	0,697
YTCV3	Ý thức học tập và cầu tiến	0,559	0,716
YTCV4	Tính cẩn thận, nghiêm túc, trung thực	0,551	0,717
Khả năng làm việc (KNLV) Cronbach's alpha = 0,919			
KNLV1	Khả năng thích nghi với môi trường làm việc	0,868	0,875
KNLV2	Khả năng chịu áp lực cao trong công việc	0,802	0,898
KNLV3	Khả năng tự học và tự rèn luyện	0,743	0,917
KNLV4	Khả năng lắng nghe, tiếp thu và khắc phục nhược điểm cá nhân	0,840	0,885

Nguồn: Kết quả kiểm định Cronbach Alpha từ số liệu điều tra năm 2019

Sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo, nhóm tác giả tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy, hệ số KMO là 0,751 thỏa mãn tính thích hợp của phân tích nhân tố, hệ số Sig = 0,000 cho thấy có các biến quan sát tương quan với nhau trong tổng thể có ý nghĩa thống kê, do đó các quan sát phù hợp cho việc phân tích nhân tố, Phương sai trích là 76,191% thích hợp cho phân tích nhân tố, cho biết 6 nhóm nhân tố giải thích được 76,191% độ biến thiên của dữ liệu.

Bảng 5: Ma trận xoay nhân tố

Biến quan sát	Hệ số tải					
	1	2	3	4	5	6
KNLV1	0,907					
KNLV4	0,888					
KNLV2	0,875					
KNLV3	0,854					
KYNM2		0,886				

Biến quan sát	Hệ số tải					
	1	2	3	4	5	6
KYNM1		0,869				
KYNM4		0,857				
KYNM3		0,851				
KYNC3			0,944			
KYNC1			0,931			
KYNC2			0,893			
YTCV2				0,801		
YTCV1				0,767		
YTCV3				0,750		
YTCV4				0,747		
KQHT2					0,953	
KQHT3					0,940	
KQHT1					0,698	
TDNN1						0,890
TDNN2						0,850
TDNN3						0,754

Nguồn: Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố từ số liệu điều tra năm 2019

Qua kết quả phân tích, có 6 nhóm nhân tố được hình thành, bao gồm **Nhân tố Khả năng làm việc (KNLV)** gồm 4 biến quan sát: KNLV1 (Khả năng thích nghi với môi trường làm việc); KNLV4 (Khả năng lắng nghe, tiếp thu và khắc phục nhược điểm cá nhân); KNLV2 (Khả năng chịu áp lực cao trong công việc), KNLV3 (Khả năng tự học và tự rèn luyện);

Nhân tố **Kỹ năng mềm (KYNM)** gồm 4 biến quan sát: KYNM2 (Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả); KYNM1 (Kỹ năng giao tiếp và thuyết trình), KYNM4 (Kỹ năng làm việc nhóm); KYNM3 (Kỹ năng phát hiện, xử lý, giải quyết vấn đề). Nhân tố này được đặt tên là Kỹ năng mềm (KYNM);

Nhân tố **Kỹ năng cứng (KYNC)** gồm 3 biến quan sát: KYNC3 (Kỹ năng xử lý nghiệp vụ liên quan công việc); KYNC1 (Kiến thức chuyên môn được đào tạo), KYNC2 (Kiến thức nền tảng văn hóa, xã hội liên quan).

Nhân tố **Ý thức công việc (YTCV)** gồm 4 biến quan sát: YTCV2 (Ý thức tập thể, cộng đồng); YTCV1 (Ý thức tổ chức, kỷ luật, tinh thần trách nhiệm); YTCV3 (Ý thức học tập và cầu tiến); YTCV4 (Tinh cẩn thận, nghiêm túc, trung thực).

Nhân tố **Kết quả học tập (KQHT)** gồm 3 biến quan sát: KQHT2 (Điểm rèn luyện toàn khóa); KQHT3 (Xếp loại học lực trong bằng tốt nghiệp); KQHT1 (Điểm trung bình tích lũy toàn khóa).

Nhân tố **Trình độ ngoại ngữ (TDNN)** gồm 3 biến quan sát: TDNN1 (Nghe nói thành thạo một loại ngoại ngữ); TDNN2 (Đọc hiểu tài liệu, văn bản tiếng nước ngoài), TDNN3 (Soạn thảo văn bản bằng ngoại ngữ).

Sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA, tiến hành phân tích hồi quy Binary Logistic để biết được yếu tố ảnh hưởng và đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Theo kết quả hồi quy cho thấy, mô hình hồi quy được xây dựng có ý nghĩa thống kê vì kết quả kiểm định Chi bình phương có giá trị $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$. Hệ số Pseudo $R^2 = 0,570$, cho thấy 57% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi 5 biến độc lập trong mô hình, còn lại là do các yếu tố khác. Mặt khác, chỉ tiêu $-2LL$ ($-2 \log \text{likelihood}$) = 151,218 và khả năng dự đoán cao của mô hình (84,5%) cho thấy thể hiện độ phù hợp khá tốt của mô hình tổng thể.

Bảng 6: Kết quả phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến việc tìm được việc làm của sinh viên Trường Cao đẳng Kinh tế Tài chính Vĩnh Long

Biến số	Tên biến	Hệ số Beta (B)	Sai số chuẩn (S.E.)	Hệ số (dY/dX)
	Hằng số	2,535***	0,321	-
KNLV	Khả năng làm việc	0,963***	0,263	0,1421
KYNM	Kỹ năng mềm	0,977***	0,237	0,1442
KYNC	Kỹ năng cứng	1,216***	0,261	0,1794
YTCV	Ý thức công việc	0,028 ^{ns}	0,229	-
KQHT	Kết quả học tập	0,483**	0,199	0,0712
TDNN	Trình độ ngoại ngữ	0,774***	0,225	0,1142
Số quan sát		250		
-2 log likelihoods		151,218		
Hệ số Pseudo R^2		0,570		

Ghi chú: **: có ý nghĩa ở mức 5%, ***: có ý nghĩa ở mức 1%

Nguồn: Kết quả phân tích hồi quy Binary Logistic từ số liệu điều tra năm 2019

Kết quả kiểm định cho thấy, trong 6 biến độc lập đưa vào phân tích thì có 5 biến độc lập là Kỹ năng cứng (KYNC); Kỹ năng mềm (KYNM); Khả năng làm việc (KNLV); Trình độ ngoại ngữ (TDNN) có hệ số hồi qui với Sig nhỏ hơn mức ý nghĩa 1% và Kết quả học tập (KQHT) có hệ số hồi qui với Sig nhỏ hơn mức ý nghĩa 5% tức là có ý nghĩa thống kê.

Nhóm yếu tố Kỹ năng cứng có mức độ ảnh hưởng cao nhất đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Nhân tố Kỹ năng cứng với hệ số Beta 1,216 với mức ý nghĩa 1%, tác động biên là 0,1794, nó có ảnh hưởng 17,94% đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Khi yếu tố này tăng thêm 1 đơn vị tính thì xác suất tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường sẽ tăng 17,94%. Điều này là hoàn toàn hợp lý, vì cựu sinh viên đánh giá kiến thức chuyên môn được đào tạo và Kỹ năng xử lý nghiệp vụ liên quan công việc là quan trọng, ảnh hưởng đến việc tìm được việc làm sau khi ra trường.

Yếu tố Kỹ năng mềm có mức độ ảnh hưởng cao thứ hai đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Với hệ số Beta 0,977 ở mức ý nghĩa 1%, tác động biên là 0,1442, yếu tố này ảnh hưởng 14,42% đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Khi yếu tố Kỹ năng mềm tăng 1 đơn vị trong thang đo thì xác suất tìm được việc làm tăng thêm 14,42%. Điều này là hợp lý, vì kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm, xử lý vấn đề là những yêu cầu cơ bản của tổ chức đối với nhân viên, việc có được những kỹ năng này thì mới thực hiện tốt các công việc được đặt ra.

Yếu tố Khả năng làm việc cũng có mức độ ảnh hưởng đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường, thông qua hệ số Beta 0,963 với mức ý nghĩa 1%, khi yếu tố Khả năng làm việc tăng 1 đơn vị thì việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường sẽ tăng với xác suất 14,21% (tác động biên 0,1421). Điều này là phù hợp, sinh viên có khả năng làm việc cao như thích nghi được với môi trường làm việc tại tổ chức, chịu được áp lực công việc, tự học hỏi, phấn đấu và rèn luyện, khắc phục nhược điểm của cá nhân sẽ dễ dàng tìm được việc làm và đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức.

Yếu tố Trình độ ngoại ngữ, với hệ số Beta 0,774 ở mức ý nghĩa 1%, tác động biên là 0,1142, nó có ảnh hưởng 11,42% đến việc tìm được việc làm của sinh viên. Khi yếu tố Trình độ ngoại ngữ tăng hơn 1 đơn vị trong thang đo thì xác suất tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường tăng thêm 11,42%. Trong xu thế hội nhập hiện nay, các tổ chức, cụ thể là các công ty, doanh nghiệp liên doanh hoặc có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài luôn đòi hỏi nhân viên có trình độ ngoại ngữ nhất định để đáp ứng các yêu cầu của công việc. Vì vậy, trình độ ngoại ngữ càng cao sẽ càng là lợi thế để tìm được việc làm của sinh viên.

Yếu tố Kết quả học tập có mức độ ảnh hưởng thấp nhất đến việc tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường, với hệ số Beta 0,483 ở mức ý nghĩa 5%, tác động biên là 0,0712, nó có ảnh hưởng 7,12% đến việc tìm được việc làm của sinh viên. Khi yếu tố Kết quả học tập tăng hơn 1 đơn vị trong thang đo thì xác suất tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra

trường tăng thêm 7,12%. Điều này là hợp lý, vì kết quả học tập phản ánh quá trình học tập tại Trường, là cơ sở tham khảo để doanh nghiệp đánh giá trình độ năng lực chuyên môn của người xin việc làm. Nếu có kết quả học tập và rèn luyện tốt, sẽ là một trong những ưu thế khi xin việc làm.

5. Giải pháp nâng cao khả năng tìm được việc làm của sinh viên Trường Cao đẳng Kinh tế Tài chính Vĩnh Long sau khi ra trường

Thứ nhất, nhóm giải pháp đối với sinh viên, đó là sinh viên cần có định hướng nghề nghiệp cho bản thân, không ngừng trau dồi kiến thức, nắm vững chuyên môn ngành nghề, rèn luyện thái độ học tập và làm việc, tham gia tích cực các hoạt động rèn luyện kỹ năng trong các hoạt động của nhà trường và bên ngoài xã hội, đồng thời tìm hiểu và tích cực tham gia các khóa học rèn luyện kỹ năng mềm, tận dụng những tiết giảng trên giảng đường và các hoạt động ngoại khóa để phát triển kỹ năng mềm cho bản thân, sau cùng là tự học để nâng cao trình độ ngoại ngữ thông qua các khóa học tại trường, câu lạc bộ Tiếng Anh, các kênh truyền thông hoặc thông qua các kênh hiện đại.

Thứ hai, nhóm giải pháp đối với Nhà trường, đó là chương trình đào tạo cần có tính phù hợp, các môn học phải phù hợp với ngành nghề đào tạo và cung cấp các kiến thức về nghiệp vụ mà doanh nghiệp cần. Bên cạnh đó, Nhà trường cần có các giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo, đổi mới các hình thức đào tạo, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho từng cá nhân học tập theo kế hoạch riêng, đẩy mạnh việc đi tham quan thực tế và thực hành nghiệp vụ chuyên môn tại doanh nghiệp, tăng cường thời gian thực tập tại doanh nghiệp, có thể bố trí một số môn học chuyên ngành yêu cầu sinh viên thực tập tại doanh nghiệp trong thời gian một tháng để viết báo cáo so sánh giữa lý thuyết và thực tế tại doanh nghiệp. Song song đó, Nhà trường cần tăng cường sự kết nối giữa nhà trường với doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra, tạo điều kiện cho sinh viên có nhiều cơ hội để giao lưu, làm việc với các doanh nghiệp để họ có dịp tiếp xúc với các nhà tuyển dụng học hỏi kinh nghiệm, kiến thức nghề nghiệp, xác định mục tiêu phấn đấu rõ ràng hơn. Đồng thời, phối hợp giữa các ngành, tổ chức giải quyết việc làm cho sinh viên tốt nghiệp. Nhà trường cũng cần thường xuyên tổ chức câu lạc bộ tuổi trẻ sáng tạo, chú trọng giáo dục cho sinh viên những kỹ năng mềm về giao tiếp, xử lý tình huống, ngoại ngữ, tin học, khuyến khích sinh viên tham gia nghiên cứu khoa học...

Thứ ba, nhóm giải pháp đối với Nhà tuyển dụng, cần thường xuyên tham vấn, kết nối với Nhà trường trong khâu tuyển dụng và đào tạo, phối hợp với Nhà trường xây dựng các chương trình đào tạo đảm bảo vừa phù hợp với thực tiễn nhu cầu việc làm vừa phù hợp với các qui định và chương trình khung của các bộ ngành quản lý công tác giáo dục và đào tạo như: Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Nhà tuyển dụng, các doanh nghiệp cũng cần tích cực hỗ trợ cho học sinh, sinh viên tiếp cận được với người thật, công việc thật tại đơn vị.

6. Kết luận

Nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường dựa trên số liệu khảo sát 250 cựu sinh viên. Trước khi tiến hành hồi quy, nhóm nghiên cứu thực hiện một số thống kê mô tả trên bộ số liệu đã có để phân tích về thực trạng việc làm của sinh viên sau khi ra trường. Mô hình nghiên cứu đề xuất các yếu tố ảnh hưởng đến việc tìm được việc làm của sinh viên gồm 6 yếu tố độc lập là (1) Kết quả học tập; (2) Trình độ ngoại ngữ; (3) Kỹ năng cứng; (4) Kỹ năng mềm; (5) Ý thức trong công việc; (6) Khả năng làm việc. Kết quả phân tích mô hình hồi quy Binary Logistic đã xác định được 5 nhân tố ảnh hưởng, bao gồm: (1) Kỹ năng cứng; (2) Kỹ năng mềm; (3) Khả năng làm việc; (4) Trình độ ngoại ngữ; (5) Kết quả học tập. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố ảnh hưởng đến việc tìm được việc làm của sinh viên là khác nhau. Cụ thể, yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất là Kỹ năng cứng, tiếp đến là các yếu tố Kỹ năng mềm, Khả năng làm việc, Trình độ ngoại ngữ và Kết quả học tập. Kỹ năng cứng là yếu tố quan trọng nhất để sinh viên tìm được việc làm sau khi ra trường, kỹ năng cứng càng tăng thì khả năng tìm được việc làm của sinh viên càng cao. Từ kết quả nghiên cứu này, nhóm tác giả đã đề xuất ba nhóm giải pháp nhằm nâng cao khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi ra trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO**Tiếng Việt:**

- [1]. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức.
- [2]. Lê Phương Lan, Chu Thị Mai Phương, Nguyễn Thị Khánh Trinh (2016), *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng có việc làm của sinh viên Đại học Ngoại thương sau khi tốt nghiệp*, Tạp chí Kinh tế đối ngoại (số 84), Đại học Ngoại thương.
- [3]. Phan Thị Ngọc Khuyên và Nguyễn Huy Hoàng (2016), *Hiện trạng việc làm và các nhân tố kỹ năng cần thiết cho việc làm sau tốt nghiệp của sinh viên ngành Kinh doanh quốc tế Trường Đại học Cần Thơ*.
- [4]. Nguyễn Trọng Nhân, Nguyễn Mai Quốc Việt, Lý Mỹ Tiên (2015), *Thực trạng việc làm của sinh viên ngành Việt Nam học (hướng dẫn viên du lịch) tốt nghiệp từ Trường Đại học Cần Thơ*, Tạp chí Khoa học trường Đại học Cần Thơ. Số 39, trang: 102-109
- [5]. Nguyễn Quang Thuận (2019), “*Các nhân tố ảnh hưởng đến việc làm của học sinh, sinh viên tỉnh Cà Mau sau khi tốt nghiệp*”, Báo điện tử Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Cà Mau, địa chỉ mạng <<http://lienhiephoikhkt.camau.gov.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-viec-lam-cua-hoc-sinh-sinh-vien-tinh-ca-mau-sau-khi-tot-nghiep.4171>>[Ngày truy cập: 20/10/2019].
- [6]. Nguyễn Thị Thanh Vân (2016), *Phân tích các yếu tố tác động đến khả năng có việc làm của sinh viên mới ra trường thuộc Khoa kinh tế - Luật - Đại học mở TP. HCM*. Đại học Mở Tp.HCM.
- [7]. Võ Văn Tài và Đào Thị Huyền (2016), *Phân tích thống kê tỉ lệ có việc làm của sinh viên Khoa Khoa học Tự nhiên, Trường Đại học Cần Thơ*. Tạp chí Khoa học trường Đại học Cần Thơ. Số 44, trang: 56-61

Tiếng Anh:

- [8]. Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7). Upper Saddle River. NJ: Pearson.
- [9]. Harry, T. T., Chinyamurindi, W., Mijoli, T. (2018). *Perceptions of factors that affect employability amongst a sample of final-year students at a rural South African university*, SA Journal of Industrial Psychology
- [10]. Hossain, M. I., Yagamaran, K. S. A., Afrin, T., Limon, N., Nasiruzzaman, M., & Karim, A. M. (2018). *Factors Influencing Unemployment among Fresh Graduates: A Case Study in Klang Valley, Malaysia*, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 8(9), 1494 -150

- [11]. Kantane, I., Sloka, B., Buligina, I., Tora, G., Busevica, R., Buligina, A., Dzelme, J., Tora, P. (2015). *Expectations by Employers on Skills, Knowledge and Attitudes of Employees*, European Intergration Studies, No 9/2015, pages 224 - 234
- [12]. Majid, S., Liming, S., Tong, S., Raihana, S. (2012). *Importance of Soft Skills for Education and Career Success*, International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education (IJCDSE), Special Issue Volume 2 Issue 2.
- [13]. Pandey, M. and Pandey, P. K. (2014). *Better English for Better Employment Opportunities*, International Journal of Multidisciplinary Approach and Studies, Vol 01, pages 93 - 100
- [14]. Tabachnick and Fidell (1989). *Using Multivariate Statistics*. Northridge, USA: HarerCollins Publishers

TÁC ĐỘNG CỦA QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG ĐẾN HÀNH VI TRUYỀN MIỆNG CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG - TRƯỜNG HỢP CÁC SIÊU THỊ TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Vũ Lê Duy¹⁷

Tóm tắt: Nghiên cứu được thực hiện nhằm mục tiêu phân tích tác động của các yếu tố cấu thành quản trị quan hệ khách hàng đến hành vi truyền miệng sau khi mua của người tiêu dùng: trường hợp tại các siêu thị tại TP. Cần Thơ. Số liệu sử dụng phân tích trong nghiên cứu được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp 200 người tiêu dùng. Các phương pháp phân tích định lượng bao gồm phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và mô hình hồi quy tuyến tính bội đã được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả phân tích cho thấy, có 4 yếu tố có tác động đến hành vi truyền miệng của người tiêu dùng, bao gồm: Chất lượng dịch vụ cốt lõi, Nhân viên, Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng, Công nghệ.

Từ khóa: Quản trị quan hệ khách hàng, hành vi truyền miệng, siêu thị.

Abstract: Objectives of the study was to analyze the impact of customer relationship management components on word-of-mouth purchasing behavior of consumers: cases in supermarkets in Can Tho City. The data used in this study was collected by interviewing 200 consumers directly. Quantitative analysis methods including the method of verifying the reliability of the scale by Cronbach's Alpha coefficient, the exploratory factor analysis (EFA) method and the multiple linear regression model were used in the study. The analysis results show that there are 4 factors that affect the oral behavior of consumers, including: Quality of core services, Employees, Customer Service and Support, Technology.

Keywords: Customer relationship management, word of mouth behavior, supermarket

1. GIỚI THIỆU

Trong những năm qua, kênh bán hàng hiện đại ở Việt Nam có sự chuyển biến lớn. Theo thống kê của Bộ Công thương, tính đến tháng 5/2019, số lượng siêu thị tại Việt Nam là 360 siêu thị, tăng hơn 15% so với năm 2018. Cụ thể, số lượng siêu thị ở TP. HCM và Hà Nội tăng 10%, trong khi số lượng siêu thị ở các tỉnh khác tăng 23%. Ngoài ra, theo ghi nhận của Vietnam Report, trong những năm gần đây, ngành bán lẻ Việt Nam có sự tăng trưởng nhanh chóng. Tốc độ tăng trưởng kép (CAGR) giai đoạn 2013-2018 là 11%. Tổng doanh thu bán lẻ cũng dự kiến sẽ đạt 180 tỷ USD vào 2020, tương đương mức tăng 26,6% từ 2018. Bên cạnh đó,

¹⁷ Giảng viên Trường Đại học Nam Cần Thơ

theo Sở Công Thương TP. Cần Thơ thì 2018, tổng mức hàng hóa bán lẻ và doanh thu dịch vụ của thành phố đạt 120 ngàn tỉ đồng, đạt 102% kế hoạch và tăng 14,7% so với cùng kỳ năm 2017, cao hơn so với mức tăng của cả nước (11,7%); 2 tháng đầu 2019, tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ là 22 ngàn tỉ đồng, tăng 8,85% so với cùng kỳ năm 2018.

Mặc dù ngành bán lẻ đang có tiềm năng phát triển rất lớn nhưng đi cùng với đó là mức độ cạnh tranh rất khốc liệt với sự “đổ bộ” của nhiều doanh nghiệp nước ngoài và cả trong nước, không ít doanh nghiệp cả nội và ngoại đã buộc phải rời bỏ thị trường. Sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt giữa các doanh nghiệp bán lẻ trong và ngoài nước, cùng với việc người tiêu dùng cũng ngày càng khắt khe hơn khiến cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ và thắt chặt mối quan hệ giữa siêu thị và người tiêu dùng ngày càng được chú trọng. Thay vì hướng tới thiết lập mối quan hệ trao đổi thuần túy, các siêu thị cần hướng tới thiết lập và duy trì mối quan hệ lâu dài với người tiêu dùng. Xu hướng này dẫn đến việc đòi hỏi các siêu thị cần phải có sự quan tâm và đầu tư vào hoạt động quản trị quan hệ khách hàng nhằm xây dựng được hệ thống quản trị quan hệ khách hàng hoàn chỉnh và củng cố mối quan hệ lâu dài với người tiêu dùng. Các nghiên cứu về quản trị quan hệ khách hàng trong lĩnh vực phân phối bán lẻ hiện nay rất ít và chỉ tập trung phân tích thực trạng của quản trị quan hệ khách hàng (Đỗ Thị Thùy Dịu, 2016) hay nghiên cứu về sự hài lòng và lòng trung thành của người tiêu dùng (Lê Thị Thu Trang và Lưu Tiến Thuận, 2017). Tuy nhiên, nghiên cứu về hành vi sau khi mua của người tiêu dùng thì không thể bỏ qua hành vi truyền miệng. Theo Oliver (1999) và Mouri (2005) thì hành vi sau khi mua có thể kể đến các yếu tố quan trọng bao gồm sự hài lòng, lòng trung thành và truyền miệng. Hành vi truyền miệng từ lâu đã được đánh giá là một công cụ tiếp thị có sức ảnh hưởng và hiệu quả (Bickart and Schindler, 2001). Do đó, đề tài này được thực hiện nhằm kiểm chứng và đánh giá mức độ tác động của quản trị quan hệ khách hàng đến hành vi truyền miệng của người tiêu dùng.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1 Quản trị quan hệ khách hàng

Trên thế giới, quản trị quan hệ khách hàng đã được các nhà nghiên cứu quan tâm từ giữa những năm 1990, nhưng cho đến nay, vẫn chưa thống nhất và lý thuyết về quản trị quan hệ khách hàng vẫn đang được xây dựng. Tại Việt Nam, quản trị quan hệ khách hàng là lĩnh vực nghiên cứu khá mới mẻ về cả phương diện lý thuyết cũng như thực tiễn ứng dụng.

Khái niệm quản trị quan hệ khách hàng được hình thành và chịu ảnh hưởng của các mô hình công nghệ mới (Zineldin, 2000). Galbreath, Rogers (1999) cho rằng, do có sự khác nhau trong nhu cầu và thói quen mua của khách hàng chính là nguyên nhân ra đời của quản trị quan hệ khách hàng. Cho đến nay, khái niệm về quản trị quan hệ khách hàng vẫn chưa được thống nhất và có ba trường phái quan điểm bao gồm: nhấn mạnh công nghệ, nhấn mạnh hỗ trợ marketing và bán hàng, nhấn mạnh chiến lược kinh doanh.

➤ *Quan điểm xem quản trị quan hệ khách hàng là một giải pháp công nghệ nhằm quản lý thông tin và các vấn đề liên quan đến khách hàng.*

Đây là quan điểm được nhiều nhà nghiên cứu trong và ngoài nước ủng hộ. Điển hình như Shoemaker (2001) cho rằng, quản trị quan hệ khách hàng thực chất là một công nghệ được sử dụng nhằm hỗ trợ cho marketing và bán hàng để xây dựng mối quan hệ với khách hàng; hay Starkey, Woodcock (2002) thì cho rằng, quản trị quan hệ khách hàng là quy trình ứng dụng công nghệ thông tin trong việc khai thác các nguồn lực của doanh nghiệp để cung ứng giá trị cho khách hàng hiện tại và tiềm năng.

Tóm lại, theo quan điểm này, ta có thể thấy các nhà nghiên cứu nhấn mạnh rằng nhân tố cốt lõi của quản trị quan hệ khách hàng là hệ thống thông tin khách hàng kèm theo phần mềm quản lý và gắn với công nghệ thông tin.

➤ *Quan điểm nhấn mạnh quản trị quan hệ khách hàng là hoạt động hỗ trợ marketing và là một phần trong quá trình bán hàng.*

Vara (1992) cho rằng quản trị quan hệ khách hàng là nỗ lực giữ khách hàng bằng cách sử dụng chiến thuật marketing nhằm thúc đẩy quá trình bán hàng và duy trì quan hệ với khách hàng sau bán hàng. Bên cạnh đó, Pepper và Rogers (1996) lại cho rằng quản trị quan hệ khách hàng là dựa trên cơ sở kết hợp dữ liệu thông tin với chiến lược tăng trưởng nhằm tập trung vào các mối quan hệ cá nhân hoặc quan hệ 1:1 với khách hàng nhằm tiếp cận khách hàng, tiến hành bán hàng và giữ khách hàng dài hạn.

