

PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CHƯƠNG TRÌNH NGOẠI NGỮ KHÔNG CHUYÊN TIẾNG NHẬT TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC HUẾ

Lê Thị Hồng Vân

Trường Đại học Ngoại Ngữ, Đại học Huế

lehongvan.hucfl@gmail.com

(Nhận bài: 13/06/2024; Hoàn thành phản biện: 21/08/2024; Duyệt đăng: 28/08/2024)

Tóm tắt: Bài viết báo cáo kết quả thực trạng dạy và học chương trình Ngoại ngữ không chuyên tiếng Nhật tại trường đại học Ngoại Ngữ, Đại học Huế dựa trên phản hồi của người học về ba khía cạnh: nội dung chương trình đào tạo, giảng viên và sự hài lòng. Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng được thu thập thông qua bảng hỏi với sự tham gia của 93 sinh viên đang theo học NNKC tiếng Nhật. Kết quả thu được cho thấy sinh viên cơ bản hài lòng với chương trình học và đội ngũ giảng viên. Tuy nhiên, bên cạnh đó cũng có nhiều phản hồi đóng góp cho chương trình hoàn thiện hơn. Đây là cơ sở để khoa NN&VH Nhật Bản cải tiến chương trình đào tạo NNKC phù hợp hơn nữa với nhu cầu của người học.

Từ khóa: Sự hài lòng, phản hồi, ngoại ngữ không chuyên tiếng Nhật

1. Đặt vấn đề

Chất lượng đào tạo luôn là mối quan tâm hàng đầu không chỉ của các nhà giáo dục và các nhà nghiên cứu về giáo dục mà còn là của toàn xã hội. Đặc biệt, ngày nay khi xã hội ngày càng phát triển, nền giáo dục ngày càng cởi mở và cạnh tranh cao hơn thì mối quan tâm đó càng trở nên sâu sắc. Việc thu thập, phân tích phản hồi của người học đối với chất lượng đào tạo đóng góp rất lớn trong việc cải tiến chương trình học, phương pháp giảng dạy, qua đó nâng cao hơn chất lượng của nhà trường. Đây là việc làm cần thiết để giúp nhà trường có biện pháp cải thiện chất lượng đào tạo, đáp ứng các yêu cầu từ người học, trên cơ sở đó thu hút ngày càng nhiều người học hơn nữa.

Trên thực tế, từ trước đến nay có rất nhiều nghiên cứu tiến hành lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng chương trình đào tạo. Tại trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Phạm Thị Liên (2016) nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học. Nghiên cứu này đưa ra mô hình các thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo và mức độ tác động của các thành phần đó đến sự hài lòng của sinh viên (SV). Kết quả nghiên cứu chỉ ra các thành phần của chất lượng đào tạo có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người học. Trong đó, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV theo thứ tự giảm dần là: chương trình đào tạo, khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên trong trường và cơ sở vật chất. Kết luận đưa ra là để thu được sự hài lòng của người học thì cần tập trung nhất vào củng cố và nâng cao chương trình đào tạo.

Ngoài ra, Phạm Vũ Phi Hồ, Nhim Ngọc Yến (2017) cũng đã thực hiện nghiên cứu về đánh giá của SV đối với chất lượng đào tạo của khoa Ngôn ngữ và Văn hóa (NN&VH) Nước ngoài, Đại học Văn Hiến. Nghiên cứu này trình bày những đánh giá của SV ngành NN&VH Nước ngoài về chương trình đào tạo của Khoa, chất lượng giảng dạy của Giảng viên (GV) và

các dịch vụ hỗ trợ của Khoa NN&VH Nước ngoài giúp SV những lúc gặp khó khăn trong suốt quá trình học và đưa ra những giải pháp hiệu quả giúp cải tiến chất lượng đào tạo của khoa NN&VH Nước ngoài của trường Đại học Văn Hiến. Cụ thể, chương trình đào tạo của khoa NN&VH Nước ngoài phù hợp với trình độ của SV nhưng chưa nổi trội, chưa đáp ứng được nhu cầu của xã hội. Vì vậy Khoa cần phải có định hướng, phù hợp với nhu cầu phát triển của xã hội. Ngoài ra, nhân viên Khoa NN&VH Nước ngoài cần có thái độ tích cực trong việc giải đáp thắc mắc của SV, nhà trường cần nâng cấp website giúp SV giảm thiểu khó khăn khi đăng ký học phần...nhằm giúp nâng cao hiệu quả trong dịch vụ hỗ trợ SV suốt quá trình học tập.

