

## BẢNG CÂU HỎI PHÒNG VẤN

Đề tài là “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo ngoại ngữ tại các trung tâm ngoại ngữ địa bàn tỉnh”.

**Câu 1.** Dưới đây là những phát biểu có liên quan đến chất lượng dịch vụ của các trung tâm ngoại ngữ, xin cho biết mức độ hài lòng của anh/chị bằng cách đánh dấu X vào ô thích hợp. Quy ước:

- 1: Rất **không** đồng ý                      2: **Không** đồng ý                      3: Không ý kiến  
4: Đồng ý                                      5: Rất đồng ý

**Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM :** Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: [hotrospss@gmail.com](mailto:hotrospss@gmail.com) . Website: <http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Đề được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ tranning trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach’s Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

STT	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
<b>Độ tin cậy</b>						
1	Chương trình học phù hợp với yêu cầu trình độ của lớp					
2	Lựa chọn giáo trình hay, thú vị					
3	Đội ngũ giảng viên trong nước chuyên nghiệp tham gia giảng dạy					
4	Có các giáo viên nước ngoài giúp học viên rèn luyện kỹ năng nghe, nói					
5	Chính sách giảm giá, ưu đãi cho các học viên học liên tục tại trung tâm					
6	Tặng thưởng, trao học bổng cho các học viên có thành tích thi cao nhất					
<b>Sự đáp ứng</b>						
1	Thông báo sớm cho học viên về việc thay đổi lịch học					
2	Sẵn sàng cung cấp những tài liệu hỗ trợ cho học viên rèn kỹ năng					
3	Giải đáp, chia sẻ những kinh nghiệm thực tế trong quá trình học					
4	Nhanh chóng phản hồi khi nhận được các bài tập của học viên					
5	Nhân viên tiếp sinh tư vấn nhiệt tình cho người học chọn các lớp học phù hợp với trình độ					
<b>Năng lực phục vụ</b>						

1	Giảng viên có trình độ chuyên môn					
2	Giảng viên có kỹ năng sư phạm					
3	Thái độ giảng viên lịch sự, hòa nhã, lắng nghe ý kiến của học viên					
4	Cách truyền thụ thân thiện, sôi động gây hứng thú cho người học					
5	Cách mặc trang phục của giáo viên ưa nhìn					
<b>Sự cảm thông</b>						
1	Có sự quan tâm giúp đỡ đối với những học viên lớn tuổi hoặc mới bắt đầu làm quen với tiếng Anh					
2	Trung tâm giải đáp thắc mắc, khiếu nại cho học viên được thỏa đáng					
3	Lợi ích chính đáng của học viên luôn được trung tâm tôn trọng					
4	Cung cấp đầy đủ tài liệu cho học viên những ngày vắng học					
5	Số lượng học viên của lớp học không quá đông để giáo viên nắm bắt tình hình học tập của lớp					
<b>Phương tiện hữu hình</b>						
1	Phòng học sạch sẽ, thoáng mát, ánh sáng đầy đủ					
2	Phòng cách âm tốt, môi trường học yên tĩnh					
3	Phấn, bút viết cung cấp đầy đủ cho giáo viên					
4	Trang thiết bị phục vụ giảng dạy hiện đại					
<b>Đánh giá chung</b>						
1	<b>Mức độ hài lòng</b> của anh/chị về chất lượng dịch vụ đào tạo ngoại ngữ của trung tâm					
2	Nếu có nhu cầu học tiếng Anh, anh/chị sẽ <b>trở lại</b> học tại trung tâm					
3	Anh/chị sẽ <b>giới thiệu</b> Trung tâm ngoại ngữ với những người quen có nhu cầu học tiếng Anh					

**Câu 2.** Điều anh/chị **chưa hài lòng** về dịch vụ đào tạo tại các trung tâm ngoại ngữ trên địa bàn tỉnh Trà Vinh là gì ?

.....  
 .....

**Câu 3.** Điều anh/chị **hài lòng nhất** về dịch vụ đào tạo tại các trung tâm ngoại ngữ trên địa bàn tỉnh Trà Vinh là gì ?

.....  
 .....

**Câu 4.** Xin anh/chị **đóng góp thêm các ý kiến khác** để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trung tâm ngoại ngữ trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.

.....  
 .....

**Câu 5. Anh/chị vui lòng cho biết một vài thông tin sau bằng cách khoanh tròn vào câu trả lời:**

5.1. Nghề nghiệp (hoặc ngành học):

1. Học sinh
2. Sinh viên
3. Làm việc trong Công ty, Doanh nghiệp tư nhân, nước ngoài
4. Làm việc trong cơ quan nhà nước
5. Khác:.....

5.2. Tuổi:

1. 15-18 tuổi
2. <18-22 tuổi
3. <22-30 tuổi
4. >30 tuổi

5.3. Giới tính:            1. Nam                            2. Nữ

5.4. Đã hoặc đang học tại trung tâm ngoại ngữ nào? (nhiều lựa chọn)

1. Victory
2. Cicet
3. TTGD TX tỉnh trực thuộc sở Giáo dục và Đào tạo
4. Âu Mỹ
5. Việt Mỹ
6. Khác:.....

5.5. Đã hoặc đang học các lớp nào ? (nhiều lựa chọn)

1. Anh văn ( chứng chỉ quốc gia trình độ A)
2. Anh văn ( chứng chỉ quốc gia trình độ B)
3. Anh văn ( chứng chỉ quốc gia trình độ C)
4. Toeic
5. Giao tiếp
6. Khác:.....

-End-