➤ *Quan điểm quản trị quan hệ khách hàng là chiến lược kinh doanh.*

Verhoef và Donker (2001) định nghĩa quản trị quan hệ khách hàng là sự đầu tư vào khách hàng mang lại những giá trị vô hình cho doanh nghiệp, đồng thời giúp doanh nghiệp xác định đúng và đủ nhu cầu của khách hàng nhằm giúp doanh nghiệp giảm thiểu những hoạt động kết nối với khách hàng mà không mang lại lợi ích cho doanh nghiệp. Ngoài ra, Bull (2003) cho rằng quản trị quan hệ khách hàng là chiến lược tập trung vào nhu cầu của khách hàng nhằm hướng tới tiếp cận khách hàng một cách có tổ chức. Nhìn chung, trong các quan điểm, ta có thể thấy quan điểm quản trị quan hệ khách hàng là chiến lược kinh doanh là quan điểm tổng quan và toàn diện nhất.

2.2 Truyền miệng

Arndt (1967) là người tiên phong trong nghiên cứu về truyền miệng, đã đưa ra định nghĩa truyền miệng là hình thức truyền thông trực tiếp bằng lời nói giữa một người nhận và một người truyền tin liên quan tới một nhãn hiệu, sản phẩm hoặc một dịch vụ nào đó và người nhận nhận thức rằng những thông điệp của người gửi có tính chất phi thương mại. Bên cạnh đó, Westbrook (1987) cho rằng truyền miệng xem như một dạng của truyền thông phi chính thức của doanh nghiệp khi sử dụng khách hàng như một người phát ngôn và truyền các thông điệp cho doanh nghiệp. Theo Mouri (2005) thì truyền miệng được định nghĩa là mức độ mà một khách hàng chia sẻ trải nghiệm của mình với thương hiệu/dịch vụ với người thân quen.

Nhìn chung, truyền miệng là hình thức giao tiếp giữa người với người nhằm chia sẻ những hiểu biết, kinh nghiệm về sản phẩm/dịch vụ và người nhận thông tin nhận thức rằng những thông điệp của người gửi có tính chất phi thương mại.

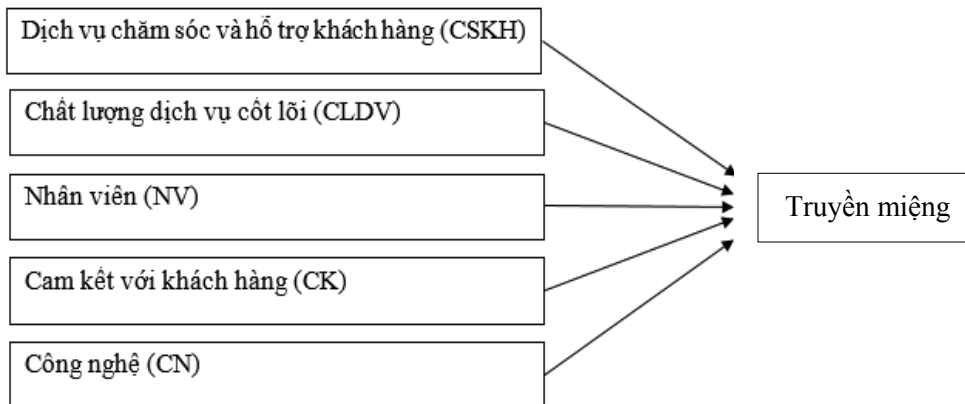
3. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Trên thế giới, các nghiên cứu về quản trị quan hệ khách hàng trong lĩnh vực bán lẻ có thể kể đến như nghiên cứu của Mathur và Samma (2010) về hành vi của người tiêu dùng trong lĩnh vực phân phối bán lẻ và tác động của quản trị quan hệ khách hàng đến hành vi mua hàng. Một nghiên cứu khác của Sugiati và cộng sự (2013) nghiên cứu về giá trị khách hàng trong lĩnh vực phân phối bán lẻ và các biến trong nghiên cứu có nguồn gốc dựa trên nền tảng khái niệm quản trị quan hệ khách hàng. Tác giả đo lường giá trị khách hàng trên 5 khía cạnh bao gồm giá trị chức năng, giá trị cảm xúc, giá trị xã hội, dịch vụ chăm sóc khách hàng, yếu tố giá cả. Kết quả chỉ ra rằng giá trị khách hàng có tác động đến hành vi sau khi mua của khách hàng. Về mối quan hệ giữa quản trị quan hệ khách hàng và hành vi sau khi mua của khách hàng trong lĩnh vực phân phối bán lẻ, nghiên cứu của Chadrasekaran và Benaiah (2016) cho thấy quản trị quan hệ khách hàng được cấu thành từ 5 yếu tố bao gồm sản phẩm, tin tưởng, cơ sở vật chất, đội ngũ nhân viên, hỗ trợ và chăm sóc khách hàng và cả 5 yếu tố này đều có tác động đến hành vi sau khi mua của khách hàng. Nghiên cứu của Gumel (2017) về sự tác động của hoạt động quản trị quan hệ khách hàng đối với từng giai đoạn trong tiến trình hành vi mua hàng của người tiêu dùng.

Tại Việt Nam, theo tìm hiểu của tác giả thì số nghiên cứu về quản trị quan hệ khách hàng rất hạn chế. Một số ít nghiên cứu được thực hiện trong lĩnh vực phân phối bán lẻ gồm: nghiên cứu của Đỗ Thị Thùy Dịu (2016) về đánh giá công tác quản trị quan hệ khách hàng tại siêu thị Co.opmart Gia Lai; nghiên cứu của Lê Thị Thu Trang và Lưu Tiến Thuận (2017) về tác động của quản trị quan hệ khách hàng đến sự hài lòng của khách hàng trên thị trường bán lẻ hiện đại tại TP. Cần Thơ. Đồng thời, các nghiên cứu chưa thực sự tổng quan được cơ sở lý thuyết và xây dựng thang đo hoàn chỉnh về quản trị quan hệ khách hàng.

Chính vì vậy, trong nghiên cứu này, tác giả ứng dụng lý thuyết của Chen và Ching (2004) trong việc xem xét yếu tố công nghệ thông tin và cơ sở hạ tầng công nghệ trong việc nghiên cứu quản trị quan hệ khách hàng nhằm đề xuất mô hình nghiên cứu toàn diện hơn về quản trị quan hệ khách hàng, bao gồm 5 nhóm nhân tố: dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chất lượng dịch vụ cốt lõi, nhân viên, cam kết với khách hàng, công nghệ.

Mô hình nghiên cứu ban đầu được đề xuất như sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất. *Nguồn: Tác giả đề xuất, 2019*

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

4.1 Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu được thu thập qua phỏng vấn 200 người tiêu dùng tại Ninh Kiều, Cái Răng, Bình Thủy. Các tham số ước lượng trong mô hình nghiên cứu gồm 28 chỉ báo. Phương pháp chọn mẫu được tiến hành theo 2 bước. Bước 1 tiến hành phân tầng dữ liệu theo địa bàn khảo sát với tiêu chí mật độ dân số và số lượng siêu thị trên địa bàn. Bước 2 chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện trong từng tầng mẫu nghiên cứu.

4.2 Phương pháp phân tích số liệu

Nghiên cứu được thực hiện qua 2 giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Phương pháp phỏng vấn nhóm được sử dụng để nghiên cứu sơ bộ, hình thành thang đo các nhân tố quản trị quan hệ khách hàng. Sau đó, các phương pháp phân tích định lượng bao gồm kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy nhằm phân tích tác động của các yếu tố cấu thành quản trị quan hệ khách hàng đến hành vi truyền miệng sau khi mua của người tiêu dùng, trường hợp tại các siêu thị tại TP. Cần Thơ.

5. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

5.1 Độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá

Cronbach's Alpha của 3 chỉ báo có hệ số tương quan nhỏ hơn 0,3 nên các chỉ báo này bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Kiểm định độ tin cậy được thực hiện lại lần 2. Kết quả của kiểm định độ tin cậy thang đo cho thấy, các thang đo đều đạt độ tin cậy. Hệ số Cronbach's Alpha của các nhóm nhân tố dao động từ 0,648 - 0,827. Hệ số tương quan tổng biến không có biến nào nhỏ hơn 0,3, đủ điều kiện để tiến hành các phân tích sâu hơn (Bảng 1).

Bảng 1: Tóm tắt kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Thang đo	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng	4	0,767
Chất lượng dịch vụ cốt lõi	5	0,722
Nhân viên	3	0,648
Cam kết với khách hàng	4	0,705
Công nghệ	5	0,827
Truyền miệng	4	0,804

(Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả, 2019)

Phân tích nhân tố khám phá và phép xoay Varimax được tiến hành để kiểm định giá trị thang đo. Kết quả cho thấy chỉ số KMO đạt mức 0,792, các biến quan sát được nhóm lại đúng theo thang đo ban đầu với hệ số tải trên 0,5 (Bảng 2).

Bảng 2: Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Ký hiệu biến	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
CSKH1	0,543				
CSKH2	0,657				
CSKH4	0,719				
CSKH5	0,606				
CLDV1		0,771			
CLDV2		0,836			
CLDV3		0,719			
CLDV5		0,733			
CLDV6		0,851			
NV1			0,693		
NV2			0,638		
NV3			0,713		
CK1				0,593	

Ký hiệu biến	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
CK2				0,618	
CK3				0,664	
CK5				0,687	
CN1					0,714
CN2					0,778
CN3					0,723
CN4					0,895
CN5					0,846

5.2. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Mô hình hồi quy được dùng trong việc ước lượng sự tác động của các yếu tố cấu thành quản trị quan hệ khách hàng đến hành vi truyền miệng sau khi mua của người tiêu dùng, trường hợp tại các siêu thị tại TP. Cần Thơ. Các yếu tố: Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng, Chất lượng dịch vụ cốt lõi, Nhân viên, Cam kết với khách hàng, Công nghệ là biến độc lập, Truyền miệng là biến phụ thuộc trong mô hình. Kết quả phân tích hồi quy được trình bày ở Bảng 3.

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Nhân tố	Hệ số hồi quy	Mức ý nghĩa	Hệ số phóng đại phương sai
Hàng số	0,143	-	-
Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng	0,258	0,002*	1,374
Chất lượng dịch vụ cốt lõi	0,591	0,045**	1,692
Nhân viên	0,349	0,031**	1,468
Cam kết với khách hàng	0,134	0,067	1,493
Công nghệ	0,205	0,005*	1,533
Số quan sát			200
Hệ số R ² hiệu chỉnh			0,568
Giá trị P của kiểm định F			0,000

(Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả, 2019). Ghi chú: (*) Biến có ý nghĩa ở mức 1%, (**) ý nghĩa ở mức 5%

Kết quả phân tích hồi quy cho hệ số R^2 hiệu chỉnh là 0,568. Giá trị P của kiểm định F là 0,000 cho thấy mô hình là phù hợp với dữ liệu thị trường. Trong 5 yếu tố độc lập đưa vào mô hình thì có 4 yếu tố có tác động đến truyền miệng bao gồm Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng, Chất lượng dịch vụ cốt lõi, Nhân viên và Công nghệ. Bên cạnh đó, hệ số beta chuẩn hóa, mức độ của các yếu tố tác động tích cực đến truyền miệng theo thứ tự từ cao đến thấp là Chất lượng dịch vụ cốt lõi, Nhân viên, Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng, Công nghệ.

Kết quả cho thấy hệ số độ phóng đại phương sai của các biến độc lập trong mô hình hồi quy dao động từ 1,374 - 1,692 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến và không có mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập.

6. KẾT LUẬN

Các siêu thị muốn cải thiện chất lượng hoạt động quản trị quan hệ khách hàng thì nên ưu tiên tập trung cải thiện chất lượng dịch vụ cốt lõi, vì đây là yếu tố có tác động mạnh nhất đến hành vi truyền miệng của người tiêu dùng, cần đảm bảo hàng hóa tại siêu thị luôn phong phú, đa dạng, đáp ứng đúng nhu cầu của người tiêu dùng. Đồng thời, các siêu thị cũng nên đổi mới, cải tiến cách phân loại, trưng bày hàng hóa, đảm bảo tính mới lạ, logic, giúp người tiêu dùng tìm kiếm hàng hóa dễ dàng hơn. Ngoài không gian mua sắm thì không gian bãi giữ xe, thời gian hoạt động của siêu thị cũng như quy trình cung ứng hàng hóa, quy trình giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng cũng cần được chú ý. Mặt khác, các siêu thị cũng cần không ngừng nâng cao, cải thiện chất lượng phục vụ của nhân viên và dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng như chính sách đổi trả hàng hóa, chính sách vận chuyển hàng hóa, chính sách khuyến mãi, giảm giá,... nhằm tạo được niềm tin cho người tiêu dùng. Hơn nữa, trong thời đại công nghệ phát triển, đa phần người tiêu dùng tại TP. Cần Thơ đều sử dụng điện thoại thông minh và mạng xã hội thì các siêu thị cũng cần quan tâm đến yếu tố công nghệ khi phát triển quản trị quan hệ khách hàng. Các siêu thị có thể phát triển nhiều hình thức bán hàng đa dạng qua website, qua điện thoại, qua ứng dụng. Ngoài ra, các siêu thị có thể xây dựng ứng dụng riêng của siêu thị trên điện thoại thông minh nhằm mục đích cung cấp các thông tin mới tại siêu thị đến người tiêu dùng nhanh chóng và thuận tiện nhất.

Xét về khía cạnh học thuật, mặc dù không phải là một khái niệm mới, nhưng quản trị quan hệ khách hàng vẫn còn ít nhận được sự quan tâm của giới nghiên cứu tại Việt Nam. Với việc xây dựng thang đo quản trị quan hệ khách hàng và tìm hiểu sự tác động của các yếu tố này đến hành vi truyền miệng của người tiêu dùng, nghiên cứu kỳ vọng có thể đóng góp được những điểm mới vào sự hiểu biết chung về quản trị quan hệ khách hàng cũng như hành vi sau khi mua của người tiêu dùng, góp phần hoàn thiện hơn lý thuyết về quản trị quan hệ khách hàng. Kết quả nghiên cứu đã xây dựng thang đo các yếu tố cấu thành quản trị quan hệ khách hàng đối với lĩnh vực siêu thị tại TP. Cần Thơ gồm 4 thành phần: Chất lượng dịch vụ cốt lõi, Nhân viên, Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ khách hàng, Công nghệ và xác định được sự tác động của các yếu tố này đến hành vi truyền miệng. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ mới quan tâm đến hành vi truyền miệng của người tiêu dùng. Do đó, để kết quả nghiên cứu được toàn diện và mang tính ứng dụng cao hơn, các nghiên cứu tiếp theo trong tương lai cần nghiên cứu mở rộng đối với các khía cạnh khác của hành vi sau khi mua, cũng như đối với giai đoạn khác trong tiến trình quyết định mua hàng của người tiêu dùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Babandi Ibrahim Gumel, 2017. Customer Relationship Management Strategies Embedded in Grocery Shopping: An Observational Study of Grocery Store Customers of Dutse, Nigeria. *The International J. of Business & Management*, Vol.5 (10).
- [2]. Chen, I. J. and Popovich, K., 2003. Understanding Customer relationship management (CRM): People, process and technology. *Business Process management J*, Vol.9, No.5.
- [3]. Chen, J. S., & Ching, R. K., 2004. An empirical study of the relationship of IT intensity and organizational absorptive capacity on CRM performance. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 12(1), pp.1-17.
- [4]. Galbreath, J., Rogers, T., 1999. Customer relationship leadership. *TQM Magazine*, 11,3.
- [5]. Hair et al., 1998. *Multivariate data analysis*. Prentice-Hall International, Inc.
- [6]. Johan Arndt, 1967. Role of product- related conversations in the diffusion of a new product. *Journal of marketing research*, Vol. IV (August 1967), 291-5.
- [7]. Starkey M., Woodcock N., 2002. CRM systems: Necessary, but not sufficient. REAP the benefits of customer management. *The Journal of Database Marketing*, Vol.9, No.3.
- [8]. Lê Thị Thu Trang, Lưu Tiến Thuận, 2017. Tác động của quản trị quan hệ khách hàng đến sự hài lòng của khách hàng trên thị trường bán lẻ hiện đại tại thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, tập 48, 2017, tr.54-65.
- [9]. Nguyễn Đình Thọ, 2013. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Nhà xuất bản Tài chính.

HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Đỗ Quang Sơn¹⁸

Tóm tắt: Ủy ban nhân dân phường là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân cùng cấp, trực tiếp tổ chức thực hiện các nghị quyết của Hội đồng nhân dân cùng cấp và của các cơ quan nhà nước cấp trên, có vai trò hết sức quan trọng trong hệ thống chính quyền địa phương. Tuy nhiên, qua nghiên cứu các quy định của Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 cho thấy, còn một số quy định về tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân phường chưa thực sự phù hợp, chưa cụ thể, khó thực hiện, cần được tiếp tục hoàn thiện. Bài viết này tập trung phân tích một số bất cập trong các quy định pháp luật về tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân phường, trên cơ sở đó đưa ra những kiến nghị nhằm hoàn thiện hơn nữa các quy định pháp luật về tổ chức và hoạt động của chính quyền cấp phường.

Từ khóa: Ủy ban nhân dân phường, chính quyền địa phương

Abstract: Ward People's Committee is the executive organ of the People's Council of the same level, directly implementing the resolutions of the People's Council at the same level and of the higher-level state agencies, playing a very important role in the local government system. However, by studying the provisions of the Law on Local Government Organization in 2015, some regulations on organization and operation of the People's Committee of the ward are not really suitable, not specific and difficult. This article focuses on analyzing a number of shortcomings in the legal regulations on organization and operation of the People's Committee of the ward, and on that basis makes recommendations to further improve the legal provisions on organization and operation of ward government.

Keywords: People's Committee of ward, local government

Tổng quan về Ủy ban nhân dân phường

1.1. Vị trí pháp lý của ủy ban nhân dân phường

Theo quy định tại Điều 110 Hiến pháp năm 2013 và Điều 2 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 thì nước Việt Nam được chia thành tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; tỉnh được chia thành huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; thành phố trực thuộc trung ương được chia thành quận, huyện, thị xã và các đơn vị hành chính tương đương; huyện chia thành xã, thị trấn; thị xã và các thành phố thuộc tỉnh chia thành phường, xã; quận chia thành phường. Như vậy, cùng với xã và thị trấn, phường là đơn vị hành chính cấp cơ sở, là đơn vị hành chính cấp thấp nhất. Cũng theo Điều 111 Hiến pháp 2013 thì chính quyền địa phương

¹⁸ Tiến sĩ Trường Đại học Nam Cần Thơ

được tổ chức ở các đơn vị hành chính, bao gồm có Hội đồng nhân dân (HĐND) và Ủy ban nhân dân (UBND) được tổ chức phù hợp với đặc điểm nông thôn, thành thị, hải đảo, đơn vị hành chính kinh tế đặc biệt do luật định. Theo Điều 58 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 thì: “Chính quyền địa phương ở phường là cấp chính quyền địa phương gồm có HĐND phường và UBND phường”.

Theo quy định tại Điều 8 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 thì: “UBND do HĐND cùng cấp bầu, là cơ quan chấp hành của HĐND, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương chịu trách nhiệm trước nhân dân, HĐND cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên”. Như vậy, UBND phường là cơ quan do HĐND phường bầu ra, là cơ quan chấp hành của HĐND phường, cơ quan hành chính nhà nước ở phường, chịu trách nhiệm trước nhân dân, trước HĐND phường và cơ quan nhà nước cấp trên.

Về mặt nguyên tắc, chính quyền địa phương trong đó có cấp phường là một cơ cấu thống nhất, trong đó quyền lực thuộc về một cơ quan đó là HĐND, đây là cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương, có quyền quyết định các chủ trương, biện pháp quan trọng ở địa phương trong phạm vi thẩm quyền. Cơ quan chấp hành, thừa hành là UBND được HĐND bầu ra để thực hiện các nhiệm vụ được giao. Ở các cấp chính quyền địa phương không có việc vận dụng chế độ phân quyền giữa các cơ quan chính quyền địa phương (tức chia chính quyền địa phương thành hai cơ quan độc lập nhau, chế ước lẫn nhau) giống như cách thức tổ chức các cơ quan nhà nước cấp cao ở trung ương như một số người quan niệm¹⁹.

1.2. Cơ cấu tổ chức của ủy ban nhân dân phường

Theo quy định tại Điều 62 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 thì UBND phường gồm chủ tịch, phó chủ tịch, ủy viên phụ trách quân sự và ủy viên phụ trách công an. UBND phường loại I có không quá hai phó chủ tịch, loại II và loại III có không quá một phó chủ tịch. Chủ tịch UBND phường phải là đại biểu HĐND do HĐND phường bầu ra theo sự giới thiệu của chủ tịch HĐND. Trong nhiệm kỳ, nếu khuyết chủ tịch UBND thì chủ tịch HĐND sẽ giới thiệu người để HĐND phường bầu chủ tịch UBND phường, người được bầu trong nhiệm kỳ không nhất thiết phải là đại biểu HĐND. Chủ tịch UBND phường không được giữ chức vụ quá hai nhiệm kỳ liên tục tại một đơn vị hành chính.

Các phó chủ tịch và ủy viên UBND phường do HĐND phường bầu ra theo sự giới thiệu của chủ tịch UBND phường. Các phó chủ tịch UBND phường và ủy viên UBND phường không nhất thiết phải là đại biểu HĐND phường. Kết quả bầu chủ tịch UBND phường, các phó chủ tịch UBND phường phải được UBND cấp quận phê chuẩn. Tuy nhiên, đối với ủy viên UBND phường không áp dụng thủ tục phê chuẩn như quy định của Luật tổ chức HĐND và UBND năm 2003.

¹⁹ Nguyễn Đăng Dung (2006), *Giáo trình Luật Hiến pháp Việt Nam*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội, trang 133.

1.3. Hoạt động của ủy ban nhân dân phường

Hoạt động của UBND phường luôn quán triệt nguyên tắc tập thể lãnh đạo kết hợp với trách nhiệm của chủ tịch UBND phường. Hoạt động của UBND phường phải tuân thủ Hiến pháp và pháp luật, quản lý xã hội bằng Hiến pháp và pháp luật, thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ. Bên cạnh đó, hoạt động của UBND phường phải bảo đảm hiện đại, minh bạch, luôn chịu sự giám sát của nhân dân [Điều 5 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015]. Hoạt động của UBND phường được bảo đảm bằng hoạt động của tập thể ủy ban, hoạt động của chủ tịch UBND, các phó chủ tịch UBND và các ủy viên UBND phường. Theo đó, các hoạt động của UBND phường được quy định cụ thể từ Điều 113 đến Điều 125 của Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015.

a. Hoạt động của tập thể ủy ban nhân dân phường

Hoạt động của tập thể UBND phường được thực hiện thông qua các kỳ họp. UBND phường họp mỗi tháng một lần thường lệ. Ngoài ra, UBND phường có thể họp bất thường theo quyết định của chủ tịch UBND, theo yêu cầu của chủ tịch UBND cấp trên trực tiếp hoặc theo yêu cầu của ít nhất một phần ba tổng số thành viên UBND phường. Phiên họp của UBND phường chỉ được tiến hành khi có ít nhất hai phần ba tổng số thành viên tham dự.

UBND phường quyết định các vấn đề tại phiên họp bằng hình thức biểu quyết. Thành viên của UBND phường có thể biểu quyết bằng hình thức tán thành, không tán thành hoặc không biểu quyết. Quyết định của UBND phải được quá nửa tổng số thành viên của UBND biểu quyết tán thành. Trường hợp số phiếu tán thành và không tán thành là ngang nhau thì quyết định theo ý kiến của chủ tịch UBND. Các phiên họp của UBND phải được lập thành biên bản, biên bản phải ghi đầy đủ nội dung các ý kiến phát biểu và diễn biến của phiên họp, ý kiến kết luận của chủ tọa phiên họp, kết quả biểu quyết. Bên cạnh đó, theo Điều 118 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 cũng quy định, đối với một số vấn đề do yêu cầu cấp bách hoặc không nhất thiết phải tổ chức thảo luận, biểu quyết tại phiên họp UBND, chủ tịch UBND quyết định việc biểu quyết của các thành viên UBND bằng hình thức gửi phiếu ghi ý kiến; Chủ tịch UBND phải thông báo kết quả biểu quyết bằng hình thức gửi phiếu ghi ý kiến tại phiên họp UBND gần nhất. Hình thức biểu quyết bằng gửi phiếu ghi ý kiến là một quy định mới của Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 so với Luật tổ chức HĐND và UBND năm 2003.

b. Hoạt động của chủ tịch và các thành viên của ủy ban nhân dân phường

Theo đó, Điều 121 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 quy định phạm vi, trách nhiệm giải quyết công việc của Chủ tịch UBND phường như sau:

- Trực tiếp chỉ đạo giải quyết hoặc giao Phó Chủ tịch UBND phường chủ trì, phối hợp giải quyết những vấn đề liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực ở địa phương. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND phường có thể thành lập các tổ chức tư vấn để tham mưu, giúp Chủ tịch giải quyết công việc.

- Ủy nhiệm một Phó Chủ tịch UBND phường thay mặt Chủ tịch điều hành công việc của UBND phường khi Chủ tịch UBND phường vắng mặt.

- Thay mặt UBND phường ký quyết định của UBND phường; ban hành quyết định, chỉ thị và hướng dẫn, kiểm tra việc thi hành các văn bản đó ở địa phương.

Các phó chủ tịch và ủy viên UBND phường thực hiện các công việc theo sự phân công của chủ tịch UBND phường. Phó chủ tịch UBND phường có quyền ký các quyết định, chỉ thị của chủ tịch UBND khi được chủ tịch UBND phường ủy nhiệm.

c. Chế độ trách nhiệm của ủy ban nhân dân phường

Chế độ trách nhiệm của UBND phường có sự kết hợp giữa trách nhiệm của tập thể và trách nhiệm của cá nhân. Chủ tịch UBND phường chịu trách nhiệm cá nhân về việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định của Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 cùng các thành viên khác của UBND phường chịu trách nhiệm tập thể về hoạt động của UBND phường trước HĐND cùng cấp, cơ quan hành chính nhà nước cấp trên, trước Nhân dân địa phương và trước pháp luật.

Các phó chủ tịch UBND phường thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Chủ tịch UBND phường và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về việc thực hiện nhiệm vụ được giao; cùng các thành viên khác của UBND phường chịu trách nhiệm tập thể về hoạt động của UBND phường.

Các ủy viên UBND phường được Chủ tịch UBND phường phân công phụ trách lĩnh vực cụ thể và chịu trách nhiệm trước UBND phường, Chủ tịch UBND phường về việc thực hiện nhiệm vụ được giao; cùng các thành viên khác của UBND phường chịu trách nhiệm tập thể về hoạt động của UBND phường; báo cáo công tác trước HĐND phường khi được yêu cầu.