Nguyễn Bích Như (2022) nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV tại trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng ở các khía cạnh bao gồm: công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn; công tác đoàn thể; công tác quản lý SV; cơ sở vật chất (CSVC); đội ngũ hỗ trợ. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng, nhìn chung SV hài lòng với tổng thể hoạt động đào tạo của nhà trường, trong đó yếu tố nhận được sự hài lòng cao nhất là công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn.

Để bảo đảm chất lượng giáo dục, hàng năm trường đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế (ĐHNN, ĐHH) đều tiến hành lấy phản hồi của người học về môn học và hoạt động giảng dạy của GV sau mỗi học phần để đánh giá chất lượng đào tạo. Bên cạnh đó trường cũng thường xuyên lấy khảo sát ý kiến của người học về hệ thống CSVC, đội ngũ chuyên viên... Tuy nhiên, để đánh giá về nội dung chương trình học cũng như phương pháp giảng dạy của GV còn nhiều vấn đề then chốt cần được thăm dò và làm rõ hơn nữa.

Đặc biệt, với số lượng SV đạt khối kiến thức Ngoại ngữ Không chuyên (NNKC) tiếng Nhật giảm nhiều theo từng năm, khoa NN&VH Nhật Bản cần nhanh chóng tìm hiểu thực trạng, làm rõ nguyên nhân giảm cũng như tìm các giải pháp giúp tỷ lệ đăng kí học NNCK tiếng Nhật tăng cao trở lại.

2. Cơ sở lý luận

2.1 Tác động của việc lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy

Việc sử dụng đánh giá của người học về hoạt động giảng dạy đã có từ lâu đời trên thế giới, cụ thể là từ những năm 1920 tại trường Đại học Washington và sau đó dần được sử dụng phổ biến ở nhiều trường Đại học khác. Mặc dù các trường trên thế giới đã áp dụng từ lâu, tuy nhiên ở Việt Nam việc thu thập ý kiến phản hồi của người học còn khá mới mẻ. Trước năm 2008, việc thu thập ý kiến phản hồi của các bên liên quan là không bắt buộc nên các trường Đại học có thể thực hiện hoặc không thực hiện. Tuy nhiên, ngày 20/05/2010, Bộ GD&ĐT đã ban hành công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD gửi các Đại học, Học viện... về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV. Theo đó, từ năm học 2010-2011, các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam đều triển khai lấy ý kiến phản hồi từ người học.

Trên thế giới có rất nhiều nghiên cứu về tác động của việc lấy ý kiến phản hồi SV đối với hoạt động giảng dạy. Phần lớn các nghiên cứu này đưa ra kết luận theo chiều hướng tích cực về việc lấy ý kiến phản hồi SV. Theo Cohen (1980), đánh giá của SV là một nguồn có giá trị cho việc cải thiện giảng dạy ở cấp đại học. Cụ thể, thông tin phản hồi về đánh giá của SV trong nửa đầu của học kỳ đã liên quan tích cực đến việc cải thiện giảng dạy vào cuối kỳ.

Trong nghiên cứu của mình, Michael Kelso khẳng định GV và các nhà quản lý đều tin rằng việc thu thập ý kiến phản hồi của SV đã đem đến lợi ích trong quá trình giảng dạy và học tập trong các trường học. Thông tin phản hồi của SV như một công cụ đánh giá có tác động tích cực khi nó được thực hiện chu đáo.

Ý kiến phản hồi của SV giúp GV điều chỉnh nội dung và phương pháp giảng dạy cho phù hợp với mục tiêu môn học, mục tiêu chương trình... từ đó giúp GV cải thiện và nâng cao chất lượng giảng dạy. Việc lấy ý kiến phản hồi của SV sẽ nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo, giúp GV xây dựng cho mình tác phong làm việc chuyên nghiệp, hết lòng hướng dẫn SV lĩnh hội kiến thức, bên cạnh đó cũng giúp GV tự hoàn thiện mình, luôn nỗ lực nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ để đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của người học.

2.2 Mối quan hệ giữa sự hài lòng của người học và chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rất rộng, do chất lượng là sự tổng hòa nhiều khía cạnh khác nhau. Chất lượng dịch vụ theo như Parasuraman và các tác giả (1988) là khoảng cách giữa kỳ vọng và kết quả nhận được khi sử dụng dịch vụ của người tiêu dùng. Nói cách khác, người tiêu dùng khi sử dụng dịch vụ nếu nhận thấy khoảng cách giữa kỳ vọng và kết quả càng nhỏ thì họ cảm nhận chất lượng dịch vụ đó càng cao và ngược lại, nếu khoảng cách giữa kỳ vọng và kết quả càng lớn thì chất lượng dịch vụ nhận được là thấp. Quan điểm của Bộ GD&ĐT khi ban hành các quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ: chất lượng của chương trình đào tạo là sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo ở trình độ cụ thể, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Luật giáo dục đại học và Khung trình độ Quốc gia, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực của địa phương, của ngành và xã hội.