Hình thức trách nhiệm của chủ tịch UBND phường và các phó chủ tịch UBND phường là có thể bị HĐND cùng cấp bãi nhiệm, miễn nhiệm, bị chủ tịch UBND cấp trên trực tiếp cách chức. Các ủy viên UBND phường chỉ chịu trách nhiệm trước HĐND cùng cấp và có thể bị HĐND cùng cấp bãi nhiệm, không chịu trách nhiệm trước chủ tịch UBND cấp trên trực tiếp, chủ tịch UBND cấp trên trực tiếp chỉ phê chuẩn việc miễn nhiệm, bãi nhiệm đó.

1.4. Nhiệm vụ, quyền hạn của ủy ban nhân dân phường

Nhiệm vụ, quyền hạn của UBND phường được quy định tại Điều 61 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015. Theo đó, UBND phường có các nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể như sau:

Thứ nhất, trong lĩnh vực kinh tế, UBND phường có nhiệm vụ, quyền hạn sau: Xây dựng kế hoạch phát triển Kinh tế - Xã hội hàng năm trình HĐND cùng cấp thông qua để trình UBND cấp quận phê duyệt, tổ chức thực hiện; Tổ chức thực hiện các nghị quyết của HĐND phường về bảo đảm thực hiện thống nhất kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, quy hoạch đô thị; Lập dự toán ngân sách nhà nước trên địa bàn; dự toán thu, chi ngân sách địa phương và phương án phân bổ dự toán ngân sách cấp mình; dự toán điều chỉnh ngân sách địa phương trong trường hợp cần thiết và lập quyết toán ngân sách địa phương trình HĐND cùng cấp

quyết định và báo cáo UBND quận, cơ quan tài chính cấp quận; Tổ chức thực hiện ngân sách địa phương, phối hợp với các cơ quan Nhà nước cấp trên trong quản lý ngân sách nhà nước trên địa bàn phường và báo cáo về ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật; Quản lý và sử dụng hợp lý, có hiệu quả quỹ đất để phục vụ cho các nhu cầu công ích ở địa phương; xây dựng và quản lý các công trình công cộng, đường giao thông, trụ sở, trường học, trạm y tế, công trình điện nước theo phân cấp; Huy động sự đóng góp của các tổ chức, cá nhân để đầu tư xây dựng các công trình kết cấu hạ tầng của phường trên nguyên tắc dân chủ tự nguyện.

Thứ hai, trong lĩnh vực nông, lâm, ngư nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, UBND phường có các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây: Tổ chức và hướng dẫn thực hiện các chương trình, kế hoạch khuyến khích ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ trong phát triển sản xuất và hướng dẫn nông dân chuyển đổi cơ cấu kinh tế, cây trồng, vật nuôi trong sản xuất theo quy hoạch, kế hoạch chung và phòng trừ dịch bệnh đối với cây trồng vật nuôi; Tổ chức, xây dựng các công trình thủy lợi nhỏ, thực hiện tu bổ, bảo vệ đê điều, phòng chống khắc phục thiên tai, bão lụt, ngăn chặn, xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ đê điều; Quản lý, kiểm tra việc sử dụng nguồn nước trên địa bàn theo quy định pháp luật; Tổ chức, hướng dẫn việc khai thác, phát triển các ngành nghề truyền thống ở địa phương và hướng dẫn ứng dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật để phát triển các ngành nghề mới.

Thứ ba, trong lĩnh vực xây dựng, giao thông vận tải, UBND phường có các nhiệm vụ, quyền hạn sau: Tổ chức việc xây dựng, tu sửa đường giao thông theo phân cấp; Quản lý việc xây dựng, cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ theo quy định pháp luật, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về xây dựng và xử lý các vi phạm pháp luật về xây dựng theo thẩm quyền; Quản lý và bảo vệ cơ sở hạ tầng kỹ thuật trên địa bàn phường theo phân cấp; ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm đối với các cơ sở hạ tầng kỹ thuật theo quy định pháp luật; Kiểm tra giấy phép xây dựng của tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường, lập biên bản, đình chỉ những công trình xây dựng, cải tạo, sửa chữa không có giấy phép, trái với giấy phép và báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý; Huy động sự đóng góp tự nguyện của nhân dân để xây dựng đường giao thông, cầu cống theo quy định của pháp luật.

Thứ tư, trong lĩnh vực giáo dục, y tế, văn hóa, thể dục và thể thao, UBND phường có nhiệm vụ, quyền hạn sau: Xây dựng nếp sống văn minh đô thị, phòng chống các tệ nạn xã hội, giữ gìn vệ sinh sạch đẹp khu phố, lòng, lề đường, trật tự công cộng và cảnh quan đô thị, quản lý dân cư đô thị trên địa bàn; Thực hiện kế hoạch phát triển sự nghiệp giáo dục ở địa phương, phối hợp với trường học huy động trẻ vào lớp một đúng độ tuổi, tổ chức thực hiện các lớp bồi túc văn hóa, thực hiện xóa mù chữ cho người trong độ tuổi; Tổ chức xây dựng, quản lý, kiểm tra hoạt động của nhà trẻ, lớp mẫu giáo, trường mầm non ở địa phương, phối hợp với UBND cấp trên quản lý trường tiểu học, trường trung học cơ sở trên địa bàn; Tổ chức thực hiện các chương trình y tế cơ sở, dân số, kế hoạch hóa gia đình, vận động nhân dân giữ gìn vệ sinh, phòng chống dịch bệnh; Xây dựng phong trào và tổ chức các hoạt động văn hóa, thể dục thể thao, tổ chức các lễ hội cổ truyền, bảo vệ giá trị của các di tích lịch sử - văn hóa, danh lam, thắng cảnh ở địa phương theo quy định pháp luật; Thực hiện chế độ, chính sách đối với

thương binh, bệnh binh, gia đình liệt sĩ, những người có công với cách mạng; Tổ chức thực hiện các hoạt động từ thiện, nhân đạo, vận động giúp đỡ các gia đình khó khăn, người già cô đơn, người tàn tật, trẻ mồ côi không nơi nương tựa, tổ chức nuôi dưỡng, chăm sóc các đối tượng chính sách ở địa phương theo quy định của pháp luật; Quản lý, tu bổ nghĩa trang liệt sĩ, quy hoạch, quản lý nghĩa địa ở địa phương.

Thứ năm, trong lĩnh vực quốc phòng an ninh, trật tự an toàn xã hội và thi hành pháp luật của địa phương, UBND phường có các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây: Tổ chức tuyên truyền, giáo dục, xây dựng quốc phòng toàn dân; Thực hiện công tác nghĩa vụ quân sự và tuyển quân theo kế hoạch; đăng ký, quản lý quân nhân dự bị động viên; tổ chức thực hiện việc xây dựng huấn luyện, sử dụng lực lượng dân quân tự vệ địa phương; Thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội, xây dựng phong trào quần chúng bảo vệ an ninh tổ quốc vững mạnh, tổ chức thực hiện phòng ngừa và phòng chống tội phạm, các tệ nạn xã hội và các hành vi vi phạm pháp luật khác ở địa phương; Quản lý hộ khẩu, đăng ký tạm trú, quản lý việc đi lại của người nước ngoài tại địa phương.

Thứ sáu, trong lĩnh vực thi hành pháp luật, UBND phường có những nhiệm vụ, quyền hạn sau đây: Tổ chức tuyên truyền, giáo dục pháp luật, giải quyết các vi phạm pháp luật, các tranh chấp nhỏ trong nhân dân theo quy định pháp luật; Tổ chức tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo và kiến nghị của công dân theo thẩm quyền; Tổ chức thực hiện hoặc phối hợp với cơ quan chức năng trong việc thi hành án theo quy định của pháp luật; tổ chức thực hiện các quyết định xử lý vi phạm hành chính theo quy định pháp luật; Thanh tra việc quản lý, sử dụng đất đai của tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường theo quy định pháp luật.

Thứ bảy, thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn do cơ quan nhà nước cấp trên phân cấp, ủy quyền: Quy định về phân cấp, ủy quyền là một nội dung mới trong Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 so với Luật tổ chức HĐND và UBND năm 2003. Theo đó, về vấn đề phân cấp, căn cứ vào yêu cầu công tác, khả năng thực hiện và điều kiện tình hình cụ thể khác của các địa phương, cơ quan nhà nước ở trung ương và địa phương được phân cấp cho chính quyền địa phương hoặc cơ quan nhà nước cấp dưới thực hiện một cách liên tục, thường xuyên một hoặc một số nhiệm vụ, quyền hạn thuộc thẩm quyền của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Việc phân cấp phải được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước thực hiện phân cấp [3, khoản 1 và 2 Điều 13] Bên cạnh đó, trong trường hợp cần thiết, cơ quan hành chính nhà nước cấp trên có thể ủy quyền bằng văn bản cho UBND cấp dưới hoặc cơ quan tổ chức khác thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn của mình trong khoảng thời gian xác định kèm theo các điều kiện cụ thể [3, khoản 1 Điều 14].

Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện các quy định pháp luật tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân cấp xã, phường, thị trấn

Việc hoàn thiện các quy định pháp luật về tổ chức, hoạt động của UBND phường cần tập trung vào các nội dung cụ thể sau:

Thứ nhất, cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cần ban hành quy định cụ thể về hoạt động đối thoại của UBND cấp phường với nhân dân. Theo quy định tại Điều 125 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 thì hàng năm, UBND phường tổ chức ít nhất một lần hội nghị trao đổi, đối thoại với nhân dân về tình hình hoạt động của UBND và những vấn đề có liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân ở địa phương, trường hợp đơn vị hành chính phường quá lớn thì có thể tổ chức trao đổi với nhân dân theo từng tổ dân phố. UBND phải thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng và thông báo đến tổ trưởng tổ dân phố về thời gian, địa điểm, nội dung của hội nghị đối thoại với nhân dân chậm nhất là bảy ngày trước ngày tổ chức hội nghị.

Quy định đối thoại trực tiếp giữa UBND phường với nhân dân là một phương thức góp phần nâng cao quyền dân chủ trực tiếp của người dân, là một hình thức đưa nhà nước đến gần dân hơn, đồng thời phát huy quyền làm chủ của nhân dân. Mặt khác thông qua hội nghị trao đổi, đối thoại giữa UBND phường với nhân dân địa phương còn tạo nên sự đồng thuận giữa chính quyền cấp cơ sở và nhân dân ở địa phương.

Tuy nhiên, đây là lần đầu tiên pháp luật quy định hình thức đối thoại trực tiếp giữa UBND phường và người dân địa phương, trong khi đó LTCCQĐP chỉ quy định duy nhất trong một điều luật nên còn mang tính nguyên tắc và chắc chắn sẽ không tránh khỏi những lúng túng khi thực hiện. Do vậy, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần nhanh chóng ban hành các quy định để hướng dẫn hoạt động đối thoại giữa UBND phường với nhân dân địa phương về các vấn đề như: Hình thức tiến hành hội nghị, thành phần tham dự hội nghị, trình tự thủ tục tiến hành hội nghị, sự phối hợp với các ban ngành đoàn thể trong quá trình tổ chức hội nghị trao đổi, đối thoại với nhân dân.

Thứ hai, tác giả đồng ý với quan điểm cho rằng chỉ nên quy định cho phép UBND cấp tỉnh và HĐND cấp tỉnh được quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật, không nên trao thẩm quyền cho phép UBND cấp quận, huyện, cấp xã, phường được quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Việc không nên trao thẩm quyền cho cấp huyện ban hành văn bản quy phạm pháp luật xuất phát từ một số lý do sau:

Một là, do trình độ soạn thảo các văn bản quy phạm pháp luật của cấp phường, cấp quận, huyện còn có nhiều hạn chế, nên thường xảy ra các lỗi vi phạm về cả nội dung lẫn hình thức.

Hai là, thông thường các văn bản do cấp quận, cấp phường ban hành cũng ít có sự sáng tạo mà chủ yếu là sao chép, nhắc lại các văn bản của cấp trên, do vậy lãng phí về thời gian, công sức, chi phí hành chính và còn làm chậm thời gian có hiệu lực của các văn bản quy phạm pháp luật do cấp trên ban hành.

Ba là, việc quy định cho phép tất cả các cấp UBND và HĐND nhất là cấp xã, phường có quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật thì rất dễ đặt ra “luật lệ riêng ở địa phương” và từ đó có nguy cơ làm vô hiệu hóa các quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật của cấp trên ban hành.

Thứ ba, cần quy định rõ hình thức biểu quyết của các thành viên UBND phường thông qua cách thức gửi phiếu ghi ý kiến: Một trong những điểm mới của LTCCQĐP 2015 so với Luật tổ chức HĐND và UBND 2003 đó là quy định biểu quyết bằng hình thức gửi phiếu ghi ý kiến. Theo đó, “Đối với một số vấn đề do yêu cầu cấp bách hoặc không nhất thiết phải tổ chức thảo luận, biểu quyết tại phiên họp Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quyết định việc biểu quyết của thành viên Ủy ban nhân dân bằng hình thức gửi phiếu ghi ý kiến”. Quy định này góp phần giúp chủ tịch UBND có thể giải quyết một số công việc cấp bách trong những trường hợp nhất định. Tuy nhiên, quy định này vẫn còn hết sức đơn giản và rất chung chung. Để quy định này phát huy hiệu quả trên thực tế và tránh sự tùy tiện thì Chính phủ cần quy định cụ thể những vấn đề có liên quan như hình thức gửi phiếu, thời hạn trả lời của các thành viên, chủ thể chịu trách nhiệm gửi phiếu, chủ thể nào có trách nhiệm tổng hợp phiếu biểu quyết. Bởi vì, nếu chỉ gửi phiếu đến chủ tịch UBND và chủ tịch UBND tổng hợp, thống kê kết quả biểu quyết thì chỉ có chủ tịch UBND là người biết được kết quả và do vậy sẽ dẫn đến thiếu khách quan.

Thứ tư, cần nghiên cứu sửa đổi, bổ sung quy định về cơ cấu ủy viên UBND phường. Trong khi ở cấp tỉnh và cấp huyện ngoài ủy viên phụ trách quân sự và ủy viên phụ trách công an thì ủy viên UBND còn bao gồm một số người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cùng cấp thì ở cấp xã, phường chỉ có trưởng công an phường và chỉ huy trưởng quân sự là ủy viên UBND, các công chức phụ trách các lĩnh vực khác thì không đồng thời là ủy viên UBND phường. Trong khi đó, mặc dù không có các cơ quan chuyên môn giống như cấp trên, nhưng ở cấp phường cũng có các cán bộ chuyên trách như văn phòng - thống kê, địa chính - xây dựng - đô thị và môi trường, tư pháp - hộ tịch, tài chính - kế toán, văn hóa - xã hội và những cán bộ này cũng phụ trách các lĩnh vực tương tự như các cơ quan chuyên môn ở cấp trên. Chính vì ủy viên UBND phường lại không phải là người phụ trách các lĩnh vực, do vậy dễ dẫn đến tình trạng ban hành các chính sách, xây dựng các quy hoạch, kế hoạch của UBND còn chông chéo và thiếu sự đồng bộ. Mặt khác, việc quy định những người đứng đầu phụ trách lĩnh vực công an (trưởng công an phường) và lĩnh vực quân sự (phường đội trưởng) là ủy viên UBND phường, còn những người phụ trách các lĩnh vực khác lại không phải là ủy viên UBND phường là chưa thực sự hợp lý, vì những chủ thể này đều là người phụ trách các lĩnh vực trong hoạt động quản lý, điều hành của UBND phường.

Thứ năm, xuất phát từ chức năng quản lý hành chính của UBND nói chung và UBND phường nói riêng, tác giả của luận văn đồng ý với đề xuất của một số nhà nghiên cứu là đổi tên UBND thành ủy ban hành chính. Việc đổi tên UBND thành ủy ban hành chính phản ánh đúng hơn vị trí, tính chất, chức năng, nhiệm vụ của UBND và mối quan hệ giữa UBND với HĐND cùng cấp.

Thứ sáu, quy định rõ ràng, chặt chẽ hơn nữa mối quan hệ giữa UBND phường với MTTQVN và các tổ chức thành viên của Mặt trận. Theo đó, cần quy định rõ việc MTTQVN tham dự các phiên họp của UBND phường là bắt buộc, cũng như trách nhiệm của UBND

phường trong trường hợp không mời MTTQVN tham dự phiên họp. Cần quy định rõ cơ chế giám sát, phản ánh, đóng góp ý kiến của MTTQVN tại các phiên họp, cũng như quy định việc phản hồi, giải quyết những phản ánh, kiến nghị của MTTQ tại phiên họp là bắt buộc hoặc UBND phải trả lời bằng văn bản trong một thời hạn nhất định.

Thứ bảy, tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý cho UBND cấp phường theo nguyên tắc việc nào do UBND phường giải quyết sát thực tiễn hơn thì phải giao cho UBND phường, đồng thời phải tạo điều kiện thuận lợi cho chính quyền cấp phường thực hiện tốt công việc đã được phân cấp.

Kết luận

Ủy ban nhân dân cấp phường là một cấp chính quyền rất quan trọng trong hệ thống chính quyền địa phương. Do vậy, việc tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện pháp luật về tổ chức và hoạt động của ủy ban nhân dân phường để từ đó góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong tổ chức và hoạt động của hệ thống chính quyền địa phương, từ đó góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho nhân dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Hiến pháp năm 2013;
- [2]. Luật tổ chức hội đồng nhân dân và ủy ban nhân dân năm 2003;
- [3]. Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;
- [4]. Nguyễn Đăng Dung (2006), Giáo trình Luật Hiến pháp Việt Nam, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội, Trang 133.
- [5]. Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh (2016), Kỷ yếu hội thảo triển khai thi hành Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015.

ĐÀM PHÁN CĂNG THẲNG NHẤT VỀ BIÊN GIỚI VIỆT - TRUNG QUA LỜI KỂ NGƯỜI TRONG CUỘC

Hoàng Trọng Lập²⁰

20 năm kể từ sau ngày ký Hiệp ước biên giới trên đất liền giữa Việt Nam và Trung Quốc, các thành viên trong đoàn đàm phán vẫn nói đây là cuộc đàm phán khó khăn, phức tạp, căng thẳng bậc nhất.



Ngày 30.12.1999, thay mặt Nhóm công tác Liên hợp về biên giới trên bộ Việt Nam, tác giả ký với Trưởng Nhóm công tác Trung Quốc Tề Kiến Quốc “Bản Ghi nhận chung kết quả giải quyết 164 khu vực loại C (là các khu vực tranh chấp hoặc có nhận thức khác nhau) trên biên giới”.

Một ngày tháng 12.2019, có cuộc hội ngộ đầy cảm xúc của các thành viên đoàn đàm phán cấp chuyên viên về biên giới đất liền Việt Nam - Trung Quốc. Hai mươi năm đã trôi qua kể từ ngày ký Hiệp ước biên giới trên đất liền giữa Việt Nam và Trung Quốc ngày 30.12.1999, các thành viên tham gia cuộc đàm phán đó đa số mái đầu đã điểm bạc, trong đó có 7 thành viên sau này là đại sứ ở các nước.

Chúng tôi, đại diện các Bộ ngành và các tỉnh có đường biên giới với Trung Quốc tham gia cuộc đàm phán cùng nhau nhắc lại những kỷ niệm sâu sắc đã trải qua ngày ấy.

Cuộc đàm phán dài nhất, khó khăn, phức tạp nhất

Chúng tôi cùng ý thức rằng đây là cuộc đàm phán vào loại dài nhất của nước Việt Nam hiện đại. Sau khi nước Cộng hòa nhân dân Trung Hoa ra đời năm 1949 và miền Bắc chúng ta

²⁰ Tiến sĩ Trường Đại học Nam Cần Thơ, Nguyên Phó Trưởng ban Biên giới Chính phủ

được giải phóng, hai bên đã trao đổi ý kiến một số lần về vấn đề biên giới trên đất liền. Tháng 11.1957, Ban chấp hành Trung ương Đảng (khi đó là Đảng Lao động Việt Nam) gửi thư cho lãnh đạo Đảng Cộng sản Trung Quốc nhấn mạnh: “Vấn đề quốc giới là một vấn đề quan trọng cần giải quyết theo những nguyên tắc pháp lý hiện có hoặc được xác định lại do chính phủ hai nước quyết định, nhất thiết cấm các nhà chức trách địa phương không được thương lượng với nhau để cấm lại mốc hoặc cắt nhượng đất cho nhau”.

Đây là chính sách phù hợp với luật pháp và thực tiễn quốc tế, đảm bảo tôn trọng đường biên giới lịch sử do 2 Công ước Pháp - Thanh 1887 và 1895 hoạch định và đã được phân giới cắm mốc. Tháng 4.1958, Trung ương Đảng Cộng sản Trung Quốc trả lời đồng ý.

Sau này, trong các cuộc đàm phán hai bên đều khẳng định lại thỏa thuận đó. Tuy nhiên, Công ước Pháp - Thanh được thực hiện hơn 100 năm trước, với điều kiện kỹ thuật thời bấy giờ, cũng như những biến đổi của thiên nhiên, chính trị, xã hội ở mỗi nước, hai bên có nhận thức khác nhau về hướng đi của đường biên giới ở một số khu vực dẫn đến các vụ tranh chấp, va chạm... gây mất ổn định biên giới. Từ đó đàm phán giải quyết vấn đề biên giới và ký Hiệp ước mới về biên giới là nhu cầu cần thiết. Đây là vấn đề có tính chiến lược rất trọng yếu nhằm loại bỏ trở ngại phức tạp là nguy cơ thường trực gây nên mất ổn định cho sự phát triển của đất nước.

Năm 1974, 1978 và 1979 - 1980, hai nước đã tiến hành 3 cuộc đàm phán về biên giới lãnh thổ cấp Thứ trưởng Ngoại giao nhưng không đạt được kết quả.



Lễ ký Hiệp ước biên giới trên đất liền Việt - Trung chiều 30.12.1999

Ngay sau khi bình thường hóa quan hệ với Trung Quốc năm 1991, ta đã xúc tiến các cuộc đàm phán song phương nhằm đi đến một giải pháp lâu dài cho vấn đề biên giới lãnh thổ giữa hai nước. Ngày 7.11.1991, trong chuyến thăm chính thức Trung Quốc, Tổng Bí thư Đỗ Mười

và Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng Võ Văn Kiệt đã thỏa thuận với Chủ tịch Trung Quốc Giang Trạch Dân: “Hai bên đồng ý thông qua thương lượng giải quyết hòa bình vấn đề biên giới lãnh thổ tồn tại giữa hai nước”. Trong cùng ngày, hai bên đã ký Hiệp định tạm thời về việc giải quyết công việc trên vùng biên giới hai nước.

Ngày 19.10.1993, hai nước đã ký “Thỏa thuận về những nguyên tắc cơ bản giải quyết vấn đề biên giới lãnh thổ Việt Nam - Trung Quốc”. Kể từ thời điểm này, cuộc đàm phán mới bước vào giai đoạn giải quyết thực chất. Chúng ta đã xác định, và quả thật đến bây giờ khi gặp lại nhau, các thành viên trong đoàn đàm phán vẫn nói đây là cuộc đàm phán khó khăn phức tạp, căng thẳng bậc nhất.

Để bắt tay vào trực tiếp đàm phán với Trung Quốc, các Bộ ngành, địa phương của ta đã cố gắng chuẩn bị chu đáo, nghiên cứu kỹ Công ước Pháp - Thanh, thực hiện các nghiên cứu khoa học pháp lý, khảo sát thực địa đưa ra đường biên giới chủ trương của Việt Nam theo hướng có lợi nhất cho đất nước. So với đường biên giới chủ trương của Trung Quốc đưa ra, có nhận thức khác nhau đối với 289 khu vực với tổng diện tích 231 km²; mà tranh chấp phức tạp nhất là 164 khu vực C. Thực tế, cuộc đàm phán Việt - Trung diễn ra xoay quanh 164 khu vực C là các khu vực có tranh chấp phức tạp hoặc có nhận thức khác nhau lớn hay có giá trị kinh tế quan trọng.

Ký ức không thể nào quên

Tôi được giao nhiệm vụ trưởng đoàn đàm phán cấp chuyên viên về biên giới trên bộ với Trung Quốc dưới sự chỉ đạo của Trưởng Đoàn đàm phán cấp Chính phủ Vũ Khoan vào giai đoạn đàm phán diễn ra căng thẳng, với mật độ dày đặc. Nhóm Công tác Liên hợp về biên giới trên bộ của Việt Nam gồm các cán bộ cấp vụ và chuyên gia của các Bộ ngành Ngoại giao, Quốc phòng, Biên giới, Công an, Biên phòng, Địa chính, Nông nghiệp, Đại diện lãnh đạo các tỉnh biên giới Việt - Trung...

Trước mỗi vòng đàm phán, các Bộ ngành, địa phương đều cân nhắc thận trọng mọi cơ sở pháp lý (biên bản, bản đồ Pháp - Thanh), mốc cũ cắm theo quy định, lịch sử, thực tế quản lý, khảo sát địa hình, dân cư... để làm phương án giải quyết báo cáo lãnh đạo. Đàm phán về biên giới lãnh thổ là loại đàm phán phức tạp, khó khăn không thể sơ suất, người đàm phán cần nắm chắc và kỹ lưỡng vấn đề nên chúng tôi phải thường xuyên báo cáo lãnh đạo cấp cao, trong đó có Chính phủ và Bộ Chính trị.

Từ năm 1993 đến 1999, về đàm phán trên bộ đã có 7 vòng đàm phán cấp Chính phủ, 16 vòng đàm phán cấp chuyên viên, 3 vòng Nhóm soạn thảo Hiệp ước. Càng gần đến ngày ký Hiệp ước, các vòng đàm phán càng diễn ra dài hơn, căng thẳng hơn. Vòng đàm phán luân phiên giữa hai Thủ đô diễn ra gần hơn. Phiên đàm phán diễn ra trong một ngày cũng dài hơn; tôi còn nhớ có nhiều phiên kéo dài đến khuya, khi Đoàn đàm phán trở về Sứ quán nghỉ lúc 2 giờ sáng, Bắc Kinh đã vắng lặng. Chúng tôi vẫn nhớ: vòng đàm phán cuối cùng còn 7 khu vực quan trọng như Cửa khẩu Hữu Nghị, thác Bản Giốc, cửa sông Bắc Luân... vẫn chưa giải quyết được, đoàn chuyên viên Việt Nam giữ nguyên phương án của mình báo cáo Đoàn đàm phán Chính phủ.

Cuối 1999, Thủ tướng Trung Quốc Chu Dung Cơ sang thăm Việt Nam và rất muốn tuyên bố giải quyết xong vấn đề biên giới trên bộ với Việt Nam, vì vậy hai đoàn đàm phán chính phủ phải họp giải quyết. Anh Nguyễn Bá Cự, người sau này là Trưởng cơ quan Đại diện của Việt Nam ở Đài Loan, làm phiên dịch cho phiên đàm phán đó đã nhớ lại: “Đàm phán khá quyết liệt, có nơi hai nét vẽ của ta và Trung Quốc chạy song song rất sát nhau, trên thực địa chỉ khoảng 5 m nhưng ta không chịu và phía Trung Quốc đã phải đồng ý theo đường của ta. Cuối cùng 5 trên 7 khu vực còn lại theo phương án của Việt Nam”.

Dưới sự chỉ đạo chặt chẽ của Bộ Chính trị và Chính phủ, cuối năm 1999, hai bên giải quyết được tất cả các khu vực có nhận thức khác nhau và xác định được hướng đi của toàn bộ đường biên giới trên đất liền Việt - Trung. Về cơ bản, căn cứ theo đường biên giới quy định trong Công ước Pháp - Thanh, đất bên nào trả lại cho bên đó, trừ một số ít khu vực dân cư hai bên đã sinh sống lâu đời thì duy trì sự ổn định cuộc sống của dân, tránh việc xáo động dân cư; thực tiễn giải quyết diện tích dân ta ở lại ổn định lớn hơn dân Trung Quốc được ổn định một chút. Về tổng thể, tổng diện tích khu vực có nhận thức khác nhau được xác định thuộc hai bên về cơ bản tương đương nhau.

Ngày lịch sử và cuộc điều trần trước Quốc hội

Ngày 30.12.1999, thay mặt Nhóm công tác Liên hợp về biên giới trên bộ Việt Nam, tôi ký với Trưởng Nhóm công tác Trung Quốc Tề Kiến Quốc “Bản Ghi nhận chung kết quả giải quyết 164 khu vực loại C (là các khu vực tranh chấp hoặc có nhận thức khác nhau) trên biên giới”.

Cùng ngày đó, Trưởng đoàn đàm phán cấp Chính phủ, Thứ trưởng Vũ Khoan đã ký bộ bản đồ đính kèm Hiệp ước. Chiều cùng ngày, Phó Thủ tướng, Bộ trưởng Ngoại giao Nguyễn Mạnh Cầm và Bộ trưởng Ngoại giao Trung Quốc Đường Gia Triền ký Hiệp ước Biên giới trên đất liền giữa Việt Nam và Trung Quốc tại Hà Nội. Đây cũng là ngày cuối cùng theo thỏa thuận của Lãnh đạo Việt Nam với Lãnh đạo Trung Quốc để giải quyết biên giới trên đất liền.

Vì đây là Hiệp ước về Biên giới lãnh thổ, Quốc hội hai nước phải phê chuẩn thì Hiệp ước mới có hiệu lực thi hành. Tháng 4.2000, Quốc hội Trung Quốc đã phê chuẩn. Tháng 5.2000, Quốc hội khóa X nước ta họp. Trong nghị trình có thảo luận, bỏ phiếu phê chuẩn Hiệp ước. Quốc hội đã cho thảo luận kỹ ở từng Tổ đại biểu. Với tinh thần trách nhiệm cao và nghiên cứu khá sâu Hiệp ước, các đại biểu Quốc hội đã nêu 3 trang câu hỏi với Chính phủ. Tôi rất bất ngờ khi lãnh đạo Chính phủ, Ban Biên giới yêu cầu tôi điều trần trả lời các câu hỏi đó; có lẽ vì tôi là người trực tiếp đàm phán có thể trình bày ngay các vấn đề Đại biểu hỏi ở Hội trường.

Sau khi Bộ trưởng Ngoại giao Nguyễn Dy Niên đọc báo cáo về Hiệp ước, Chủ tịch Quốc hội Nông Đức Mạnh đề nghị Ban Biên giới của Chính phủ trả lời chất vấn trước toàn thể Đại biểu Quốc hội. Nhờ nắm vững vấn đề khi đàm phán và có đủ hồ sơ bản đồ trong máy tính, máy chiếu, tôi đã giải trình đầy đủ và rõ ràng tất cả các câu hỏi mà các đại biểu nêu. Phiên điều trần diễn ra trong hơn một tiếng rưỡi đồng hồ. Thủ tướng Phan Văn Khải tham dự phiên điều trần đó, mới đầu cũng băn khoăn nhưng kết thúc đã tỏ ra hài lòng.

Cũng trong tháng 5.2000 này, các đồng chí lãnh đạo rất quan tâm tới Hiệp ước, như Cố vấn Ban chấp hành Trung ương Đảng Đỗ Mười muốn tận mắt tìm hiểu vấn đề biên giới tại thực địa nên đã gọi tôi đi tháp tùng tới tận khu vực cửa khẩu Hữu Nghị, Lạng Sơn. Ông hỏi rất kỹ lưỡng đường biên, mốc giới, kết quả đàm phán khu vực đó. Tôi có ấn tượng mạnh về tác phong sâu sát thực tế trước khi nêu ý kiến của ông.



*Cố vấn Đỗ Mười khảo sát thực địa khu vực cửa khẩu Hữu Nghị, Lạng Sơn, tháng 5.2000.
Tác giả đang báo cáo với cố vấn*

Để đưa đường biên giới từ Hiệp ước ra thực địa, Việt Nam và Trung Quốc đã phải tiến hành phân giới cắm mốc thêm 10 năm nữa. Năm 2009, hai bên đã hoàn thành cắm 1970 cột mốc trên tổng chiều dài 1.449,566 km đường biên giới, hiện thực hóa Hiệp ước vào thực tiễn cuộc sống.

Bài học lớn rút ra từ đàm phán biên giới được những thành viên tham gia ghi nhớ như sau: Nguyên tắc cao nhất trong đàm phán là chủ quyền lãnh thổ luôn luôn thiêng liêng, quyền lợi quốc gia cần được giữ vững. Việc Việt Nam và Trung Quốc đàm phán, ký kết Hiệp ước Biên giới trên đất liền và hoàn thành việc phân giới cắm mốc là sự kiện có ý nghĩa lịch sử; một bước tiến quan trọng tạo dựng môi trường hòa bình, ổn định để phát triển đất nước; tăng cường quan hệ giao thương giữa hai dân tộc. Đạt được thành tựu đó là do có sự phấn đấu nỗ lực đầy trách nhiệm của các Bộ ngành, các địa phương có đường biên giới và sự quan tâm chỉ đạo kịp thời, đúng đắn của các cấp lãnh đạo đối với biên giới lãnh thổ thiêng liêng của Tổ quốc.

HIẾN PHÁP 2013 VÀ CÁC GIÁ TRỊ XÃ HỘI TRUYỀN THỐNG

Đỗ Quang Sơn²¹

Tóm tắt: Là văn bản pháp luật có giá trị pháp lý cao nhất, Hiến pháp qui định về những vấn đề cơ bản, quan trọng nhất về chế độ chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, về quyền, nghĩa vụ cơ bản của công dân, về tổ chức bộ máy nhà nước. Trong đó có cả các giá trị xã hội truyền thống. Các giá trị xã hội được thể hiện rõ nét trong Hiến pháp gồm: Hiếu học; coi trọng gia đình; đoàn kết, tương thân, tương ái, uống nước nhớ nguồn. Những giá trị xã hội này đã ra đời và phát huy giá trị tích cực trong suốt lịch sử dựng nước và giữ nước, đã làm nên đặc trưng của xã hội Việt Nam và là cơ sở để xã hội tồn tại và phát triển bền vững.

Từ khóa: giá trị xã hội; hiếu học; gia đình; đoàn kết.

Abstract: As the legal document with the highest legal value, the Constitution stipulates the most important and fundamental issues about political, economic, cultural and social regimes, basic rights and obligations of citizens, organization of state apparatus including traditional social values. Social values clearly expressed in the Constitution include: Learning; Family value; solidarity, mutual love, drinking water remembering its source. These social values have been born and promoted positively throughout the history of building and maintaining the country, which has characterized the Vietnamese society and served as a basis for society to exist and develop sustainably

Keywords: social value; learning; family value; solidarity

Mở đầu

Hiến pháp được coi là đạo luật cơ bản có hiệu lực pháp lý cao nhất trong hệ thống pháp luật quốc gia. Đồng thời, Hiến pháp cũng còn được gọi là bản khế ước trong đó ghi nhận ý chí chung của toàn xã hội. Là đạo luật cơ bản, Hiến pháp ghi nhận những vấn đề mang tính nguyên tắc hay điều chỉnh những quan hệ xã hội cơ bản, quan trọng nhất liên quan đến chế độ chính trị; đến tổ chức, thực hiện và kiểm soát quyền lực nhà nước; đến địa vị pháp lý của cá nhân, mối quan hệ của cá nhân với nhà nước, mối quan hệ giữa các giai cấp, tầng lớp trong xã hội. Hiến pháp cũng là cơ sở pháp lý quan trọng để xây dựng toàn bộ các văn bản pháp luật khác. Không một văn bản pháp luật nào được trái với Hiến pháp. Là bản khế ước xã hội, Hiến pháp ghi nhận và bảo vệ lợi ích của các tầng lớp khác nhau trong xã hội, lợi ích chung của nhân dân và của toàn dân tộc. Trong điều kiện hiện nay, do nhu cầu phát triển xã hội, do thay đổi quan niệm về vai trò của nhà nước đối với xã hội, các quốc gia trên thế giới nói chung đều

²¹ Tiến sĩ Trường Đại học Nam Cần Thơ

hướng tới việc xây dựng và bảo vệ nền dân chủ thì tính xã hội của Hiến pháp càng thể hiện nhiều hơn, đầy đủ hơn “*Bản chất xã hội của Hiến pháp thể hiện ở chỗ nó chính là sự ghi nhận và thể hiện những giá trị xã hội được toàn xã hội và nhân dân chấp nhận và chia sẻ*”. Các bản Hiến pháp Việt Nam cũng không phải là ngoại lệ, các giá trị xã hội truyền thống luôn được Hiến pháp ghi nhận và bảo vệ. Bài viết này tập trung vào một số giá trị xã hội truyền thống được thể hiện rõ nét trong Hiến pháp 2013.

1. Hiếu học

Hiếu học là truyền thống đặc trưng của các quốc gia chịu ảnh hưởng của Nho giáo. Theo quan niệm của Nho giáo, sở dĩ việc học hành được coi trọng như vậy là vì những lí do cơ bản sau:

Một là, nhu cầu thấu hiểu các vấn đề của tự nhiên và xã hội: Nho giáo cho rằng, cái gốc nguyên thủy của vũ trụ, cái khởi điểm nguyên thủy của vạn hữu vốn là vô thanh, vô khứu, vô phương sở, vô hình trạng được gọi là Thái cực. Thái cực có hai thể: động và tĩnh. Động thì sinh ra dương, tĩnh thì sinh ra âm. Quan niệm âm, dương là quan niệm rất đặc biệt của Trung hoa “*Âm dương không phải chỉ là hai cái khí, hay hai nguyên lí, không phải chỉ là những năng lực, những khía cạnh, những đặc tính... mà là tất cả những cái đó*”. Âm, dương vốn được coi là trái ngược nhau nhưng đồng thời lại thống nhất với nhau, trong âm có dương, trong dương có âm, âm dương chuyển hóa lẫn nhau, cực âm thì thành dương, cực dương thì thành âm. Khái niệm âm dương và sự chuyển hóa âm - dương được dùng để biểu thị, để giải thích tất cả các sự vật, các hiện tượng trong trời đất, bao gồm cả tự nhiên và xã hội. Hệ thống lý thuyết vô cùng uyên thâm này không phải do một người xây dựng nên, càng không thể dễ dàng thấu ngộ được. Mặt khác, Nho giáo tin là có Trời, tin vào thiên mệnh. Mọi việc con người làm ở đời thành hay bại đều do thiên mệnh “*mu sự tại nhân, thành sự tại thiên*”. Tuy nhiên, Nho giáo không chủ trương buông xuôi, phó mặc cho số mệnh mà là chủ động thuận theo thiên mệnh để hành động hiệu quả nhất “*Tri mệnh tức là biết vui theo mệnh trời mà hành vi cho phải đạo... trong khi ta theo thiên lý mà lưu hành, thì bao giờ cũng có cái năng lực tự do để tự cường, tự kiện, khiến cho cái tâm tình của ta được sáng suốt, miễn nhuệ để lúc nào ta hành động cũng không mất cái trung*”. Lẽ dĩ nhiên, tri thiên mệnh là việc rất khó, để tri thiên mệnh được thì phải có kiến thức vừa rộng, vừa sâu. Chính vì kiến thức bao la, huyền diệu như vậy nên để thông tỏ được thì việc học là vô cùng cần thiết. Điều này được đúc kết trong Tam tự kinh và đã trở thành danh ngôn ai ai cũng biết “*Nhân bất học bất tri lý*”.

Hai là, nhu cầu hoàn thiện bản thân: cho dù Nho giáo được chia thành nhiều học phái khác nhau nhưng về căn bản đều cho rằng tính của người bao gồm tính bản nhiên của trời phú cho và tính của khí chất tạo thành. Trong đó, cái tính bản nhiên trời phú là tính thiện và mọi người đều giống nhau, tính của khí chất phát ra là tính ác thì mỗi người mỗi khác. Mục đích của việc học là tự mình biến hóa khí chất. Nói cách khác, “*sự học của mọi người là cốt ở sự sửa mình*”.

Như vậy, học là để sửa mình để sống an nhiên, tự tại, thuận theo thiên lý; học để hiểu thiên mệnh, biết thuận theo thiên mệnh mà hành sự. Vì vậy, dù là chỉ để hoàn thiện bản thân hay để phục vụ xã hội, dù là bậc quân tử hay kẻ tiểu nhân thì việc học cũng đều cần thiết. Chính vì vậy, trong xã hội mà Nho giáo thịnh hành, quan hệ thầy - trò là một trong ba mối quan hệ xã hội cơ bản (tam cương: vua - tôi, cha - con, thầy - trò) và đối với học trò, thầy giáo được coi như cha “*nhất nhật vi sư, chung thân vi phụ*”.

Là một đất nước chịu ảnh hưởng sâu sắc của Nho giáo trong một thời gian khá dài, hiếu học đã trở thành giá trị xã hội truyền thống của Việt Nam. Truyền thống đó đã nảy sinh, được vun trồng từ hàng ngàn năm trước và bây giờ vẫn được gìn giữ, phát huy. Ngay sau khi Chủ tịch Hồ Chí Minh đọc tuyên ngôn độc lập, khai sinh ra nước Việt Nam dân chủ cộng hòa thì học tập là một trong ba nhiệm vụ lớn được Đảng, nhà nước xác định phải thực hiện ngay nên đã phát động phong trào toàn dân học tập, xóa mù chữ (3 nhiệm vụ là: đánh giặc đói, giặc dốt và giặc ngoại xâm). Tất cả các bản Hiến pháp của nhà nước ta đều coi trọng giáo dục, đều thể hiện một cách cô đọng chính sách giáo dục của nhà nước trong từng giai đoạn lịch sử và khẳng định học tập là quyền cơ bản của công dân.

Hiến pháp 2013 dành Điều 39 quy định “*Công dân có quyền và nghĩa vụ học tập*” và chính sách giáo dục của nhà nước ta trong giai đoạn hiện nay được thể hiện trong Điều 61 “*1. Phát triển giáo dục là quốc sách hàng đầu nhằm nâng cao dân trí, phát triển nguồn nhân lực, bồi dưỡng nhân tài. 2. Nhà nước ưu tiên đầu tư và thu hút các nguồn đầu tư khác cho giáo dục; chăm lo giáo dục mầm non; bảo đảm giáo dục tiểu học là bắt buộc, Nhà nước không thu học phí; từng bước phổ cập giáo dục trung học; phát triển giáo dục đại học, giáo dục nghề nghiệp; thực hiện chính sách học bổng, học phí hợp lý. 3. Nhà nước ưu tiên phát triển giáo dục ở miền núi, hải đảo, vùng đồng bào dân tộc thiểu số và vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn; ưu tiên sử dụng, phát triển nhân tài; tạo điều kiện để người khuyết tật và người nghèo được học văn hóa và học nghề*”. Những quy định trên khẳng định sự quan tâm đặc biệt của nhà nước đối với giáo dục hướng tới ba mục tiêu cơ bản là nâng cao dân trí, phát triển nguồn lực và bồi dưỡng nhân tài. Để thực hiện được những mục tiêu đó, nhà nước tiếp tục thực hiện xã hội hóa giáo dục và có chính sách phù hợp để phát triển giáo dục ở các vùng miền có điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội khó khăn và để người nghèo, người khuyết tật được tiếp cận với nền giáo dục nước nhà một cách thuận lợi. Cho dù không có gì đặc biệt mới so với các Hiến pháp trước, nhưng những qui định này là sự tiếp nối truyền thống hiếu học của dân tộc ta, là cơ sở để nhà nước ban hành các văn bản pháp luật cụ thể hóa Hiến pháp, tổ chức thực hiện chính sách ưu việt, đúng đắn của nhà nước về giáo dục. Truyền thống này đã phát huy giá trị tích cực đối với xã hội trong quá khứ và hiện nay lại càng trở nên quan trọng do tri thức đã trở thành yếu tố quyết định sự phát triển, ổn định, hùng cường của mỗi quốc gia.

2. Coi trọng gia đình

Đối với xã hội, hình ảnh thường được sử dụng để mô tả vai trò của gia đình là “gia đình là tế bào của xã hội”. Hình ảnh đó cho thấy gia đình là cơ sở của xã hội và như vậy, một “cơ thể” xã hội chỉ có thể khỏe mạnh khi các “tế bào” gia đình của xã hội đó khỏe mạnh. Đối với cá nhân, gia đình là nơi cá nhân được sinh ra, là cầu nối đầu tiên của cá nhân với xã hội, là nơi tạo dựng, thể hiện, giữ gìn những giá trị nhân bản nhất mà trong sâu thẳm tâm hồn con người luôn hướng về. Chính vì vậy, nhiều khái niệm thiêng liêng, vĩ đại đã phải mượn những khái niệm của gia đình mới có thể thể hiện được đủ chiều sâu cần thiết. Chẳng hạn, khi nói về quê hương thì dùng từ *quê mẹ*, nói về tổ quốc thì dùng từ *đất mẹ*, nói về cộng đồng các dân tộc Việt Nam thì dùng cụm từ *đại gia đình các dân tộc Việt Nam...*

Xã hội Việt Nam thời xưa, như trên đã nói, quan hệ cha - con là một trong ba mối quan hệ nền tảng của xã hội và mô hình gia đình tam đại đồng đường là hết sức phổ biến. Những gia đình có tứ đại, ngũ đại đồng đường đều được coi là có phúc lớn. Khi nam, nữ thanh niên đến tuổi kết hôn phải lấy vợ, lấy chồng rồi mới được coi là yên bề gia thất và không có con nối dõi là có lỗi lớn với cha mẹ, tổ tiên. Trong tâm thức của người Việt Nam, gia đình là vô cùng quan trọng.

Gia đình đã, đang và sẽ đóng vai trò quan trọng đối với xã hội và đối với mỗi người không chỉ là vấn đề quan niệm xã hội mà còn là vấn đề mang tính bản năng tự nhiên. Có nhiều nghiên cứu đã cho thấy con người (thậm chí là cả loài vật) luôn có xu hướng ủng hộ, thiên vị các cá thể có cùng huyết thống. Vì thế, gia đình vẫn luôn được coi là số một.

Cũng giống như các Hiến pháp trước, tư tưởng coi trọng gia đình trong Hiến pháp 2013 được thể hiện rất rõ:

Thứ nhất, Hiến pháp ghi nhận quyền kết hôn, nguyên tắc của chế độ hôn nhân và khẳng định trách nhiệm bảo hộ hôn nhân của nhà nước. Hiến pháp khẳng định kết hôn là quyền của công dân “*Nam, nữ có quyền kết hôn*”, xác định nguyên tắc cơ bản của chế độ hôn nhân là “*tự nguyện, tiến bộ, một vợ, một chồng, vợ chồng bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau*”. Đồng thời, Hiến pháp qui định trách nhiệm của nhà nước là “*bảo hộ hôn nhân và gia đình*” (Điều 36) và “*tạo môi trường xây dựng gia đình Việt Nam ấm no, tiến bộ, hạnh phúc*” (Điều 60).

Thứ hai, Hiến pháp ghi nhận vai trò của gia đình đối với phụ nữ. Cũng như nam giới, phụ nữ vừa là thành viên của gia đình, vừa là thành viên của xã hội. Nhưng khác với nam giới, do thực hiện thiên chức của mình và do chịu ảnh hưởng bởi quan niệm trọng nam, khinh nữ phổ biến trong xã hội nên nói chung phụ nữ bị hạn chế về nhiều mặt. Phụ nữ thiếu những cơ hội thuận lợi để hoàn thiện mình, để thể hiện khả năng của mình, không có nhiều điều kiện để cống hiến cho xã hội nói chung. Tất cả những điều này thể hiện ở cả trên bình diện toàn xã hội cũng như trong mỗi gia đình nhỏ bé. Với đức hi sinh vốn có, phụ nữ dễ chấp nhận thiệt thòi và nhiều khi coi đó như là điều đương nhiên. Không ít trường hợp, lực cản lớn nhất đối với sự phát triển của phụ nữ nằm ngay trong gia đình. Vì vậy, có thể nói, để giải phóng phụ nữ,

để phụ nữ phát huy được sức mạnh vốn có thì gia đình phải là bàn đạp, là chỗ dựa, là động lực để phụ nữ phát triển. Chính vì vậy, Điều 26 Hiến pháp quy định “*gia đình tạo điều kiện để phụ nữ phát triển toàn diện, phát huy vai trò của mình trong xã hội*”.

Thứ ba, Hiến pháp ghi nhận vai trò của gia đình đối với trẻ em. Trẻ em sinh ra không thể tự mình tồn tại được. Gia đình là nơi nuôi dưỡng trẻ em lớn lên. Gia đình là nơi trẻ em được dạy dỗ những kiến thức sinh tồn cơ bản, nơi đầu tiên trẻ em tiếp nhận, thể nghiệm những qui tắc, những giá trị xã hội. Sự giáo dục của gia đình có thể tạo thành những dấu ấn theo suốt cuộc đời của con người. Dấu ấn gia đình thường được dân gian nhắc đến trong câu thành ngữ “con nhà tông không giống lông cũng giống cánh”. Vai trò to lớn của gia đình đối với trẻ em được qui định trong Điều 37 “*trẻ em được Nhà nước, gia đình và xã hội bảo vệ, chăm sóc và giáo dục*”.

Thứ tư, Hiến pháp ghi nhận vai trò của gia đình đối với người cao tuổi. Với mô hình gia đình truyền thống nhiều thế hệ sống cùng nhau với quan niệm “sinh con để phòng lúc tuổi già” thì việc chăm sóc người cao tuổi là trách nhiệm của gia đình, chăm sóc ông bà, cha mẹ cao tuổi là trách nhiệm đương nhiên của con cháu. Ngày nay, mô hình gia đình truyền thống đang chuyển dần sang mô hình gia đình hạt nhân (gia đình chỉ có hai thế hệ sống cùng nhau), việc chăm sóc người già đang gặp những khó khăn nhất định. Tình trạng dân số Việt Nam đang bị già hóa và không bao lâu nữa dân số Việt Nam sẽ là dân số già với số lượng người cao tuổi rất lớn đang đặt ra cho nhà nước và xã hội một vấn đề rất nan giải. Mặc dù, trong xã hội đã dần xuất hiện các mô hình chăm sóc người cao tuổi không sống cùng con cháu như các nhà nghỉ dưỡng. Tuy nhiên, mô hình này chưa phổ biến và hiện nay chi phí cho cuộc sống trong các khu nghỉ dưỡng còn quá cao so với thu nhập trung bình của nhân dân. Vì vậy, về cơ bản, việc chăm sóc người cao tuổi vẫn được thực hiện ở trong các gia đình. Điều 37 Hiến pháp qui định “*Người cao tuổi được Nhà nước, gia đình và xã hội tôn trọng, chăm sóc và phát huy vai trò trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc*” cho thấy cùng với nhà nước và xã hội thì gia đình vẫn đóng vai trò quan trọng đối với việc chăm sóc người cao tuổi.

3. Đoàn kết, tương thân, tương ái, uống nước nhớ nguồn

Truyền thống đoàn kết của dân tộc Việt Nam có nguồn gốc từ nền văn minh nông nghiệp với nhu cầu đoàn kết để trị thủy và được củng cố trong suốt lịch sử đấu tranh chống giặc ngoại xâm. Truyền thống này được giải thích từ cội nguồn trong truyền thuyết về bọ cạp trăm trứng của mẹ Âu Cơ, được đúc kết trong thành ngữ “*một cây làm chẳng nên non, ba cây chụm lại nên hòn núi cao*”. Phát huy truyền thống đó, Việt Nam đã làm nên những kì tích trong các cuộc kháng chiến giữ nước được thế giới thán phục.

Góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân và phát huy sức mạnh của sự đoàn kết, Điều 9 Hiến pháp ghi nhận sự tồn tại của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và khẳng định Mặt trận Tổ quốc là tổ chức “*đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân; tập hợp, phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc*”. Mặt trận Tổ quốc là biểu trưng của

tinh thần đoàn kết vì đây là tổ chức tự nguyện của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức xã hội, các cá nhân tiêu biểu trong các giai cấp, tầng lớp xã hội, dân tộc, tôn giáo. Đoàn kết ở đây không chỉ là đoàn kết giữa các cá nhân với nhau mà còn bao gồm đoàn kết giữa các giai cấp, các tầng lớp; đoàn kết giữa các tôn giáo, giữa những người theo và không theo tôn giáo; đoàn kết giữa các dân tộc trong cộng đồng dân tộc Việt Nam.

Là một đất nước đa dân tộc, các dân tộc Việt Nam đã, đang và sẽ sát cánh bên nhau bảo vệ Tổ quốc, xây dựng đất nước ấm no, hạnh phúc. Điều 5 Hiến pháp quy định *“Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là quốc gia thống nhất của các dân tộc cùng sinh sống trên đất nước Việt Nam. Các dân tộc bình đẳng, đoàn kết, tôn trọng và giúp nhau cùng phát triển; nghiêm cấm mọi hành vi kì thị, chia rẽ dân tộc”*.

Vừa là một biểu hiện của tinh đoàn kết, vừa là nét nhân văn trong truyền thống Việt Nam là tinh thần tương thân, tương ái cùng giúp đỡ nhau trong những hoàn cảnh khó khăn “lá lành đùm lá rách”, thậm chí là lá rách ít đùm lá rách nhiều. Cho dù kinh tế - xã hội có phát triển đến đâu thì trong xã hội vẫn luôn có những người thường phải chịu những thiệt thòi nhất định, những nhóm người dễ bị tổn thương như người cao tuổi, người khuyết tật. Hiện nay, Việt Nam đang xây dựng và phát triển kinh tế thị trường, bên cạnh những ưu điểm không thể phủ nhận trong sự thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển thì mặt trái của kinh tế thị trường cũng là điều không thể tránh khỏi. Một số nhóm xã hội khó có thể thích ứng với kinh tế thị trường, khoảng cách giàu nghèo sẽ gia tăng. Chính ở đây, nhà nước cần có chính sách an sinh xã hội phù hợp, cộng đồng phải dang rộng vòng tay nhân ái để giúp đỡ những người trong hoàn cảnh khó khăn *“Nhà nước tạo bình đẳng về cơ hội để công dân thụ hưởng phúc lợi xã hội, phát triển hệ thống an sinh xã hội, có chính sách trợ giúp người cao tuổi, người khuyết tật, người nghèo và người có hoàn cảnh khó khăn khác”* (Điều 59).

Một nét đẹp truyền thống khác của người Việt Nam là *“uống nước nhớ nguồn”, “ăn quả nhớ kẻ trồng cây”*. Có được độc lập, tự do, hạnh phúc ngày hôm nay là nhờ ở sự hi sinh của lớp lớp những người đi trước. Các thế hệ cha anh, có những người đã hi sinh tính mạng, có những người hi sinh xương máu, có những người hi sinh tuổi xuân, hi sinh chồng, con cho đất nước. Cho dù người hi sinh không đòi hỏi và sự hi sinh đó không thể nào bù đắp được nhưng ghi nhận, vinh danh sự hi sinh đó và thể hiện lòng biết ơn đối với người đã hi sinh cho dân tộc là trách nhiệm của nhà nước và của toàn xã hội *“Nhà nước, xã hội tôn vinh, khen thưởng, thực hiện chính sách ưu đãi với người có công với nước”* (Điều 59).

Những giá trị xã hội nói trên đã được kiểm nghiệm trong suốt chiều dài lịch sử dân tộc. Sự ghi nhận những giá trị này đã làm cho Hiến pháp mang tính nhân văn sâu sắc *“kết tinh được trí tuệ, ý chí, nguyện vọng của tuyệt đại đa số nhân dân, thể hiện được ý Đảng, lòng dân”*, vừa đáp ứng nhu cầu xây dựng, bảo vệ đất nước, phát triển kinh tế, hội nhập quốc tế, vừa góp phần gìn giữ những nét đẹp truyền thống là những yếu tố làm nên sức mạnh của dân tộc Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. GS.TSKH. Đào Trí Úc, Hiến pháp trong đời sống xã hội và quốc gia
http://www.na.gov.vn/Sach_QH/Ban%20ve%20lap%20hien/Chuong1/1.htm.
- [2]. Nguyễn Hiến Lê, Kinh Dịch đạo của người quân tử, Nxb Văn học, Thành phố Hồ Chí Minh, 2007, Tr. 122
- [3]. Trần Trọng Kim, Nho giáo, Nxb Văn hóa - thông tin, Hà Nội 2008, Tr. 81
- [4]. Trần Trọng Kim, Nho giáo, Nxb Văn hóa - thông tin, Hà Nội 2008, Tr. 117
- [5]. Năm quan điểm sống thời cổ xưa chúng ta vẫn làm mỗi ngày
http://www.khoahoc.com.vn/khampha/kham-pha/54625_5-quan-diem-song-thoi-co-xua-chung-ta-van-lam-moi-ngay.aspx,
- [6]. Tô Văn Hòa, Đối chiếu Hiến pháp năm 2013 và Hiến pháp năm 1992, Nxb Chính trị quốc gia, tr. 5

QUYỀN TỰ DO CƯ TRÚ CỦA CÔNG DÂN VỚI VẤN ĐỀ DI DÂN TỰ DO

Đỗ Quang Sơn²²

Tóm tắt: Di dân tự do là hiện tượng mang tính khách quan trong quá trình kinh tế phát triển với sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế - xã hội. Di dân tự do có những tác động tích cực và tiêu cực đối với xã hội. Trong những năm gần đây, làn sóng di cư đến một số tỉnh, thành rất mạnh đã đặt ra những vấn đề kinh tế, xã hội khá gay gắt. Giải quyết vấn đề di dân tự do trong mối quan hệ với việc bảo đảm quyền tự do cư trú của công dân là vấn đề hết sức phức tạp cần được nhìn nhận đúng đắn và giải quyết một cách tổng thể.

Từ khóa: di dân, di dân tự do, tự do cư trú

Abstract: Free migration is an objective phenomenon in the economic development process with the socio-economic restructuring. Free migration has positive and negative impacts on society. In recent years, the wave of migration to some very strong provinces and cities has posed harsh economic and social problems. Addressing the issue of free migration in relation to ensuring citizens' freedom of residence is a very complex issue that needs to be properly and resolutely addressed.

Keywords: immigration, free migration and residence

1. Tổng quan về quyền tự do cư trú và vấn đề di dân tự do

Tự do cư trú là quyền con người, quyền cơ bản của công dân được pháp luật nước ta cũng như luật quốc tế ghi nhận. Ngay từ Hiến pháp đầu tiên của Việt Nam - Hiến pháp 1946- đã quy định quyền tự do cư trú của công dân và quyền này được ghi nhận trong tất cả các bản hiến pháp sau đó. Điều 23 Hiến pháp 2013 qui định “Công dân có quyền tự do đi lại và cư trú ở trong nước, có quyền ra nước ngoài và từ nước ngoài về nước. Việc thực hiện các quyền này do pháp luật quy định”. Điều 12 Công ước quốc tế về các quyền dân sự, chính trị năm 1966 cũng quy định “Bất cứ ai cư trú hợp pháp trên lãnh thổ của một quốc gia đều có quyền tự do đi lại và tự do lựa chọn nơi cư trú trong phạm vi lãnh thổ quốc gia đó. Mọi người đều có quyền tự do rời khỏi bất kỳ nước nào, kể cả nước mình. Những quyền trên đây sẽ không phải chịu bất kỳ hạn chế nào, trừ những hạn chế do luật định và là cần thiết để bảo vệ an ninh quốc gia, trật tự công cộng, sức khỏe hoặc đạo đức xã hội hoặc các quyền tự do của người khác, và phải phù hợp với những quyền khác được Công ước này công nhận. Không ai bị tước đoạt một cách tùy tiện quyền được trở về nước mình”. Quyền tự do cư trú không đơn giản chỉ là công dân được tự do lựa chọn nơi sinh sống mà quyền này có mối liên hệ mật thiết đến nhiều quyền cơ bản khác, tự do cư trú không chỉ là vấn đề gắn với cuộc sống của một cá nhân mà còn liên quan đến gia đình của họ và cả cộng đồng. Bài viết này bàn về quyền tự do cư trú của công dân trong mối quan hệ với vấn đề di dân tự do.

²² Tiến sĩ Trường Đại học Nam Cần Thơ

Để sống một cuộc sống bình thường, con người cần có nơi cư trú. Ở nơi cư trú, mỗi người thiết lập các mối quan hệ với tự nhiên và xã hội. Trong mỗi quan hệ với tự nhiên, con người khai thác, sử dụng các nguồn tài nguyên thiên nhiên phục vụ cho các nhu cầu của mình. Trong mỗi quan hệ xã hội, con người liên kết, hợp tác với những người khác để thỏa mãn các nhu cầu vật chất, tinh thần thông qua các hoạt động lao động, sản xuất, các sinh hoạt cộng đồng, cung cấp, tiêu thụ sản phẩm, cung cấp và thụ hưởng các dịch vụ xã hội. Điều đó có nghĩa là gắn bó với nơi cư trú là nhu cầu tự thân của các cá nhân, đồng thời cũng đặt ra nhu cầu nhà nước quản lý con người theo nơi cư trú để đảm bảo ổn định và phát triển kinh tế - xã hội.

Ở những thế kỉ trước, do giao thông không thuận lợi, do kinh tế chưa phát triển mạnh, do quan niệm xã hội và nhiều nguyên nhân khác, đa số cư dân sinh sống ổn định suốt đời ở một địa bàn nhất định. Mặc dù vậy, vì nhiều lí do khác nhau bao giờ cũng có hiện tượng cư dân đang sinh sống ở địa bàn này chuyển đến sinh sống ở địa bàn khác. Lý do di dân phổ biến nhất là lý do kinh tế. Con người tìm đến nơi cư trú mới có điều kiện sống tốt hơn, tìm kiếm việc làm dễ dàng hơn, thu nhập cao hơn. Chính vì vậy, có thể nói “di cư là một quá trình khách quan, là một hiện tượng kinh tế - xã hội mang tính qui luật, xuất hiện, tồn tại song hành với quá trình phát triển, biến đổi cơ cấu kinh tế và đời sống xã hội”²³. Ở nước ta cũng vậy, di dân trên thực tế những năm qua tương đối nhiều. Theo số liệu của Tổng cục thống kê qua cuộc Tổng điều tra dân số năm 1999 và 2009 về tỉ suất nhập cư, tỉ suất di cư, tỉ suất di cư thuần theo khu vực là:

Vùng	Tỉ suất nhập cư		Tỉ suất di cư		Tỉ suất di cư thuần	
	1999	2009	1999	2009	1999	2009
Đông Bắc	16,15	15,9	27,53	33,5	-11,38	-17,5
Tây Bắc	13,24		14,57		-1,32	
Đồng bằng sông Hồng	23,28	35,0	32,61	36,7	-9,33	-1,7
Duyên hải miền Trung phía bắc	8,61	16,0	31,97	50,6	-23,36	-34,6
Duyên hải miền Trung phía Nam	17,02		29,74		-12,71	
Tây nguyên	86,24	43,3	16,22	32,1	70,2	11,2
Đông Nam	68,33	135,4	26,80	27,7	41,53	107,7
Đồng bằng sông Mê Kông	14,71	16,3	24,59	56,7	-9,88	-40,4

Tỉ suất nhập cư là tỉ số giữa người nhập cư trên tổng số dân địa phương (nghìn);

Tỉ suất di cư là tỉ số giữa người di cư trên tổng số dân địa phương (nghìn);

Tỉ suất di cư thuần là tỉ số của tổng số người nhập cư trừ đi tổng số người di cư trên tổng số dân địa phương (nghìn).

Theo số liệu trên thì số lượng người di cư rất lớn. Thực tế là các con số thống kê chưa phản ánh đúng số lượng người di cư. Di cư trong nước bao gồm cả di dân có tổ chức và di dân tự do. Trường hợp di dân có tổ chức theo các chương trình của Chính phủ hoặc các cấp chính

²³ Đinh Quang Hà, Di dân tự do ở Việt Nam - thực trạng và giải pháp, Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam, số 11 (72) - 2013

quyền địa phương thì quyền tự do cư trú của người di cư đương nhiên sẽ được chính quyền bảo đảm. Trong khi đó, di dân tự do lại đặt ra những vấn đề thực tiễn, pháp lí nhất định trong việc bảo đảm quyền tự do cư trú của người di cư.

Di cư tự do có những hình thức khác nhau, gồm: di cư lâu dài và di cư ngắn hạn, còn gọi là di cư theo mùa vụ hay di cư tạm thời. Di cư tự do cũng có những hướng di cư khác nhau, gồm: di cư nông thôn - nông thôn; nông thôn - thành thị; thành thị - thành thị; thành thị - nông thôn. Ở nước ta hiện nay di dân tự do chủ yếu theo hướng nông thôn - nông thôn và nông thôn - thành thị²⁴. Di dân từ nông thôn đến nông thôn chủ yếu theo hướng bắc - nam, tức là cư dân của các tỉnh phía bắc di cư vào các tỉnh phía nam, tập trung chủ yếu vào các tỉnh Tây Nguyên và đến các tỉnh có nhiều khu công nghiệp. Di dân từ nông thôn đến thành thị chủ yếu là từ các tỉnh khác nhau đến Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng. Di dân tự do thường được nhìn nhận như một vấn nạn, một thách thức đối với nhiều địa phương. Tuy nhiên, dù di dân theo hình thức nào, chiều hướng nào thì đây thực sự là một quá trình có tính hai mặt là tích cực và tiêu cực.

Thứ nhất, di dân tự do xét về mặt tích cực

Di dân nói chung và di dân tự do nói riêng là quá trình chuyển dịch lao động giữa các khu vực khác nhau. Người di cư hoặc là đang không có việc làm hoặc là đang có việc làm chưa phù hợp hoặc có thu nhập thấp, họ di cư để tìm kiếm việc làm phù hợp, có thu nhập cao hơn. Trong khi đó, có nhiều khu vực, nhất là các khu công nghiệp lại đang có nhu cầu lớn về lực lượng lao động. Nhu cầu này bao gồm cả lao động có chất lượng cao (có trình độ, tay nghề, được đào tạo...) và cả lao động phổ thông cho các công việc giản đơn hay các dịch vụ phụ trợ. Nguồn cung cấp lao động tại địa phương không đủ đáp ứng nhu cầu lao động tại chỗ. Điều này xảy ra rất phổ biến ở Việt Nam trong những năm gần đây cùng với quá trình công nghiệp hóa. Di dân góp phần tái cấu trúc, tái phân bổ nguồn lực lao động một cách tự nguyện. Đây là nguồn nhân lực phong phú, đa dạng đáp ứng nhu cầu của các trung tâm kinh tế. Vì vậy, di dân tự do đã góp phần vào việc đáp ứng nhu cầu về lực lượng lao động ở các khu công nghiệp, các khu vực nông thôn, thành thị đang thiếu lao động, qua đó góp phần phát triển kinh tế ở khu vực di dân đến. Đồng thời, sự chuyển dịch lao động này góp phần làm giảm tình trạng lao động dư thừa ở nơi di cư đi, đặc biệt là di cư theo mùa vụ²⁵. Điều đó làm tăng hiệu suất sử dụng lao động.

Người di cư tự do chủ yếu vì lý do mưu sinh, trong nhiều trường hợp là di cư cá nhân với mục đích cải thiện mức sống cho bản thân và gia đình nên khi tìm kiếm được việc làm có thu nhập cao hơn họ gửi tiền về cho gia đình. Thu nhập đó, góp phần ổn định cuộc sống, nâng cao mức sống của gia đình họ, giảm sự chênh lệch giàu nghèo giữa các vùng, miền.

Thứ hai, di dân tự do xét dưới góc độ tiêu cực

Đầu tiên phải kể đến tác động tiêu cực của di dân tự do là gây áp lực lớn về giao thông, giáo dục, y tế, môi trường, nhà ở, nước sạch tại các thành thị nơi di cư đến. Về cơ bản, hệ thống giao thông, giáo dục, y tế... của các đô thị lớn đều không đáp ứng được nhu cầu của cư dân đô thị, cộng với dòng người di cư ngày càng lớn đổ về nên đã gây nên áp lực vô cùng lớn

²⁴ United Nations Việt Nam, Di cư trong nước - cơ hội và thách thức đối với sự phát triển kinh tế - xã hội ở Việt Nam

²⁵ Đình Quang Hà, Di dân tự do ở Việt Nam - thực trạng và giải pháp, Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam, số 11 (72) - 2013

về khả năng đáp ứng nhu cầu của cư dân về cơ sở hạ tầng và các dịch vụ này. Chẳng hạn, ở thành phố Hà Nội, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã nghĩ đến rất nhiều phương cách khác nhau để hạn chế tình trạng ách tắc giao thông như hạn chế số lượng xe máy mỗi người được đăng kí; các xe cơ giới biển số chẵn được đi vào thành phố ngày chẵn, biển số lẻ được đi vào ngày lẻ; mở rộng đường cũ, mở đường mới; xây cầu vượt qua ngã tư, xây dựng trên cao; tăng cường các phương tiện giao thông công cộng... nhưng tình trạng ách tắc giao thông vẫn không được cải thiện, thậm chí ngày càng trầm trọng hơn. Những vấn đề này lại lồng ghép và kéo theo nhiều hệ lụy khác khiến cho chính quyền các thành phố lớn có nhiều người di cư đến rất khó giải quyết.

Đối với nơi đến là nông thôn thì tác động tiêu cực lại thường là nạn phá rừng bừa bãi. Đây được coi là một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng suy giảm diện tích rừng một cách nhanh chóng. Diện tích rừng bị giảm đồng nghĩa với việc đất đai bị thoái hóa, suy kiệt ngày càng nhiều. Nếu nhìn xa hơn nữa là vấn đề thiên tai gia tăng cả về số lượng và sức tàn phá. Việc đốt rừng làm rẫy không chỉ làm giảm diện tích rừng mà gây tranh chấp giữa dân di cư với dân địa phương nơi di cư đến, với các lâm trường. Thậm chí “Cá biệt có trường hợp sử dụng vũ khí để bắt giữ người, giải quyết mâu thuẫn trong tranh chấp, gây bất ổn về tình hình an ninh, trật tự, đảm bảo an ninh quốc phòng. Có nơi còn xuất hiện các băng nhóm bảo kê để tranh giành đất đai với người dân, các nông lâm trường để bán lại cho người dân cần đất”²⁶.

Di dân giữa các vùng miền tạo nên sự giao lưu mạnh mẽ về văn hóa, làm đa dạng văn hóa ở nơi di cư đến nhưng đồng thời do xung đột về quan niệm, lối sống nên nhiều khi phát sinh mâu thuẫn giữa người di cư đến và cư dân địa phương. Người dân di cư không phải lúc nào cũng được chào đón ở nơi đến, có thể bị cô lập, kì thị. Ở các địa phương có nhiều người di cư đến, nhất là di dân tự do thì nguy cơ mất trật tự an toàn xã hội rất cao.

Xét trên phương diện tích cực thì di dân góp phần cung cấp nguồn lực lao động cho các đô thị nơi di cư đến nhưng xét dưới góc độ tiêu cực thì trong không ít trường hợp di dân lại làm gia tăng tỉ lệ thất nghiệp tại đô thị. Khi tỉ lệ thất nghiệp gia tăng đến một mức độ nhất định sẽ có thể phát sinh những vấn đề xã hội phức tạp, sự cạnh tranh không lành mạnh về lao động dẫn đến những khó khăn, bất lợi cho cả người di cư và cư dân địa phương nơi di cư đến. Ngược lại, sự suy giảm lực lượng lao động lại diễn ra khá rõ ở các địa phương có nhiều người di dân đi. Tình trạng ở nông thôn chủ yếu chỉ còn lại người già và trẻ nhỏ là thực tế phổ biến ở rất nhiều địa phương hiện nay.

Di dân cá nhân thường dẫn đến sự phân công lại vai trò của các thành viên trong gia đình. Nếu người di dân là nam thì các thành viên nữ còn lại trong gia đình phải đảm nhiệm thêm vai trò của nam giới và ngược lại người di dân là nữ thì các thành viên nam trong gia đình phải đóng thêm vai trò của nữ giới. Thêm nữa, phần nhiều các gia đình hiện nay là gia đình hạt nhân nên khi cha, mẹ là người di dân thì trẻ em thường sớm phải đảm nhiệm thêm công việc của người lớn để phần nào lấp vào khoảng trống do cha, mẹ đã đi lao động ở nơi khác. Trẻ em cũng khó có điều kiện được hưởng sự chăm sóc, dạy dỗ của cả cha mẹ. Thậm chí, trong nhiều trường hợp cả cha mẹ đều đi làm việc ở nơi khác nên trẻ em phải sống cùng

²⁶ Trung Tân, Chặn dòng di dân tự do - giải pháp nào? <https://www.msn.com/vi-vn/news/national/ch%E1%BA%B7n-d%C3%B2ng-di-d%C3%A2n-t%E1%BB%B1-do-gi%E1%BA%A3i-ph%C3%A1p-n%C3%A0o/ar-BBQJE2T>

ông bà. Điều này ảnh hưởng đến quyền được chăm sóc của trẻ em, ảnh hưởng đến sự phát triển hài hòa về tâm lý của trẻ.

Khi người di dân đã lập gia đình đi làm ăn ở xa trong thời gian dài dẫn đến sự thiếu thốn tình cảm gia đình, thay đổi môi trường sống, tiếp cận với cuộc sống mới với điều kiện, hoàn cảnh, quan niệm, lối sống khác ở quê làm cho họ phần nào có những thay đổi theo nên khi trở về quê hương thì nguy cơ tan vỡ gia đình cao hơn các cặp vợ chồng cùng sống trong một địa phương. Nhiều trường hợp người di cư mắc các bệnh xã hội, kể cả HIV làm tăng khả năng lây nhiễm cho vợ, chồng của họ.

Cùng với những tác động tích cực và tiêu cực nói trên đối với cá nhân người di cư tự do và xã hội nói chung thì bản thân người di cư cũng gặp những khó khăn nhất định. Theo kết quả điều tra di cư nội địa quốc gia 2015 do Tổng cục Thống kê phối hợp với Quỹ dân số Liên hợp quốc thực hiện thì người di cư có thể gặp trên 15 nhóm khó khăn cơ bản, gồm: thủ tục hành chính phức tạp, không được cấp đất, khó khăn về chỗ ở, khó khăn về điện thắp sáng, khó khăn về nước sinh hoạt, không tìm được việc làm, không được cung cấp dịch vụ y tế, không được đảm bảo an ninh, không thể tìm trường học cho con, không thích nghi với nơi ở mới, không có nguồn thu nhập, tiếp cận nguồn thông tin, bị phân biệt đối xử ở cộng đồng, môi trường sống ô nhiễm, bị lạm dụng và quấy rối tình dục, các khó khăn khác. Trong đó, khó khăn phổ biến nhất là giải quyết chỗ ở. Đối với những người di cư lâu dài thì thường là trước khi quyết định di cư họ đã có những tìm hiểu nhất định và có sự chuẩn bị cho việc định cư ở nơi đến nhưng đối với người di cư theo mùa vụ thì nơi ở không phải là sự quan tâm đặc biệt do họ không có ý định cư trú lâu dài. Chính suy nghĩ chỉ ở lại tạm thời trong một khoảng thời gian ngắn và lao động của họ cũng không ổn định, thu nhập không chắc chắn, không cao nên thường là điều kiện sống về nơi ở của họ rất kém. Nhiều khó khăn khác xuất phát từ vấn đề hộ khẩu. Do qui định về điều kiện nhập hộ khẩu cũng như những qui định về các quyền gắn với hộ khẩu nên người di cư gặp phải những khó khăn nhất định trong tiếp cận các dịch vụ xã hội, trong đó phải kể đến là giáo dục, nhất là đối với những người di cư đến không có hộ khẩu thường trú. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng người di cư phải để lại con cái ở địa phương và điều đó lại dẫn đến nhiều hệ lụy khác²⁷.

Đến đây hãy quay trở lại vấn đề được đặt ra từ đầu là quyền tự do cư trú của công dân. Mặc dù pháp luật qui định công dân có quyền tự do cư trú, "*Lựa chọn, quyết định nơi thường trú, tạm trú của mình phù hợp với quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan*" nhưng việc quản lý hộ khẩu ảnh hưởng trực tiếp đến thực hiện quyền tự do cư trú. Theo qui định của Luật Cư trú thì việc đăng ký hộ khẩu thường trú tại thành phố trực thuộc trung ương thì một trong các điều kiện cần có là phải có thời gian tạm trú tại thành phố đó từ một năm trở lên nếu đăng ký vào huyện, thị xã thuộc thành phố trực thuộc trung ương, hai năm trở lên nếu đăng ký vào quận thuộc thành phố trực thuộc trung ương. Nếu so sánh với điều kiện đăng ký thường trú tại các tỉnh thì rõ ràng Luật Cư trú đã hạn chế quyền cư trú của công dân tại các thành phố trực thuộc trung ương so với cư trú tại các tỉnh. Bên cạnh đó, Hội đồng nhân dân thành phố Đà Nẵng đã ban hành Nghị quyết 48/2013/NQ-HĐND ngày 12/12/2013 qui định diện tích nhà ở bình quân khi giải quyết đăng ký thường trú vào chỗ ở hợp pháp do thuê, mượn, ở nhờ tại thành phố Đà Nẵng được coi là hạn chế quyền cư trú của công dân; Luật Thủ đô năm 2012 cũng hạn chế quyền cư trú của công dân tại nội thành thành

²⁷ Tổng cục Thống kê và Quỹ dân số liên hợp quốc, Điều tra di cư nội địa quốc gia 2015: các kết quả chủ yếu

phố Hà Nội²⁸. Lẽ dĩ nhiên, việc hạn chế công dân cư trú ở các thành phố lớn là nhằm mục đích giảm áp lực cho các thành phố lớn khi mà điều kiện về cơ sở hạ tầng và các dịch vụ xã hội chưa đủ khả năng đáp ứng nhu cầu của cư dân mà dòng người di cư vẫn đổ về mỗi lúc càng đông nhưng với những qui định như vậy thì chưa thực sự bảo đảm quyền tự do cư trú. Những hạn chế quyền cư trú này về cơ bản là chỉ có khả năng hạn chế đối với nhóm người có thu nhập thấp là những người mà mục đích nhập cư là để cải thiện mức sống vốn đang thấp của mình và gia đình.

Đối với các tỉnh có nhiều người di cư tự do đến, tuy không đưa ra các qui định nhằm hạn chế quyền cư trú của công dân theo cách như các thành phố lớn nhưng trên thực tế lại nhìn nhận vấn đề di dân tự do như là một vấn nạn mà địa phương phải gánh chịu nhiều hậu quả bất lợi. Lẽ dĩ nhiên cách nhìn nhận đó xuất phát từ thực tế di dân tự do ồ ạt đã dẫn đến rất nhiều khó khăn cho chính quyền, gây nhiều ảnh hưởng tiêu cực cho địa phương vượt quá khả năng giải quyết của địa phương. Tuy nhiên, nếu chỉ nhìn nhận vấn đề theo chiều hướng tiêu cực và coi tác động tiêu cực của di dân tự do chủ yếu là lỗi của người di dân nên thường nghĩ đến việc “chặn dòng di cư tự do” thì vừa không thể giải quyết được vấn đề di dân tự do, vừa không tôn trọng quyền tự do cư trú của công dân.

2. Giải quyết vấn đề di dân tự do trong mối quan hệ với việc bảo đảm quyền tự do cư trú của công dân.

Làm thế nào để vừa bảo đảm được quyền tự do cư trú của công dân, vừa không để xảy ra tình trạng di dân tự do ồ ạt, hạn chế tác động tiêu cực của di dân tự do? Giải pháp chắc chắn không phải là dùng các biện pháp hành chính hay các rào cản pháp lý để ngăn chặn di dân tự do. Trước hết, cần có nhận thức thật sự đúng đắn, nhân văn về hiện tượng di dân tự do và người di cư tự do:

Thứ nhất, cần nhìn nhận di dân và di dân tự do là hiện tượng tất yếu của quá trình phát triển kinh tế như đã nói ở trên. Điều đó có nghĩa là di dân tự do không phải vấn đề chỉ của người di dân, của địa phương nơi đi, nơi đến mà là vấn đề của xã hội nói chung; các tác động tiêu cực do di dân tự do gây ra không chỉ là trách nhiệm của người di cư mà trên hết đó là trách nhiệm chung của xã hội. Đối với việc di dân tự do, người dân di cư vừa đóng vai trò là người chủ động đưa ra quyết định của chính họ, vừa đóng vai trò “nạn nhân” khi buộc phải lựa chọn di cư đến nơi khác để tìm cuộc sống tốt hơn. Từ đó, cần hết sức tránh việc áp dụng các biện pháp cứng rắn mang tính chất ngăn cấm di dân tự do;

Thứ hai, cần hiểu rõ nguyên nhân dẫn đến di dân tự do. Chẳng hạn, trong Hội nghị giải pháp ổn định dân di cư tự do trên địa bàn cả nước và quản lí, sử dụng đất có nguồn gốc từ lâm, nông trường tại Tây Nguyên được tổ chức ngày 9/8/2018, Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc nói “*Tôi nói rõ quan điểm nhất quán là không khuyến khích di dân tự do nhưng chúng ta cần có giải pháp mới giải quyết tình trạng này. Hãy nhìn hình ảnh những bà mẹ địu con ở Tây Bắc,*

²⁸ Khoản 4 Điều 19 Luật Thủ đô 2012: Công dân thuộc một trong các trường hợp sau đây thì được đăng ký thường trú ở nội thành:

- a) Các trường hợp quy định tại các khoản 2, 3 và 4 Điều 20 của Luật cư trú;
- b) Các trường hợp không thuộc điểm a khoản này đã tạm trú liên tục tại nội thành từ 3 năm trở lên, có nhà ở thuộc sở hữu của mình hoặc nhà thuê ở nội thành của tổ chức, cá nhân có đăng ký kinh doanh nhà ở; đối với nhà thuê phải bảo đảm điều kiện về diện tích bình quân theo quy định của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội và được sự đồng ý bằng văn bản của tổ chức, cá nhân có nhà cho thuê cho đăng ký thường trú vào nhà thuê.

lấy cây tre chọc xuống đất để tia bấp sẽ thấy tại sao họ vô Tây Nguyên, nơi có đất đai rộng lớn, trù phú mà không phải là nơi khác”²⁹. Chỉ có nhìn nhận đúng nguyên nhân dẫn đến di dân tự do mới có thể giải quyết được vấn đề này từ gốc mà không hạn chế quyền tự do cư trú của công dân.

Thứ ba, cần thấy được tính hai mặt (tích cực và tiêu cực) của di dân tự do để tìm cách hạn chế tác động tiêu cực, phát huy tác động tích cực. Nếu tìm cách chặn đứng dòng di cư tự do thì có thể trước mắt giải quyết được những vấn đề bức xúc hiện tại nhưng về lâu dài có thể giảm động lực phát triển kinh tế và quyền tự do cư trú của công dân sẽ mang tính hình thức.

Với nhận thức như vậy, các hoạt động nhà nước cần triển khai trên thực tế phải mang tính tổng thể, đồng bộ để giải quyết từ căn nguyên vấn đề di dân tự do.

Nguyên nhân thứ nhất dẫn đến di dân tự do là khả năng tìm kiếm việc làm ở thành thị dễ hơn và việc làm thường có thu nhập cao hơn nông thôn, trong khi đó công việc nông thôn mang tính mùa vụ, bên cạnh ngày mùa bận rộn thì lại có những khoảng thời gian nông nhàn. Vì vậy, để giảm bớt di dân tự do, nhất là di dân theo mùa vụ thì cần phát triển nông nghiệp, nông thôn để tạo thêm việc làm, phát triển chăn nuôi và các ngành nghề thủ công để nông dân thường xuyên có việc làm, có thu nhập ổn định. Xây dựng các nhà máy, khu công nghiệp ở những nơi phù hợp để nông dân có thể tìm được việc làm mà không cần di cư đi nơi khác. Như vậy, cư trú ở chính quê hương của mình là lựa chọn của cư dân, không phải là do họ không thể chọn nơi khác để sinh sống.

Nguyên nhân thứ hai dẫn đến di dân tự do là nông dân thiếu đất nông nghiệp để lao động, sản xuất. Trường hợp này, một mặt tạo việc làm tại chỗ như trên, mặt khác chính quyền nên có các chương trình di dân có tổ chức đến các khu vực mật độ dân cư còn ít và quỹ đất sản xuất còn nhiều. Các chương trình di dân có tổ chức được thực hiện với sự đồng ý, tuyên truyền để cư dân hiểu và thực hiện đầy đủ, chính xác chủ trương của nhà nước cùng với sự hỗ trợ, bảo đảm về mọi mặt ở nơi di cư đến, trong đó có đảm bảo về hộ khẩu để người dân thực hiện được quyền tự do cư trú của mình mà không gây ra các vấn đề xã hội cho nơi đến.

Nguyên nhân thứ ba dẫn đến di dân tự do là sự chênh lệch đáng kể về mức sống, điều kiện sống, chất lượng và sự thuận tiện của các dịch vụ xã hội giữa các vùng, miền. Để giảm bớt di dân do nguyên nhân này thì nhà nước cần có nhiều chính sách phát triển kinh tế - xã hội khác nhau để giảm bớt sự chênh lệch giữa các vùng, miền một cách hiệu quả. Đây có lẽ là vấn đề khó giải quyết nhất nhưng nếu sự chênh lệch còn tồn tại thì vẫn sẽ còn hiện tượng di dân và mức chênh lệch càng cao thì động lực di dân tự do càng mạnh. Và như vậy khó có thể vừa bảo đảm quyền tự do cư trú của công dân, vừa hạn chế di dân tự do.

Tóm lại, tự do cư trú là quyền cơ bản của công dân được pháp luật ghi nhận. Hiện tượng di dân tự do trong những năm qua đã và đang đặt ra nhiều vấn đề kinh tế - xã hội phức tạp mà chỉ có thể giải quyết được khi có sự nhìn nhận, đánh giá một cách khách quan, toàn diện với hệ thống giải pháp mang tính tổng thể. Vì vậy, đòi hỏi sự kiên trì, quyết tâm của toàn xã hội mới có thể bảo đảm được quyền tự do cư trú của công dân khi giải quyết vấn đề di dân tự do ở nước ta.

²⁹ Trung Tân, Chặn dòng di dân tự do: giải pháp nào? <https://www.msn.com/vi-vn/news/national/ch%E1%BA%B7n-d%C3%B2ng-di-d%C3%A2n-t%E1%BB%B1-do-gi%E1%BA%A3i-ph%C3%A1p-n%C3%A0o/ar-BBQJE2T>

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Công ước quốc tế về các quyền dân sự, chính trị năm 1966
- [2]. Đinh Quang Hà, Di dân tự do ở Việt Nam - thực trạng và giải pháp, Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam, số 11 (72) - 2013
- [3]. Hiến pháp năm 1946, 1958, 1980, 1992, 2013
- [4]. Luật Cư trú năm 2006, sửa đổi, bổ sung năm 2013
- [5]. Luật Thủ đô năm 2012
- [6]. Hội đồng nhân dân thành phố Đà Nẵng đã ban hành Nghị quyết 48/2013/NQ-HĐND ngày 12/12/2013 quy định diện tích nhà ở bình quân khi giải quyết đăng ký thường trú vào chỗ ở hợp pháp do thuê, mượn, ở nhờ tại thành phố Đà Nẵng.
- [7]. Tổng cục Thống kê và Quỹ dân số liên hợp quốc, Điều tra di cư nội địa quốc gia 2015: các kết quả chủ yếu.
- [8]. Trung Tân, Chặn dòng di dân tự do - giải pháp nào? <https://www.msn.com/vi-vn/news/national/ch%E1%BA%B7n-d%C3%B2ng-di-d%C3%A2n-t%E1%BB%B1-do-gi%E1%BA%A3i-ph%C3%A1p-n%C3%A0o/ar-BBQJE2T>
- [9]. United Nations Việt Nam, Di cư trong nước - cơ hội và thách thức đối với sự phát triển kinh tế - xã hội ở Việt Nam.

NHẬN THỨC VÀ VIỆC ÁP DỤNG CÁC BÀI TẬP KIỂM TRA KỸ NĂNG NGHE CỦA GIẢNG VIÊN TIẾNG ANH TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Bộ môn Anh văn Trung tâm ĐTCĐR&PTNNL³⁰

Tóm tắt: Mặc dù nhiều nghiên cứu đã được áp dụng liên quan đến lĩnh vực kiểm tra đánh giá, nhưng ít những nghiên cứu tập trung vào lĩnh vực kiểm tra đánh giá kỹ năng nghe, đặc biệt là các dạng bài tập nghe khác nhau tại các trường đại học, cao đẳng. Vì vậy bài báo này tìm hiểu về vấn đề nhận thức và áp dụng các dạng bài tập nghe của các giảng viên đại học giảng dạy tiếng Anh. Đặc biệt là nghiên cứu này tìm hiểu về nhận thức của giảng viên về các dạng bài tập nghe trong giới hạn về những khái niệm cơ bản, các mục đích và các nguyên lý. Kế tiếp, nghiên cứu tập trung vào việc chọn lựa để áp dụng các dạng bài tập nghe của giảng viên về các khái niệm cơ bản và các nguyên lý. Nghiên cứu cũng khám phá mối quan hệ giữa việc nhận thức và áp dụng của giảng viên.

Nghiên cứu này mang lại cái nhìn sâu hơn đối với sự hiểu biết của giảng viên đại học, cao đẳng tiếng Anh về các dạng bài tập nghe, cách lựa chọn áp dụng dạng bài tập của họ và biết được mối quan hệ giữa việc nhận thức và áp dụng các dạng bài tập này. Từ đó, các giảng viên có thể nhận ra được những điểm trội lẫn những điểm thiếu sót trong sự hiểu biết và áp dụng các dạng bài tập nghe. Các nhà quản lý giáo dục được thúc đẩy để tổ chức nhiều hơn các chương trình tập huấn, hội thảo, hội nghị chuyên đề nhằm hỗ trợ các giảng viên.

Từ khóa: các dạng bài tập nghe, giảng viên tiếng Anh, đại học, cao đẳng, nhận thức, áp dụng

Abstract: Despite many studies have been conducted related to assessment, few studies focus on listening assessment in specific, especially different listening task types in the Mekong Delta, Vietnam. Thus, this thesis followed the descriptive approach with mixed methods (both quantitative and qualitative methods) to investigate the EFL college teachers' perceptions and implementation of different listening task types in this region. In particular, the study aims to discover teachers' perceptions of different listening task types in terms of basic concepts, purposes, and principles. Then, it focuses on ways how teachers choose different listening task types for implementation towards basic concepts and principles. It also explores the relationship between teachers' perceptions and their implementation.

This research brings about insight into the EFL college teachers' understanding of different listening task types, ways how teachers choose them for implementation, and the relationship between their perceptions and implementation. Hence, the teachers realize their weaknesses and strengths in their understanding and their implementation of listening task types. The educational administrators are motivated to organize more training programs, workshops, seminars to support the teachers.

Keywords: different listening task types, EFL college teachers, perceptions and implementation.

³⁰ Trường Đại học Nam Cần Thơ

1.1 Cơ sở lý luận

Trong số nhiều ngôn ngữ khác nhau trên toàn thế giới, tiếng Anh là một trong những ngôn ngữ được sử dụng rộng rãi nhất. Sử dụng thành thạo tiếng Anh được coi là mục tiêu cho người học trên thế giới bởi vì nó là chìa khóa thành công trong học tập và công việc. Do đó, tiếng Anh là ngoại ngữ mà người Việt mong đợi sẽ lĩnh hội và tiếp thu. Và đây cũng chính là trọng tâm của đề án ngoại ngữ 2020 do chính phủ Việt Nam ban hành.

Thành thạo tiếng Anh đòi hỏi sinh viên phải phát triển đủ bốn kỹ năng chính: nghe, nói, đọc và viết. Trong số các kỹ năng được đề cập, nghe được coi là kỹ năng phức tạp ảnh hưởng đến quá trình tiếp thu ngôn ngữ nhiều nhất (Rost, 1993). Hơn thế nữa, kỹ năng nghe cũng đã đóng một vai trò quan trọng trong việc học ngôn ngữ bởi vì nó là một quá trình giúp sinh viên có được kiến thức input (đầu vào) nhằm tạo output (đầu ra) (Nunan, 2002). Việc học sẽ không xuất hiện khi không có đầu vào (Krashen, 1994). Vì vậy, một trong những kỹ năng cần thiết mà sinh viên cần phải có là nâng cao kỹ năng nghe.

Nhằm mục đích theo dõi và phát triển khả năng nghe của sinh viên thì kiểm tra nghe đóng một vai trò quan trọng. Để đánh giá sinh viên có thành thạo kỹ năng nghe hay không thì việc kiểm tra là sự lựa chọn tốt nhất cho giáo viên (O'Farrell, 2002). Trong thực tế, nó đã được coi là một giải pháp trong việc thúc đẩy sinh viên học nghe (Spiller, 2009). Kiểm tra đánh giá kỹ năng nghe góp phần cải thiện khả năng nghe và giúp sinh viên học nghe tốt (Klinger, 2016). Hơn nữa, ColbyKelly và Turner (2007) cho rằng kiểm tra đánh giá kỹ năng nghe là một quá trình tìm kiếm bằng chứng để đánh giá khả năng nghe thông tin. Do đó, để đánh giá được khả năng nghe của sinh viên và hỗ trợ người học phát triển kỹ năng nghe thì việc kiểm tra đánh giá nghe có thể là một công cụ hiệu quả.

Mặc dù đánh giá nghe là vô cùng cần thiết trong giảng dạy, tuy nhiên Makhmetova (2014), và Volante và Fazio (2007) thấy rằng các giáo viên dạy tiếng Anh áp dụng đánh giá khả năng nghe cho sinh viên là chưa tốt. Ngoài ra, họ thiếu kiến thức trong lĩnh vực đánh giá nghe, đặc biệt là việc áp dụng các loại bài tập khác nhau của kỹ năng nghe. Đó là lý do tại sao nghiên cứu này tập trung vào các loại bài tập nghe nhằm mục đích tìm hiểu nhận thức của giáo viên về nó, mức độ họ áp dụng các loại bài tập nghe để đánh giá khả năng nghe của sinh viên.

1.2 Ý nghĩa của nghiên cứu

Nghiên cứu này có thể mang lại cái nhìn sâu sắc về nhận thức và áp dụng các loại bài tập nghe của giảng viên đại học đang giảng dạy tiếng Anh. Nhờ vậy, các giảng viên có thể điều chỉnh các chương trình nghe tiếng Anh để cải thiện khả năng nghe của sinh viên.

Nghiên cứu cung cấp thông tin về những gì giảng viên hiểu về các bài tập nghe, ở mức độ nào giảng viên sử dụng chúng, và tìm hiểu xem có bất kỳ mối quan hệ giữa nhận thức và việc áp dụng của giảng viên. Từ đó, giảng viên có thể nhận ra điểm yếu và điểm mạnh của mình trong sự hiểu biết và áp dụng các loại bài tập nghe này.

Dựa trên những phát hiện của nghiên cứu, các nhà quản lý giáo dục có thể hiểu được nhận thức và mức độ sử dụng các bài tập nghe của giảng viên tiếng Anh. Do đó, nghiên cứu có thể khuyến khích họ tổ chức thêm các chương trình đào tạo, hội thảo về các loại bài tập nghe để giúp đỡ giảng viên cải thiện việc dạy kỹ năng nghe của họ.

2.1 Tầm quan trọng của kỹ năng nghe

Trong thực tế, nghe có vai trò quan trọng trong việc học ngôn ngữ. Nó được coi là giai đoạn đầu tiên của việc tiếp thu ngôn ngữ, có thể hỗ trợ người học tiếp nhận kiến thức trong việc học ngôn ngữ (Krashen, 1994). Giai đoạn nghe hoặc giai đoạn im lặng có thể kéo dài ít nhất sáu tháng để người học ngôn ngữ mới có thể dành thời gian để tiếp thu từ vựng thông qua việc nghe. Đặc biệt, sự tiếp thu xảy ra khi người học hiểu trong khi nghe (Hamouda, 2013). Ngoài ra, học tập sẽ không xảy ra nếu thiếu sự truyền đạt. Sau khi nghe, thông tin có thể được giải mã để sử dụng hoặc nói. Đặc biệt, nghe là một phần thiết yếu của việc nói, vì vậy một người nói tốt là người nghe tốt (Brown, 2014). Do đó, nghe đóng vai trò quan trọng của nó trong giao tiếp (Lynch, 1988; Rubin, 1994) và phát triển mối quan hệ trong công việc nhóm (Brownell, 2015, trang 7) vì nó cho phép chúng ta hiểu nhu cầu, giá trị, sở thích độc đáo của người khác, và quan điểm để giải quyết vấn đề hợp tác và đưa ra quyết định. Ngoài ra, nghe có thể cung cấp thêm thông tin chia sẻ đối với người đối thoại, làm tăng sự tương tác trong giao tiếp (Brownell, 2015, trang 4). Do đó, lắng nghe có thể kết nối nhiều người với nhau và tạo niềm tin giữa họ.

Lắng nghe không chỉ là một phần thiết yếu của cuộc sống mà còn là một kỹ năng chính của việc học ngôn ngữ. Nó có thể hỗ trợ giáo viên và người học trong các tình huống sau (Hedge, 2000; Underwood, 1989):

- Tham dự một buổi học nhằm hiểu được ý chính hoặc thông tin chính
- Nghe tin tức hoặc thông báo là để có được thông tin phù hợp
- Nghe, xem phim hay âm nhạc là để tạo niềm vui cho chính mình
- Lắng nghe bài phát biểu của ai đó dẫn đến việc hiểu ý kiến và thái độ của người nói.
- Làm theo những hướng dẫn giúp cho biểu hiện của người nghe tốt hơn

Nói chung, kỹ năng nghe là vô cùng quan trọng trong ngôn ngữ học và trong cuộc sống. Nó khuyến khích người học đạt được mục tiêu nhằm phát triển quá trình tiếp thu ngôn ngữ. Đặc biệt, nghe tạo ra giao tiếp hiệu quả và mối quan hệ tốt hơn giữa những người học trong công việc nhóm.

Các giai đoạn cơ bản của kỹ năng nghe

Theo DeVito (1999, trang 98), nghe xảy ra qua năm giai đoạn học ngôn ngữ, tạo ra những người nghe thành công:

1. Nhận dữ liệu từ loa bằng tai.
2. Hiểu ý nghĩa của thông điệp bởi bộ não (sai sót vẫn xảy ra do nền tảng, kinh nghiệm khác nhau).
3. Ghi nhớ thông tin và lưu lại trong não.
4. Đánh giá giá trị của thông điệp để thể hiện quan điểm hoặc nhận thức cá nhân.
5. Trả lời và đưa ra phản hồi (phản hồi chính thức và phản hồi tổng hợp) thể hiện bằng sự chú ý, ghi chú, gật đầu và các hành vi khác để biểu thị sự hiểu biết hoặc hiểu sai về thông điệp.

Cụ thể, ngôn ngữ có thể được xử lý dần dần qua bốn giai đoạn nghe để lưu lại lâu trong não. Chúng có thể được sắp xếp theo sự phát triển của hiệu suất nghe (Brown, 2014, trang 119).

1. Nhận biết âm thanh lời nói trong bộ nhớ ngắn hạn. Trong giai đoạn này, người nghe có thể nhận được các thành phần như âm vị, từ ngữ, ngữ điệu, dấu hiệu diễn ngôn, v.v. (Nghe chuyên sâu)

2. Xác định loại sự kiện phát biểu (độc thoại, đối thoại giữa các cá nhân và đối thoại giao dịch). Người nghe có thể nghe đoạn ngôn ngữ ngắn để trả lời ngắn như lời chào, câu hỏi, mệnh lệnh, v.v. (Nghe phản hồi)

3. Sử dụng các cách tiếp cận từ chi tiết đến cụ thể để diễn giải thông điệp và nhận ra ý nghĩa dự định của cách nói. Người nghe bắt đầu xử lý các đoạn độc thoại ngắn để lấy thông tin trong ngữ cảnh. (Nghe có chọn lọc)

4. Xóa các hình thức ngôn ngữ gốc và giữ lại thông tin quan trọng hoặc có liên quan trong bộ nhớ dài hạn. Giai đoạn này bao gồm các kỹ năng tương tác (ghi chú, thảo luận, đặt câu hỏi) để phát triển cách tiếp cận từ trên xuống. Do đó, người nghe lắng nghe ý chính và ý chính của cuộc trò chuyện. (Nghe mở rộng)

Tùy thuộc vào các giai đoạn cơ bản của việc nghe, giáo viên có thể thiết kế các bài tập nghe khác nhau phù hợp với từng giai đoạn nhận thông tin. Ngoài ra, mỗi giai đoạn thể hiện các mục tiêu khác nhau của đánh giá kỹ năng nghe và các dạng bài nghe như hiểu về các yếu tố cấu trúc bề mặt: âm vị, từ ngữ, ngữ điệu, phạm trù ngữ pháp; ngữ dụng; xác định ý nghĩa của thông tin được nghe; phát triển ý chính, một sự hiểu biết toàn cầu hoặc toàn diện (Brown, 2014, trang 120). Do đó, việc thiết kế các bài tập nghe có thể dễ dàng hơn khi các mục tiêu được chia thành các kỹ năng vi mô và vĩ mô.

Kỹ năng nghe vi mô và kỹ năng vĩ mô

Để xác định mục tiêu cho kỹ năng nghe và đánh giá nghe, tổng hợp các kỹ năng vi mô và kỹ năng vĩ mô của khả năng nghe là một cách hữu ích (Brown, 2014). Kết quả là nó trở thành tiêu chuẩn trong việc đo lường khả năng nghe của sinh viên và thiết kế các bài tập nghe. Cụ thể, các kỹ năng vi mô tập trung vào các mẫu và khối ngôn ngữ nhỏ hơn trong quá trình nghe từ cơ bản trong khi các kỹ năng vĩ mô chú ý đến các yếu tố lớn hơn trong phương pháp nghe chuyên sâu.

Kỹ năng nghe vi mô và vĩ mô (Brown, 2014; Richards, 1983)

Kỹ năng vi mô

1. Phân biệt giữa các âm thanh điển hình của tiếng Anh (âm vị)
2. Ghi nhớ các ngôn ngữ có độ dài khác nhau trong thời gian ngắn.
3. Nhận biết các mẫu âm nhấn trong tiếng Anh: các vị trí âm nhấn và âm không nhấn, nhịp điệu và ngữ điệu.
4. Nhận biết các dạng giảm âm.
5. Phân biệt ranh giới từ, cốt lõi của từ, mẫu trật tự từ.
6. Quản lý thành phần khác nhau của lời nói
7. Quản lý các thành phần trong bài nói như điểm dừng, lỗi, chỉnh sửa, v.v.
8. Nhận biết các từ loại (danh từ, động từ, v.v.), hệ thống (thì, hòa hợp thì/ từ loại, lượng từ), thành phần, quy tắc.
9. Khám phá các thành phần câu (thành phần chính và phụ).

10. Khám phá một ý nghĩa riêng biệt của các hình thức ngữ pháp khác nhau.

11. Tìm ra các công cụ gắn kết.

Kỹ năng vĩ mô

12. Hiểu các chức năng giao tiếp của cách nói tùy thuộc vào tình huống, người tham gia, mục tiêu, v.v.

13. Sử dụng kiến thức xác thực để suy luận các tình huống, người tham gia và mục tiêu.

14. Nhờ các sự kiện và ý tưởng để đoán kết quả, suy ra các kết nối giữa các sự kiện; xác định nguyên nhân và ảnh hưởng; và khám phá ý chính, ý tưởng hỗ trợ, thông tin mới, thông tin đã cho, tổng quan và mẫu mực.

15. Phân biệt nghĩa đen và nghĩa bóng.

16. Nhận biết ý nghĩa thông qua nét mặt, ngôn ngữ hình thể và cử chỉ, v.v.

17. Phát triển và sử dụng các chiến lược nghe như tìm ra các từ khóa, đoán nghĩa từ ngữ cảnh, hiểu tín hiệu để nắm được thông tin.

2.1.2 Đánh giá kỹ năng nghe

Đánh giá kỹ năng nghe

Đánh giá kỹ năng nghe được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm và họ đã đề xuất nhiều định nghĩa về nó. Coombe và Kinney (1999) tin rằng đây là một công cụ để đánh giá việc thực hành nghe của người học. Hơn nữa, nó có thể nâng cao nhận thức của giáo viên dạy và nhận thức về việc học môn nghe bởi vì điểm số của việc đánh giá có thể là động lực học bên ngoài. Cả giáo viên và sinh viên đều phải phấn đấu để đạt điểm cao trong bài kiểm tra. Đánh giá môn nghe bao gồm ba giai đoạn chính: nội dung và phát triển bài kiểm tra, phát bài kiểm tra và chấm điểm (Coombe & Kinney, 1999). Đầu tiên, giáo viên xác định mục đích của bài kiểm tra nghe, chọn chủ đề và thiết kế câu hỏi. Ngoài ra, họ quyết định thời gian, địa điểm, tài liệu và công cụ của bài kiểm tra. Sau đó, họ phát bài và cho làm bài kiểm tra. Cuối cùng, bài kiểm tra nghe được chấm để đưa ra nhận xét về khả năng nghe của người làm bài kiểm tra.

Theo Buck (2001), đánh giá nghe là một trong những lĩnh vực quan trọng của đánh giá ngôn ngữ vì nó có thể đánh giá mức độ thành thạo nghe. Ngoài ra, nó còn cung cấp thông tin phản hồi về khả năng nghe của sinh viên cũng như các phương pháp và hoạt động giảng dạy của giáo viên (O'Farrell, 2002). Ông cũng tuyên bố rằng đánh giá nghe quyết định kết quả học tập của khóa học, thúc đẩy sinh viên thực hành nghe và đánh giá quá trình giảng dạy. Do đó, nó đóng góp lợi ích của nó trong việc phát triển khả năng nghe hiểu của sinh viên và đánh giá các hoạt động giảng dạy.

Giống như Buck (2001), đánh giá nghe cũng được Allen (2004) định nghĩa rằng đó là một quá trình theo dõi và cải thiện khả năng nghe của sinh viên vì nó cho thấy rõ ràng về kết quả nghe của người học, đòi hỏi sinh viên phải thể hiện kết quả của mình, và sau đó, nâng cao khả năng nghe. Đặc biệt, nó đánh giá khả năng nghe của người học theo kết quả đã được đặt ra. Từ đó, sinh viên có thể nhận ra điểm mạnh và điểm yếu của mình để thúc đẩy việc học.

Các quy tắc đánh giá môn nghe

Để đánh giá bài kiểm tra, Brown (2014) đã đưa ra năm nguyên tắc để đánh giá ngôn ngữ và đánh giá khả năng nghe nói riêng được áp dụng là tính thiết thực, độ tin cậy, độ chính xác, tính thực tế và tác động đội ngược.

Theo Brown (2014), một bài kiểm tra nghe mang tính thiết thực khi nó được thỏa mãn theo các điều kiện như không tốn kém quá nhiều, khoảng thời gian nghe phù hợp, việc phát bài dễ dàng, “quá trình chấm điểm và đánh giá cụ thể và hiệu quả về thời gian” (trang 19). Một bài kiểm tra mang tính thiết thực không nên quá tốn kém vì nó không tiêu tốn nhiều tiền để tạo ra các bài kiểm tra và đánh giá việc thực hành của người học. Bài kiểm tra hiệu quả không mất thời gian để sinh viên hoàn thành và để giáo viên đánh giá. Do đó, giáo viên phải sử dụng khung thời gian thích hợp để kiểm tra kỹ năng nghe của sinh viên. Họ cũng nên thiết kế bài kiểm tra với thang điểm cụ thể để tăng cường tính thiết thực của nó. Hơn nữa, bài kiểm tra có thể được kiểm soát hoặc quản lý trọn vẹn mà không có vấn đề về thiết bị hoặc tài liệu.

Nguyên tắc tiếp theo là độ tin cậy là một nguyên tắc rất quan trọng trong kiểm tra ngôn ngữ giao tiếp (Porter, 1983) nó xảy ra trong một bài kiểm tra nghe nhất quán và đáng tin. Độ tin cậy của bài kiểm tra nghe cho giáo viên kết quả bài kiểm tra giống nhau của cùng một sinh viên trong các tình huống khác nhau (Brown, 2004). Bài kiểm tra nghe đáng tin cậy hoàn toàn có thể tránh các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến khả năng làm bài của sinh viên, cụ thể là độ tin cậy liên quan đến sinh viên, độ tin cậy trong khâu phát bài và độ tin cậy của bài kiểm tra (Brown, 2004). Để làm cho bài kiểm tra đáng tin cậy, giáo viên nên điều chỉnh nó nhiều lần để cho các từ ngữ, hình ảnh và hiệu ứng âm thanh rõ ràng đối với sinh viên trong quá trình kiểm tra nghe.

McAlpine (2002) và Brown (2004) tuyên bố rằng một bài kiểm tra nghe chính xác thực sự đánh giá những gì giáo viên dự định đo lường. Nó có thể đánh giá khả năng nghe của người học nhiều hơn kiến thức của họ. Nguyên tắc về độ chính xác gồm nhiều loại khác nhau như độ chính xác của chương trình, độ chính xác khái niệm và độ chính xác trên phương diện dự báo (McAlpine, 2002). Giáo viên cần đảm bảo rằng nội dung của bài kiểm tra nghe liên quan đến mục tiêu khóa học và chỉ tập trung vào kỹ năng nghe. Hơn nữa, nó cho thấy rõ sự thống nhất giữa khả năng của người học khi làm bài kiểm tra và khả năng của họ trong tương lai. Bên cạnh đó, Brown (2004) cũng đề cập đến quy trình độ chính xác của cái cần đo (face valid procedure) và độ thiên lệch. Điều đó có nghĩa là nội dung và cấu trúc của bài kiểm tra nghe không gây ngạc nhiên cho người kiểm tra vì bài kiểm tra có hướng dẫn rõ ràng và tập trung vào trình độ phù hợp.

Mối quan hệ giữa các đặc điểm của bài kiểm tra và bối cảnh ngoài đời thực là tính thực tế (Bachman, 1990). Sau đó, Bachman và Palmer (1996) đã coi tính thực tế là độ tương ứng các đặc điểm trong bài kiểm tra ngôn ngữ với các đặc điểm của ngôn ngữ mục tiêu. Năm 2014, Brown nhấn mạnh rằng tính thực tế trong bài kiểm tra là gắn gũi với thế giới thực tế. Kết quả là, ông đã cho thấy các đặc điểm của bài kiểm tra ngôn ngữ mang tính thực tế và bài kiểm tra nghe:

- Ngôn ngữ trong bài kiểm tra là tự nhiên nhất có thể.
- Các phần nghe được đặt trong bối cảnh hơn là bị cô lập.
- Chủ đề có ý nghĩa (có liên quan, thú vị) cho người học.
- Các phần nghe được sắp xếp theo chủ đề, chẳng hạn thông qua một câu chuyện hoặc tập phim.
- Các bài nghe đại diện, hoặc gần giống với thế giới thực.” (Brown, 2014, trang 28)

Nguyên tắc cuối cùng là tác động dội ngược (washback) được định nghĩa là “những tác động của việc kiểm tra đối với việc dạy và học” (Hughes, 2003, trang 1). Đó là những gì còn lại sau khi giáo viên dạy sinh viên của họ. Do đó, nó tạo cho sinh viên cơ hội để biết điểm mạnh và điểm yếu của họ qua kết quả kiểm tra nghe. Từ đó, giáo viên có thể nhận ra hiệu quả của các phương pháp và các hoạt động dạy môn nghe. Brown (2014) giải thích rõ ràng rằng tác động dội ngược là ảnh hưởng của bài kiểm tra ngôn ngữ, bài kiểm tra nghe và việc chuẩn bị kiểm tra trong việc dạy và học. Đặc biệt, tác động dội ngược ảnh hưởng tích cực đến các nguyên tắc cơ bản của việc tiếp thu ngôn ngữ, cụ thể một trong số đó là tính tự học, động lực bên trong, sự tự tin, liên ngôn ngữ và đầu tư chiến lược học (Brown, 2014). Nói chung, nguyên tắc này mang lại ảnh hưởng tích cực đến việc giảng dạy và tiếp thu. Để phát triển nó, việc đưa ra tất cả các nhận xét chung và cụ thể về các bài kiểm tra nghe là cần thiết.

Hơn nữa, một nguyên tắc khác nên có trong bài kiểm tra nghe là sự tương tác giữa khả năng thể hiện và quan sát (Brown, 2014). Người học dựa trên năng lực của họ để hoàn thành bài kiểm tra. Để đánh giá năng lực nghe của người học, giáo viên phải quan sát việc học nghe của người học. Tuy nhiên, giáo viên có thể không có khả năng để làm điều đó. Trong thực tế, giáo viên không thể biết người học có thực sự hiểu trong khi nghe hay không. Vì vậy, làm thế nào họ có thể đánh giá khả năng nghe của người học? Điều này là do giáo viên có thể quan sát kết quả của bài nghe dưới dạng sản phẩm nói hoặc viết. Người học sử dụng thông tin từ nghe để áp dụng trong khi nói (ghi âm lời nói) hoặc viết. Do đó, việc kết hợp nhiều phương pháp trong kiểm tra nghe nên được áp dụng bởi vì Brown (2014) khẳng định rằng chúng làm tăng giá trị và độ tin cậy cho bài kiểm tra.

Các dạng bài tập nghe

Để đánh giá trình độ nghe, các loại bài tập nghe là phương tiện để áp dụng. Do đó, các loại bài nghe là thành phần quan trọng của đánh giá nghe bao gồm tất cả các đặc điểm và nguyên tắc của nó. Các loại bài tập nghe góp phần tăng cường dạy và học nghe, nó cũng tăng cường nhận thức giảng dạy và học tập (Vandergrift, 2004). Brown (2014) đã đồng ý rằng các loại bài tập nghe thúc đẩy sinh viên thực hành và giúp họ khám phá điểm mạnh và điểm yếu của họ trong kỹ năng nghe. Bên cạnh đó, giáo viên nhận được phản hồi về phương pháp và hoạt động giảng dạy của họ. Trong thực tế, các dạng bài tập nghe có hiệu quả khi chúng tuân thủ các nguyên tắc như tính thiết thực, độ tin cậy, tính giá trị, tính thực tế, tác động dội ngược và sự tương tác của khả năng thể hiện và sự quan sát.

Các loại bài tập nghe khác nhau được thiết kế theo các kỹ năng vi mô và kỹ năng vĩ mô để khơi gợi sự thể hiện của người học (Brown, 2014). Từ đó, chúng được phân loại theo các dạng: nghe chuyên sâu (nhận dạng cặp âm vị tối thiểu); nghe phản ứng nhanh (kéo dài ngôn ngữ: một lời chào, câu hỏi, mệnh lệnh); nghe có chọn lọc (trái dài quá trình diễn ngôn: nghe tên, số, một phạm trù ngữ pháp, chỉ đường); và hiểu biết sâu rộng về ngôn ngữ trong bối cảnh thực tế.

Kỹ năng vi mô (nghe chuyên sâu)

Các dạng nghe này thuộc về nghe từ cơ bản (bottom-up processing), trong đó người làm bài kiểm tra phải nhận ra cách trình bày âm vị học, từ khóa, cách phát âm, động từ tình thái và hiểu ý nghĩa của lời nói. (Richards, 2008)

Nhận biết các yếu tố âm vị học và hình thái học:

Nhận biết các yếu tố âm vị học và hình thái học là các dạng nghe cơ bản cung cấp lời nói và yêu cầu người học xác định nó từ hai hoặc nhiều lựa chọn. Ví dụ:

Cặp âm vị, phụ âm:

Transcript:	She's from Vietnam.	
Choices:	a. She's from Vietnam	b. He's from Vietnam

Cặp âm vị, nguyên âm:

Transcript:	Is this a ship?	
Choices:	a. Is this a ship?	b. Is this a sheep?

Cặp hình thái, kết thúc -ed:

Transcript:	I watched TV last night.	
Choices:	a. I watched TV last night.	b. I watch TV last night.

Các dạng bài nghe cũng được thiết kế để kiểm tra dấu nhấn hoặc kiểm tra âm của một từ
Kiểu nhấn âm của động từ can't:

Transcript:	I can't swim	
Choices:	a. I can't swim	b. I can swim

Phân biệt âm của một từ:

Transcript:	tree	
Choices:	a. tree	b. three

Nhận dạng diễn giải

Các dạng nghe này đánh giá các kỹ năng vi mô của các từ, cụm từ, câu và một ngữ cảnh nhỏ (các cuộc hội thoại rất ngắn) yêu cầu người học chọn cách diễn đạt chính xác từ nhiều lựa chọn.

Ví dụ:

Nghe câu tương đồng:

Transcript:	Good morning, my name's Lan. I'm from Vietnam			
Choices:	a. Lan's Vietnamese	b. Lan loves Vietnam		
	c. Lan wants to come to Vietnam	d. Lan wants to visit Vietnam		

Diễn giải bài hội thoại:

Transcript:	Lan: Good morning, my name's Lan. Kate: Good morning, I'm Kate. I'm from America.			
Choices:	a. Kate is American	b. Kate lives in Canada		
	c. Kate is Vietnamese	d. Lan comes from America		

Kỹ năng vĩ mô (nghe đáp ứng)

Các dạng nghe này yêu cầu người làm bài kiểm tra trả lời một câu trả lời phù hợp với câu hỏi. Đặc biệt, dạng này cung cấp một tình huống thực tế trong một cuộc trò chuyện ngắn (Brown, 2014). Ngoài ra, dạng nhiều lựa chọn có thể phục vụ các mục đích của họ liên quan đến sự hiểu biết suy luận (Mead & Rubin, 1985) và phát triển quá trình nghe từ cơ bản (Richards, 2008).

Mục đích của bài tập này giúp người học phân biệt giữa dạng câu hỏi có từ để hỏi và dạng Yes/ No. Bên cạnh dạng Yes/No, giáo viên có thể kết hợp với dạng câu hỏi mở. Ví dụ:

Transcript:	What time is it?
Choices:	a. At 7 o'clock b. Yes, it is c. About \$7 d. In about an hour

Transcript:	What time is it?
Choices:

Kỹ năng vĩ mô (nghe có chọn lọc)

Các dạng bài tập như nghe điền vào chỗ trống, chuyển tải thông tin và lặp lại câu được coi là các bài tập của quá trình nghe từ cơ bản (Brown, 2014; Richards, 2008). Lượng đầu vào được phân phối hạn chế để người học có thể nhận ra thông tin cụ thể.

Nghe điền vào chỗ trống

Dạng bài tập này kết hợp kỹ năng nghe và kỹ năng đọc vì sinh viên phải đọc văn bản trước khi nghe và chọn từ hoặc cụm từ để điền vào những chỗ trống của văn bản. Nó có thể tập trung vào từ vựng hoặc các loại ngữ pháp (mạo từ, thì, động từ, giới từ, từ chuyển tiếp).

Ví dụ:

Transcript:
Gio Cha is another <i>traditional</i> food in Tet holiday, and usually served with sticky rice and Banh Chung. Gio is <i>different</i> from Cha since Gio is boiled and Cha is deep-fried. Vietnamese people make Gio from lean meat, added <i>fish sauce</i> and covered by leaves then boiled for hours. Cha is also made of lean pork and ingredients, <i>but</i> Cha is not wrapped by leaves and boiled but deep-fried in oil. Cha just survives for some days when Gio can last for months <i>due to</i> its covers.
<i>Test- takers fill in the blanks by writing missing words or phrases.</i>
Người nghe điền vào chỗ trống bằng cách viết các từ hoặc cụm từ bị thiếu.

Chuyển tải thông tin

Thông tin được chuyển tải thành hình ảnh mà người học phải nhận ra chính xác sau khi nghe. Một cách cụ thể, sinh viên phải liên kết với biểu đồ, xác định các đặc điểm trong ảnh, hoàn thành biểu mẫu hoặc thể hiện các tuyến đường trên bản đồ.

Transcript:

- a. She's reading a book on a sofa
- b. She's reading a newspaper on a chair
- c. She's sleeping on a sofa
- d. She's watching TV

Choices:

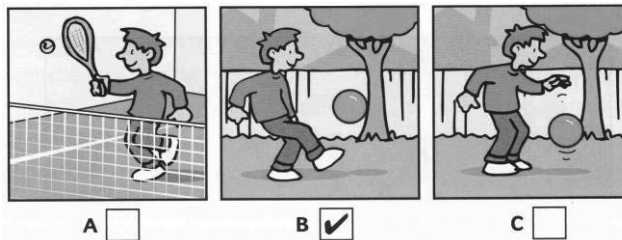
- a. She's reading a book on a sofa
- b. She's reading a newspaper on a chair
- c. She's sleeping on a sofa
- d. She's watching TV

Nghe và chọn từ nhiều hình ảnh:

Người học tập trung vào các yếu tố của hình ảnh để xác định sự khác biệt giữa chúng. Mục tiêu của bài tập này là kiểm tra từ vựng về hành động (từ vựng về thể thao). Hơn nữa, các bài tập khác có thể liên quan tới giới từ, cụm giới từ về địa điểm, số lượng người. Loại bài tập này là một thay thế cho bài tập trắc nghiệm mà nó yêu cầu người học chọn một hình ảnh hoặc làm một bài tập dựa trên lời hướng dẫn (Mead & Rubin, 1985, trang 3).

Transcript: Choose the correct picture. What's Tom doing?

Tom's playing with a ball in a garden. He's kicking a ball.

Choices:

Thêm một dạng nữa đó là bài tập dạng này chỉ cung cấp một hình ảnh cho những người làm bài kiểm tra, họ phải nghe bốn câu khác nhau. Sau đó, họ phải chọn một trong bốn câu để điền đạt đúng nhất cho bức ảnh. Loại bài tập này thường được sử dụng trong bài kiểm tra tiếng Anh giao tiếp quốc tế (TOEIC).

Chuyển thông tin: điền biểu đồ

Theo Brown (2014), biểu đồ, bản đồ, lưới, thời gian biểu trong cuộc sống hàng ngày phản ánh tính thực tế. Người nghe phải chọn thông tin liên quan để hoàn thành bài nghe. Thông thường, tất cả các từ là đều có khả năng đúng và rất ít từ có thể bị bỏ qua trong bài nghe. Tuy nhiên, khó khăn có thể tăng lên khi thông tin ngôn ngữ trở nên phức tạp hơn. Trên thực tế, người nghe phải xác định nhiều loại thông tin trong một bài nghe, chẳng hạn như tên của người đối thoại, công việc của họ, tình trạng hôn nhân và sở thích của họ. Do đó, các bài nghe này có thể được hỗ trợ bằng chiến lược nghe lướt.

Lặp lại câu

Lặp lại câu cũng được dùng để đánh giá khả năng nghe hiểu vì người nghe phải nhận ra thông tin chính xác để lặp lại. Tuy nhiên, bài tập không đáp ứng mục tiêu nghe vì mức độ ngữ âm và diễn ngôn có thể không được lặp lại chính xác vì giáo viên có thể không xác định được sự khác biệt giữa lỗi khi nói lại và lỗi về khả năng nghe. (Brown, 2014, trang 130).

Kỹ năng vĩ mô (nghe mở rộng)

Các bài tập thường kiểm tra những sinh viên có trình độ nâng cao vì bài tập yêu cầu kỹ năng nghe nâng cao. Do đó, sinh viên phải sử dụng những lược đồ, kiến thức trước đây của họ để hỗ trợ khả năng nghe của mình (Richards, 2008). Theo Brown (2014), các bài tập cụ thể là chính tả, phản ứng giao tiếp và bài tập nghe mang tính thực tế. Kết quả là các tiến trình đánh giá mang tính giao tiếp hơn.

Chính tả

Đọc chính tả là đòi hỏi của việc lặp lại câu trong đánh giá nghe hiểu. Brown (2014) đã chỉ ra rằng chính tả đánh giá sinh viên về kỹ năng nghe và kỹ năng viết của họ.

Cụ thể, trong một bài chính tả, người nghe phải nghe một đoạn ba lần. Đầu tiên, nó được đọc với tốc độ tự nhiên và không có dừng. Do đó, người làm bài kiểm tra có thể lắng nghe ý chính. Sau đó, tốc độ chậm và đoạn văn được dừng lại giữa các cụm từ để người nghe có thể viết ra những gì họ đã nghe. Cuối cùng, tốc độ tự nhiên trở lại để họ có thể kiểm tra lại.

Bài tập kích thích giao tiếp

Các dạng bài tập nghe kích thích giao tiếp cung cấp các cuộc hội thoại hàng ngày và thể hiện tính thực tế cao hơn. Trên thực tế, Bài tập này gồm các đối tượng đối thoại cụ thể và tình huống thực tế tiếp cận với ngôn ngữ giao tiếp. Sau khi nghe cuộc hội thoại, sinh viên hoàn thành các câu trắc nghiệm và trả lời các câu hỏi khác. Ví dụ:

Transcript: Now you will hear a conversation between John and Mary two times. Then, circle the correct answer of questions 1-3 below.

Mary: Good morning, how are you today?

John: Good morning, I'm ok. Thanks. How about you?

Mary: Not bad. Where are you going?

John: I'm going to Square supermarket

Mary: Me too

John: Great. Let's go.

Choices:

1. When does this conversation occur? a. In the morning b. In the afternoon c. In the evening	2. How is Mary? a. She's good b. She's tired c. She's exhausted
3. What are John and Mary going to do? a. They going to go to the supermarket b. They going to go to the hospital c. They going to go to school	4. How many people are there in the conversation?.....

Mức độ khó tăng cao trong các dạng bài tập này. Vì vậy, sinh viên cần tập trung vào ý chính của bài nghe, của câu chuyện hay ngữ dụng của cuộc trò chuyện. Các bài tập gắn với tình huống thực tế thường thấy là nghe và ghi chú, nghe và chỉnh sửa hoặc là nghe và kể lại.

Bài tập nghe và ghi chú

Brown (2014) đã khẳng định rằng một trong những cách để kiểm tra việc nghe hiểu là giáo viên có thể đánh giá việc sinh viên ghi chú các bài giảng trên lớp. Việc thể hiện khả năng nghe được thể hiện thông qua tài liệu ghi chép của sinh viên.

Bài tập chỉnh sửa

Sau khi nhận được một văn bản, sinh viên được cung cấp một bài nghe. Sinh viên phải lắng nghe, nhận ra và đánh dấu (khoanh tròn) sự khác biệt cụ thể của hai phiên bản. Đặc biệt, loại bài tập này rất thực tế vì nó cung cấp các bài tập thú vị như tin tức, email, ghi chú, báo, tạp chí... (Brown, 2014).

Bài tập diễn giải

Kỹ năng nghe của người học được đánh giá thông qua các tài liệu đa dạng như lời bài hát, thơ, báo cáo tin tức trên đài phát thanh / truyền hình hoặc một kinh nghiệm truyền miệng. Sau đó, họ phải trả lời các câu hỏi mở (Brown, 2014). Mặc dù các bài tập này có tính thực tế cao, nhưng điểm đáng tin cậy của chúng là một vấn đề (một câu hỏi có thể có nhiều hơn một câu trả lời đúng).

Bài tập kể lại

Brown (2014) giải thích rằng sinh viên phải kể lại, tóm tắt hoặc viết những gì họ đã nghe sau khi nghe câu chuyện hoặc sự kiện tin tức. Họ phải tập trung vào ý chính, ý chính, mục đích để tóm tắt những gì đã nghe. Tính thực tiễn của bài tập này thấp vì giáo viên phải dành nhiều thời gian và công sức hơn để đánh giá. Tuy nhiên bài tập này lại cung cấp tính thực tế cao.

2.1.4. Những nhận thức của giáo viên

Thuật ngữ “Những nhận thức của giáo viên” có những định nghĩa khác nhau trong nghiên cứu về giảng dạy ngôn ngữ thứ hai và giảng dạy tiếng Anh nói riêng. “Nhận thức của giáo viên” là những suy nghĩ và sự hiểu biết được hình thành bởi kinh nghiệm trước đây của giáo viên. Ngoài ra, Janesick (1979) và Tabachnick và Zeichner (1984) đã khẳng định “Nhận thức của giáo viên là niềm tin hay quan điểm của giáo viên về công việc của họ (như về mục tiêu, mục đích, và quan niệm về chương trình giảng dạy). Vì vậy, nó ảnh hưởng đến việc áp dụng, hành vi, thái độ và phương pháp của giáo viên.

Trên thực tế, “nhận thức của giáo viên” cũng là một trong những chức năng quan trọng nhất ảnh hưởng đến quá trình dạy và học (Elmas & Aydin, 2017) vì chúng ảnh hưởng đến quyết định của giáo viên và phán đoán giảng dạy (Chant, Heaner, & Bennett, 2004). Trong thực tế, “nhận thức của giáo viên” là một cơ sở quan trọng để phát triển việc giảng dạy hiệu quả ảnh hưởng đến việc áp dụng giảng dạy của họ (Eggen & Kauchak, 2001).

2.1.5 Việc áp dụng của giáo viên

Nhiều định nghĩa khác nhau về thuật ngữ “teachers’ implementation” (áp dụng của giáo viên) được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Đó là hoạt động giáo viên thuyết trình về các hoạt động giảng dạy dựa trên nhận thức của họ. Hơn nữa, nó cũng được định nghĩa là một mức độ

mà giáo viên áp dụng các chương trình theo dự định của các nhà phát triển chương trình, (Dusenbury, Brannigan, Falco, & Hansen, 2003, p. 240). Nó bao gồm năm yếu tố cốt lõi như sự tham gia (tức là mức độ can thiệp đã được áp dụng như định hướng); exposure hoặc dosage (số lượng hoặc số lượng can thiệp được áp dụng); chất lượng (sự can thiệp đã được áp dụng tốt như thế nào); phản ứng của người tham gia (nghĩa là mức độ tham gia của người tham gia với sự áp dụng); và sự khác biệt về chương trình (nghĩa là, mức độ can thiệp khác với các biện pháp khác được áp dụng; để biết thêm thông tin), (Carroll, Patterson, Wood, Booth, Rick, & Balain, 2007, p. 2).

Sự áp dụng của giáo viên là những thực hành của họ trong giảng dạy ngôn ngữ (Cabell, Justice, Piasta, Curenton, Wiggins, Turnbull, & Petscher, 2011). Ngoài ra, nó có “một lịch trình có hệ thống về việc áp dụng các bài học hoặc hoạt động, nhắm vào phạm vi và trình tự mục tiêu giảng dạy, sử dụng các tài liệu và cách thức cụ thể để giải quyết các mục tiêu này và theo dõi tiến trình của sinh viên đối với các mục tiêu của chương trình giảng dạy.” (Piasta, Justice, McGinty, Mashburn, & Slocum, 2015, p. 4).

Sự áp dụng của giáo viên là việc sử dụng các kỹ thuật và tài liệu cụ thể để thực hành các hoạt động nhất định trong quá trình giảng dạy. Hơn nữa, giáo viên có thể tuân theo phạm vi và trình tự giảng dạy (Piasta và các cộng sự, 2015) để đảm bảo rằng các hoạt động này được áp dụng hiệu quả. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là việc áp dụng của giáo viên có thể nâng cao kết quả học tập của học viên (Hamre, Justice, Pianta, Kilday, Sweeney, Downer, & Leach, 2010).

Mặt khác, Voegler-Lee et al (2012) nhận thấy rằng việc áp dụng của giáo viên và đặc tính của bản thân sinh viên ảnh hưởng lẫn nhau vì việc áp dụng của giáo viên phải tăng cường kết quả của sinh viên. Nó cũng bị ảnh hưởng bởi niềm tin về nhu cầu của học viên trong lớp học. Do đó, giáo viên nên điều chỉnh việc áp dụng để phù hợp với nhu cầu của lớp học (Shernoff & Kratochwill, 2007).

Tóm lại, việc áp dụng của giáo viên được quan tâm về các dạng bài thực hành, tài liệu luyện tập để làm cho quá trình giảng dạy thành công. Nó cũng góp phần tăng cường việc học của học viên. Do đó, các nhà nghiên cứu đã quan tâm đến nó nhiều.

2.1.6 Mối liên quan giữa nhận thức và áp dụng của giáo viên

Mối quan hệ của nhận thức và áp dụng giảng dạy của giáo viên được nghiên cứu bởi nhiều nhà nghiên cứu trong các lĩnh vực giảng dạy khác nhau. Hầu hết trong số họ cho thấy ảnh hưởng của nhận thức đối với quá trình giảng dạy. Do đó, Irvin (2010) đã xác định mối quan hệ tích cực giữa nhận thức của giáo viên và việc áp dụng các thay đổi bắt buộc trong giáo dục tại một trường trung học nông thôn ở miền đông nam Hoa Kỳ. Nghiên cứu này cũng dựa trên lý thuyết hành vi có kế hoạch để chỉ ra rằng giáo viên áp dụng hành động của họ dựa trên nhận thức của họ.

Mối quan hệ giữa nhận thức của giáo viên và việc áp dụng phản ứng can thiệp (intervention) đã cho thấy rằng nhận thức của giáo viên là những chiến lược được áp dụng trong các hoạt động giảng dạy của giáo viên trong nhiều năm để giúp học viên đạt được và cải thiện trình độ ngoại ngữ của họ (Latacha, 2013). Ngoài ra, Latacha (2013) đã khẳng định rằng mối quan hệ chặt chẽ giữa nhận thức và áp dụng được tìm thấy trong giảng dạy. Nếu nhận thức về phản ứng với can thiệp là tích cực, họ sẽ áp dụng nó để thúc đẩy sinh viên học tập. Tuy nhiên, nếu giáo viên lo lắng về sự tiêu cực (tốn thời gian), họ sẽ không sử dụng nó.

Hơn nữa, Butler và Schnellert (2012) đề xuất rằng khi giáo viên có nhận thức tích cực về một quá trình tự điều chỉnh (chiến lược, hướng dẫn siêu nhận thức và người học có động lực nội tại), họ có thể giúp sinh viên của họ trở thành người học tự điều chỉnh một cách hiệu quả. Vì vậy, nhận thức của giáo viên có mối quan hệ tích cực với việc áp dụng của họ.

Trên thực tế, mối quan hệ của nhận thức và áp dụng giảng dạy của giáo viên được đề cập trong các khía cạnh khác nhau của ngôn ngữ. Từ đó, mối quan hệ được thể hiện rõ ràng, trong đó nhấn mạnh đến ảnh hưởng của nhận thức của giáo viên đối với việc áp dụng của họ.

2.2 Các nghiên cứu liên quan

Có nhiều nghiên cứu đã được áp dụng đề cập đến niềm tin, nhận thức và việc áp dụng (áp dụng/ áp dụng) kiểm tra đánh giá ngôn ngữ, đánh giá kỹ năng nghe và các dạng bài tập nghe. Hơn thế, họ đã chú trọng nhiều vào mối quan hệ giữa niềm tin (beliefs) và việc áp dụng trong giảng dạy (practices).

Elshawa, Abdullah và Rashid (2017) đã nghiên cứu niềm tin về việc đánh giá của các giảng viên Malaysia trong các lớp học tiếng Anh như ngôn ngữ thứ 2 ở bậc đại học. Một nghiên cứu về dữ liệu tiêu biểu tại một thời điểm (a cross sectional research design) đã được sử dụng trong nghiên cứu này. Sau đó, nghiên cứu đã thu thập dữ liệu từ 86 giảng viên của sáu trường đại học khác nhau và áp dụng chiến lược lấy mẫu có chủ đích. Nghiên cứu này khám phá rằng các giáo viên tin rằng có bốn mục đích đánh giá như cải thiện việc dạy và học; khám phá điểm mạnh và điểm yếu của sinh viên; cung cấp thông tin về quá trình học tập của sinh viên; cung cấp thông tin phản hồi. Hơn nữa, giáo viên thường sử dụng cả đánh giá chính thức và không chính thức nhưng họ thích đánh giá bằng bút chì và giấy cũng như đánh giá quá trình. Đặc biệt, họ đề cập đến các thang chấm điểm (marking schemes) cho các khóa học, áp dụng chấm điểm mẫu (marking sample) và đưa ra phản hồi. Hơn nữa, họ đã báo cáo rằng nhiều loại bài tập đánh giá khác nhau thường được sử dụng cho mọi kỹ năng ngôn ngữ như kết hợp, trắc nghiệm, kiểm tra điền khuyết. Cuối cùng, nghiên cứu có thể khuyến khích giáo viên nâng cao kiến thức đánh giá thông qua các chuyên đề hoặc hội thảo.

Walters và Chien (2014) bày tỏ quan điểm của giáo viên dạy tiếng Anh như ngôn ngữ nước ngoài ở bậc đại học về đánh giá kỹ năng nghe và tóm tắt một bài tập cụ thể. Họ sử dụng các công cụ như phỏng vấn và dùng bảng câu hỏi để khảo sát 11 giáo viên đại học Đài Loan. Nghiên cứu xác định sự lựa chọn các dạng bài nghe và cách để đánh giá một bài tập nghe cụ thể. Kết quả cho thấy rằng giáo viên nhất quán trong sở thích đánh giá nghe cũng như trong các lựa chọn đánh giá ưa thích của họ cho một bài tập nghe cụ thể. Hơn 80% giáo viên thường sử dụng các bài tập hướng đến giao tiếp, nghe-hiểu trắc nghiệm nhiều lựa chọn để kiểm tra ý chính và từ vựng. Mặt khác, chưa đến một nửa giáo viên đại học thường áp dụng nghe viết chính tả trong lớp.

Calveric (2010) đã tìm ra niềm tin đánh giá của giáo viên và mối quan hệ của chúng với thực tiễn đánh giá. Nhà nghiên cứu này đã sử dụng phương pháp định lượng để thiết kế nghiên cứu và tập trung vào công cụ khảo sát trực tuyến để thu thập dữ liệu từ 124 giáo viên tiểu học ở Commonwealth của Virginia. Nghiên cứu cho thấy rằng niềm tin đánh giá của giáo viên là đánh giá về trách nhiệm của trường, đánh giá chứng nhận cho sinh viên và đánh giá để cải thiện việc dạy và học. Kết quả đánh giá cho việc cải thiện việc dạy và học là cao nhất. Phân tích cũng cho thấy việc thực hành đánh giá của giáo viên thường là đánh giá thực tế (bài tập nghe thật), câu trả lời ngắn, đánh giá do giáo viên áp dụng và đánh giá hiệu suất là cao nhất. Ngoài ra, các mối quan hệ giữa niềm tin liên quan và việc thực hành là rất quan trọng.

Để có được những hiểu biết sâu sắc hơn về nhận thức và thực tiễn trong đánh giá ngôn ngữ của giáo viên, Vlanti (2012) đã so sánh nhận thức của giáo viên và sinh viên và việc thực hành đánh giá của giáo viên bao gồm bốn kỹ năng. Nhà nghiên cứu đã phân phát bảng câu hỏi cho 80 giáo viên và 76 học sinh trung học cơ sở từ các vùng khác nhau của Hy Lạp. Kết quả cho thấy rằng cả giáo viên và học sinh đều xem xét các mục đích chính của đánh giá và đánh giá nghe đặc biệt là đánh giá quá trình (formative), đánh giá tổng kết (summative). Điều đó có nghĩa là đánh giá có thể xác định khó khăn, điểm mạnh và điểm yếu của học sinh trong học tập ngôn ngữ. Sau đó, nó cũng đánh giá khả năng của học sinh và thúc đẩy việc học của họ. Bên cạnh đó, hai nhóm người tham gia tin rằng các bài kiểm tra hoặc bài tập thường được thiết kế bởi giáo viên tương tự như trong sách giáo khoa. Giáo viên chủ yếu áp dụng thảo luận nhóm và thảo luận / phỏng vấn dựa trên hình ảnh để đánh giá khả năng nói. Đặc biệt, các bài tập nghe cụ thể là các hoạt động đúng / sai, câu hỏi trắc nghiệm và hoạt động kết hợp thường được tìm thấy trong các bài kiểm tra nghe. Cuối cùng, phản hồi cũng được sử dụng để tăng cường tương tác giữa giáo viên và học sinh.

Nhiều nghiên cứu khám phá cả sự hiểu biết và thực hành của giáo viên trong đánh giá ngôn ngữ hoặc đánh giá kỹ năng nghe. Từ đó, họ tìm ra mối quan hệ giữa chúng. Tuy nhiên, các nghiên cứu khác chỉ tập trung vào một trong những khía cạnh của đánh giá ngôn ngữ: sự hiểu biết của giáo viên hoặc cách thực hành của giáo viên.

Klinger (2016) đã khám phá nhận thức của các giáo sư về thực hành đánh giá ở Colombia. Các dữ liệu được thu thập thông qua các cuộc phỏng vấn định tính và các tài liệu. Những phát hiện cho thấy rằng giáo viên nghĩ rằng đánh giá là thước đo kiến thức của sinh viên. Đặc biệt, giáo viên sử dụng đánh giá hình thức để giúp sinh viên học tốt hơn và cải thiện các hoạt động học tập của họ. Hơn nữa, mặc dù họ hiểu tầm quan trọng của đánh giá, họ không có đủ kiến thức để thực hành các cách thức đánh giá tốt hơn. Thiếu tính phổ thông cũng đã được đề cập bởi vì các giáo viên cho rằng đánh giá là một bí mật trong lớp học của riêng họ. Hơn nữa, Azis (2015) đã xem xét cách các giáo viên trung học cơ sở tin vào vai trò của đánh giá và ảnh hưởng của nó đối với việc học tập của học sinh. Nhà nghiên cứu đã sử dụng cả phương pháp định tính và định lượng để thu thập dữ liệu từ 107 người tham gia Indonesia. Nghiên cứu khẳng định rằng đánh giá là hiệu quả. Vì vậy, họ quan tâm đến mục đích đánh giá là cải thiện việc dạy và học. Mặc dù giáo viên thích áp dụng đánh giá trong lớp học, họ không đồng ý với các yêu cầu chính sách kiểm tra trên toàn tiểu bang.

Bên cạnh các nghiên cứu liên quan đến sự hiểu biết của giáo viên về đánh giá ngôn ngữ, Oz (2014) đã nghiên cứu các giáo viên tiếng Thổ Nhĩ Kỳ về thực hành đánh giá trong lớp học. Các công cụ (tự báo cáo và câu hỏi trực tuyến) đã được gửi tới 120 giáo viên. Nghiên cứu này chỉ ra rằng các giáo viên thừa nhận rằng các bài tập đánh giá gồm có điền vào chỗ trống (cloze-test), bài tập trắc nghiệm (multiple-choice) được áp dụng rất thường xuyên. Thứ hai, giáo viên thường hướng dẫn và hỗ trợ cho sinh viên của họ thay vì theo dõi trong quá trình giảng dạy của họ. Cuối cùng, sự khác biệt đáng kể trong đánh giá của giáo viên dựa trên kinh nghiệm giảng dạy, giới tính của họ; trường tư thục hoặc công lập.

Những nghiên cứu đã trình bày sự quan tâm của các nhà nghiên cứu về niềm tin, nhận thức và việc áp dụng kiểm tra đánh giá, đánh giá kỹ năng nghe và các dạng bài tập rèn luyện kỹ năng nghe.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Allen, M. J. (2014, March). *Using rubrics to grade, assess, and improve student learning*. Paper presented at Strengthening Our Roots: Quality, Opportunity & Success Professional Development Day, Miami-Dade College, USA.
- [2]. Azis, A. (2015). Conceptions and practices of assessment: a case of teachers representing improvement conception. *Teflin Journal*, 26(2), 129-154.
- [3]. Bachman, L. F. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- [4]. Bachman, L. F., & Palmer, A. S. (1996). *Language testing in practice: Designing and developing useful language tests* (Vol. 1). Oxford: Oxford University Press.
- [5]. Brownell, J. (2015). *Listening: Attitudes, principles, and skills*. London: Routledge.
- [6]. Butler, D. L., & Schnellert, L. (2012). Collaborative inquiry in teacher professional development. *Teaching and Teacher Education*, 28, 1206e1220.
- [7]. Cabell, S. Q., Justice, L. M., Piasta, S. B., Curenton, S. M., Wiggins, A., Pence Turnbull, K. L., & Petscher, Y. (2011). The impact of teacher responsiveness education on preschoolers' language and literacy skills. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 20.
- [8]. Carroll, C., Patterson, M., Wood, S., Booth, A., Rick, J., & Balain, S. (2007). A conceptual framework for implementation fidelity. *Implementation Science*, 2(1), 2-40.
- [9]. Calveric, S. (2010). *Elementary teachers' assessment beliefs and practices*. Virginia, US: Virginia Commonwealth University.
- [10]. Chant, R. H., Heaner, T. L., & Bennett, K. (2004). Connecting personal theorizing and action research in preservice teacher development. *J. of Teacher Education Quarterly*, 31(3).
- [11]. Colby-Kelly, C., & Turner, C. E. (2007). AFL research in the L2 classroom and evidence of usefulness: Taking formative assessment to the next level. *Canadian Modern Language Review*, 64(1), 9-37.
- [12]. DeVito, J. A. (1999). *The elements of public speaking*. Boston: Addison-Wesley.
- [13]. Douglas, B. H. (2004). *Language assessment principle and classroom practices*. NY: Pearson Education.
- [14]. Dusenbury, L., Brannigan, R., Falco, M., & Hansen, W. B. (2003). A review of research on fidelity of implementation: Implications for drug abuse prevention in school settings. *Health Education Research*, 18(2), 237-256.
- [15]. Eggen, P., Kauchak, D. (2002). *Strategies for teachers: Teaching content and thinking skills (4th ed.)*. Needham Heights: M.A. Allyn and Bacon.
- [16]. Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford University Press.
- [17]. Elmas, E., & Aydin, S. (2017). Pre-service foreign language teachers' perceptions of research skills: A qualitative study. *The Qualitative Report*, 22(12), 3088-3101.
- [18]. Elshawa, N. R., Abdullah, A. N., & Rashid, S. M. (2017). Malaysian Instructors' Assessment Beliefs in Tertiary ESL Classrooms. *Int'l J. of Education and Literacy Studies*, 5(2).
- [19]. Gilakjani, A. P. (2016). The Significance of Listening Comprehension in English Language Teaching. *Theory and Practice in Language Studies*, 6(8), 16-70.

- [20]. Hamouda, A. (2013). An Investigation of Listening Comprehension Problems Encountered by Saudi Students in the EL Listening Classroom. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 2(2), 113-155.
- [21]. Hamre, B. K., Justice, L. M., Pianta, R. C., Kilday, C., Sweeney, B., Downer, J. T., & Leach, A. (2010). Implementation fidelity of My Teaching Partner literacy and language activities: Association with preschoolers' language and literacy growth. *Early Childhood Research Quarterly*, 25(3), 329-347.
- [22]. Hedge, T. (2000). *Teaching and learning in the language classroom*. Oxford: Oxford University Press.
- [23]. Hughes, A. (2003). *Testing English for Language Teachers*, Cambridge. UK: Cambridge University Press.
- [24]. Irvin, J. B. (2010). *A Case Study of Teachers' Perceptions of Change and Change Implementation at a Rural Public School*. Washington, USA: Walden University.
- [25]. Janesick, V. J. (1979). An Ethnographic Study of a Teacher's Classroom Perspective: Implications for Curriculum. *Institute for Research on Teaching*, 30(2), 3-20.
- [26]. Krashen, S. (1994). *The pleasure hypothesis*. Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1994. Washington DC: Georgetown University Press.
- [27]. Klinger, C. J. T. (2016). *EFL professors' beliefs of assessment practices in an EFL pre-service teacher training undergraduate program in Colombia* (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 10239483)
- [28]. Latacha, K. N. (2013). *Response to intervention: An investigation of training, perceptions, and fidelity of implementation* (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3603454)
- [29]. Lynch, T. (1998). Theoretical perspectives on listening. *Annual review of applied linguistics*, 18, 3-19.
- [30]. Makhmetova, Z. (2014). *University teachers' perception of assessment in Kazakhstan* (Doctoral dissertation). Nazarbayev University Graduate School of Education, Kazakhstan.
- [31]. McAlpine, M. (2002). *Principles of assessment*. CAA Centre, University of Luton.
- [32]. Mead, N. A., & Rubin, D. L. (1985). Assessing listening and speaking skills. *Eric information analysis*, 26(2), 3-5.
- [33]. Nunan, D. (1989). *Designing tasks for the communicative classroom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [34]. Nunan, D. (2002). *Listening in language learning. Methodology in language teaching: An anthology of current practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [35]. Nunan, D. (2004). *Task-based language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [36]. O'Farrell, C. (2002). *Enhancing student learning through assessment*. Dublin: Institute of Technology.
- [37]. Öz, H. (2014). Turkish Teachers' Practices of Assessment for Learning in the English as a Foreign Language Classroom. *Journal of Language Teaching & Research*, 5(4), 777-784.

- [38]. Piasta, S. B., Justice, L. M., McGinty, A., Mashburn, A., & Slocum, L. (2015, October). A comprehensive examination of preschool teachers' implementation fidelity when using a supplemental language and literacy curriculum. *Child & Youth Care Forum*, 44(5), 731-755.
- [39]. Porter, D. (1983). The effect of quantity of context on the ability to make linguistic predictions: A flaw in a measure of general proficiency. *Current developments in language testing*, 5(4), 63-74.
- [40]. Gilakjani, A., & Sabouri, N. B. (2016). Learners' Listening Comprehension Difficulties in English Language Learning: A Literature Review. *English Language Teaching*, 9(6).
- [41]. Prabhu, N. S. (1987). *Second language pedagogy (Vol. 20)*. Oxford University Press.
- [42]. Richards, J. C. (1983). Listening comprehension: Approach, design, procedure. *TESOL Quarterly*, 17, 219-239.
- [43]. Richards, J. C. (2008). *Teaching listening and speaking*. Cambridge University Press.
- [44]. Rost, M. (1993). *Listening in language learning*. New York: Longman
- [45]. Rubin, J. (1994). A review of second language listening comprehension research. *The modern language journal*, 78(2), 199-221.
- [46]. Skehan, P. (2001). *Tasks and language performance. Researching pedagogic tasks: Second language learning, teaching, and testing*, London: Routledge.
- [47]. Shernoff, E. S., & Kratochwill, T. R. (2007). Transporting an evidencebased classroom management program for preschoolers with disruptive behavior problems to a school: An analysis of implementation. *School Psychology Quarterly*, 22(3), 449-472.
- [48]. Spiller, D. (2009). Assessment: Feedback to promote student learning. *Manuscript submitted for publication, The University of Waikato, The University of Waikato, Hamilton, New Zealand*.
- [49]. Tabacnick, B. R., & Zeichner, K. M. (1984). The impact of the student teaching experience on the development of teacher perspectives. *Journal of teacher education*, 35(6), 28-36.
- [50]. Underwood, M. (1989). *Teaching listening*. New York: Longman.
- [51]. Vlanti, S. (2012). Assessment practices in the English language classroom of Greek Junior High School. *Research Papers in Language Teaching and Learning*, 3(1), 92.
- [52]. Voegler-Lee, M. E., Kupersmidt, J. B., Field, S., & Willoughby, M. T. (2012). Student characteristics as predictors of teachers' implementation of a kindergarten readiness program. *Prevention Science*, 13(5), 472-482.
- [53]. Volante, L., & Fazio, X. (2007). Exploring teacher candidates' assessment literacy: Implications for teacher education reform and professional development. *Canadian Journal of Education*, 30(3), 749e770.
- [54]. Walters, B. G., & Chien, C. N. (2014). College EFL teachers' perspectives on listening assessment and summarization for a specific task. *Journal of Language Teaching & Research*, 5(2), 313-322.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY CHỨNG NHẬN

KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

HỘI ĐỒNG
KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Chủ tịch:
TS. Đinh Văn Toàn
Cố vấn:
GS.TS. Nguyễn Quý Thanh
Thư ký:
TS. Nguyễn Thị Thu Hương
Ủy viên hội đồng:
PGS.TS. Bùi Duy Cam
GS.TS. Nguyễn Hữu Đức
ThS. Nguyễn Tuấn Hải
PGS.TSKH. Nguyễn Xuân Hải
PGS.TS. Nguyễn Đức Hình
GS.TS. Nguyễn Hòa
PGS.TS. Nguyễn Quang Linh
GS.TSKH. Bành Tiến Long
Thiếu tướng, TS. Nguyễn Văn Ly
GS.TS. Trần Văn Nam
GS.TS. Mai Trọng Nhuận
GS.TS. Phạm Hồng Quang
Thiếu tướng, TS. Trần Ngọc Thanh
TS. Nguyễn Ngọc Vân

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC -
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
CHỨNG NHẬN**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH DƯỢC HỌC (CHÍNH QUY),
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

Địa chỉ: Số 168, Đường Nguyễn Văn Cừ (nối dài),
phường An Bình, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ

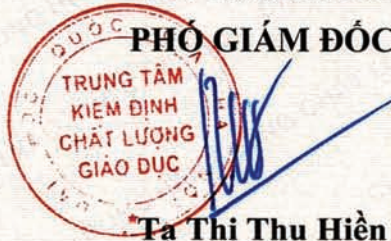
**ĐẠT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
DO BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BAN HÀNH
VỚI TỶ LỆ CÁC TIÊU CHÍ ĐẠT YÊU CẦU LÀ 84%**

Có giá trị đến ngày 12 tháng 10 năm 2024

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2019

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Tạ Thị Thu Hiền

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI



TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Quyết định cấp phép hoạt động số: 5128/QĐ-BGDĐT ngày 04/11/2014

Nghị quyết số: 29/NQ-HĐKĐCL ngày 09/9/2019

Quyết định số: 400/QĐ-KĐCL ngày 12/10/2019

Vào sổ GCN số: 20.2019/GCN-CTĐT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY CHỨNG NHẬN

KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

HỘI ĐỒNG
KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Chủ tịch:
TS. Đinh Văn Toàn
Cố vấn:
GS.TS. Nguyễn Quý Thanh
Thư ký:
TS. Nguyễn Thị Thu Hương
Ủy viên hội đồng:
PGS.TS. Bùi Duy Cam
GS.TS. Nguyễn Hữu Đức
ThS. Nguyễn Tuấn Hải
PGS.TSKH. Nguyễn Xuân Hải
PGS.TS. Nguyễn Đức Hình
GS.TS. Nguyễn Hòa
PGS.TS. Nguyễn Quang Linh
GS.TSKH. Bành Tiến Long
Thiếu tướng, TS. Nguyễn Văn Ly
GS.TS. Trần Văn Nam
GS.TS. Mai Trọng Nhuận
GS.TS. Phạm Hồng Quang
Thiếu tướng, TS. Trần Ngọc Thanh
TS. Nguyễn Ngọc Vân

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC -
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
CHỨNG NHẬN**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH LUẬT KINH TẾ (CHÍNH QUY),
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

Địa chỉ: Số 168, Đường Nguyễn Văn Cừ (nối dài),
phường An Bình, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ

**ĐẠT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
DO BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BAN HÀNH
VỚI TỶ LỆ CÁC TIÊU CHÍ ĐẠT YÊU CẦU LÀ 86%**

Có giá trị đến ngày 12 tháng 10 năm 2024

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2019

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Tạ Thị Thu Hiền

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI



TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Quyết định cấp phép hoạt động số: 5128/QĐ-BGDĐT ngày 04/11/2014

Nghị quyết số: 30/NQ-HĐKĐCL ngày 09/9/2019

Quyết định số: 401/QĐ-KĐCL ngày 12/10/2019

Vào sổ GCN số: 21.2019/GCN-CTĐT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY CHỨNG NHẬN

KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

HỘI ĐỒNG
KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Chủ tịch:

TS. Đinh Văn Toàn

Cố vấn:

GS.TS. Nguyễn Quý Thanh

Thư ký:

TS. Nguyễn Thị Thu Hương

Ủy viên hội đồng:

PGS.TS. Bùi Duy Cam

GS.TS. Nguyễn Hữu Đức

ThS. Nguyễn Tuấn Hải

PGS.TSKH. Nguyễn Xuân Hải

PGS.TS. Nguyễn Đức Hình

GS.TS. Nguyễn Hòa

PGS.TS. Nguyễn Quang Linh

GS.TSKH. Bành Tiến Long

Thiếu tướng, TS. Nguyễn Văn Ly

GS.TS. Trần Văn Nam

GS.TS. Mai Trọng Nhuận

GS.TS. Phạm Hồng Quang

Thiếu tướng, TS. Trần Ngọc Thanh

TS. Nguyễn Ngọc Vân

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC -
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
CHỨNG NHẬN

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH (CHÍNH QUY),
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

Địa chỉ: Số 168, Đường Nguyễn Văn Cừ (nối dài),
phường An Bình, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ

ĐẠT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
DO BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BAN HÀNH
VỚI TỶ LỆ CÁC TIÊU CHÍ ĐẠT YÊU CẦU LÀ 86%

Có giá trị đến ngày 12 tháng 10 năm 2024

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2019

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Tạ Thị Thu Hiền

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI



TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Quyết định cấp phép hoạt động số: 5128/QĐ-BGDĐT ngày 04/11/2014

Nghị quyết số: 31/NQ-HĐKĐCL ngày 09/9/2019

Quyết định số: 402/QĐ-KĐCL ngày 12/10/2019

Vào sổ GCN số: 22.2019/GCN-CTDT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY CHỨNG NHẬN

KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

HỘI ĐỒNG
KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Chủ tịch:
TS. Đinh Văn Toàn
Cố vấn:
GS.TS. Nguyễn Quý Thanh
Thư ký:
TS. Nguyễn Thị Thu Hương
Ủy viên hội đồng:
PGS.TS. Bùi Duy Cam
GS.TS. Nguyễn Hữu Đức
ThS. Nguyễn Tuấn Hải
PGS.TSKH. Nguyễn Xuân Hải
PGS.TS. Nguyễn Đức Hình
GS.TS. Nguyễn Hòa
PGS.TS. Nguyễn Quang Linh
GS.TSKH. Bành Tiến Long
Thiếu tướng, TS. Nguyễn Văn Ly
GS.TS. Trần Văn Nam
GS.TS. Mai Trọng Nhuận
GS.TS. Phạm Hồng Quang
Thiếu tướng, TS. Trần Ngọc Thanh
TS. Nguyễn Ngọc Vân

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC -
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
CHỨNG NHẬN**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH KỸ THUẬT XÂY DỰNG (CHÍNH QUY),
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

Địa chỉ: Số 168, Đường Nguyễn Văn Cừ (nối dài),
phường An Bình, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ

**ĐẠT TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
DO BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BAN HÀNH
VỚI TỶ LỆ CÁC TIÊU CHÍ ĐẠT YÊU CẦU LÀ 82%**

Có giá trị đến ngày 12 tháng 10 năm 2024

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2019

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Tạ Thị Thu Hiền

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI



TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Quyết định cấp phép hoạt động số: 5128/QĐ-BGDĐT ngày 04/11/2014

Nghị quyết số: 32/NQ-HĐKĐCL ngày 09/9/2019

Quyết định số: 403/QĐ-KĐCL ngày 12/10/2019

Vào số GCN số: 23.2019/GCN-CTĐT