Nhiều nhà nghiên cứu khẳng định rằng chất lượng dịch vụ có liên quan đến sự hài lòng của khách hàng. Theo Oliver (1980), nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của các dịch vụ hay sản phẩm của một tổ chức bao gồm hai quá trình nhỏ có tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng: kỳ vọng của dịch vụ trước khi mua và cảm nhận về dịch vụ sau khi đã trải nghiệm. Nếu kết quả thực tế kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng. Nếu kết quả thực tế tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ vui lòng. Nếu kết quả thực tế vượt quá so với mong đợi thì khách hàng rất hài lòng, vui sướng và thích thú.

Trong lĩnh vực giáo dục, mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của người học cũng được đề cập đến trong nhiều nghiên cứu như Phạm Thị Liên (2016), Nguyễn Bích Như (2022). Nói tóm lại, để có được sự hài lòng của người học thì điều quan trọng là phải nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Như vậy, khi người học đánh giá càng cao về chất lượng dịch vụ đào tạo thì mức độ hài lòng của họ càng cao. Và để biết được người học có mức độ hài lòng như thế nào về dịch vụ đào tạo mà nhà trường cung cấp thì cần phải lấy được ý kiến phản hồi của người học.

Trong nghiên cứu lần này, nhóm nghiên cứu chỉ dừng lại ở việc lấy ý kiến phản hồi và phân tích sự hài lòng của người học đối với chương trình học và GV chứ không phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng khác về dịch vụ đào tạo như cơ sở vật chất, chính sách học phí... vì các yếu tố này không có sự khác biệt giữa NNKC tiếng Nhật và các ngoại ngữ khác.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1 Giới thiệu về việc giảng dạy NNKC tiếng Nhật

Đạt chuẩn khối kiến thức NNKC là yêu cầu bắt buộc đối với sinh viên khi tốt nghiệp. Sinh viên học NNKC phải đạt chuẩn đầu ra theo quy định của đơn vị đào tạo, tối thiểu phải đạt bậc 3/6 (B1) theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam được quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 hoặc Khung năng lực tiếng Việt dùng cho người nước ngoài theo Thông tư số 17/2015/TT-BGDĐT ngày 01 tháng 9 năm 2015 của Bộ trưởng BGD&ĐT.

Chương trình đào tạo NNKC được biên soạn trên cơ sở tham khảo các bậc năng lực của Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam được quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2014 hoặc Khung năng lực tiếng Việt dùng cho người nước ngoài theo Thông tư số 17/2015/TT-BGDĐT ngày 01 tháng 9 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Khung năng lực tiếng Việt dùng cho người nước ngoài.

Dựa vào các mục tiêu đã được đề ra, Khoa NN&VH Nhật Bản đã xây dựng chương trình đào tạo NNKC phù hợp để người học sau khi hoàn thành chương trình đạt được các yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm của người học.

Số lượng sinh viên được công nhận đạt chứng chỉ NNKC tiếng Nhật trong 5 năm gần đây nhất được thể hiện ở bảng dưới đây:

Bảng 1. Số lượng sinh viên được công nhận đạt khối kiến thức NNKC từ năm học 2019-2020 đến năm học 2023-2024

Năm học	Số sinh viên
2019-2020	154
2020-2021	142
2021-2022	69
2022-2023	118
2023-2024	24

Nguồn: Số liệu Phòng Đào tạo - Trường Đại học Ngoại Ngữ - Đại học Huế

Dựa vào bảng số liệu trên có thể thấy số lượng SV được công nhận đạt khối kiến thức NNKC tiếng Nhật đang có xu hướng giảm trong những năm gần đây, đặc biệt 2 năm học 2021-2022 và 2023-2024 là 2 năm có số lượng rất thấp.

Số lượng SV đăng kí học NNKC tiếng Nhật từ năm học 2019-2020 đến năm học 2023-2024 được thể hiện dưới bảng sau.

Bảng 2. Số lượng sinh viên NNKC tiếng Nhật từ năm học 2019-2020 đến năm 2023-2024

Năm học	HK1	HK2	HK3	Tổng cộng
2019-2020	136	41	44	221
2020-2021	156	99		255
2021-2022	79	129		208
2022-2023	193	138	71	402
2023-2024	175	104	28	307

Nguồn: Số liệu Phòng Đào tạo - Trường Đại học Ngoại Ngữ - Đại học Huế

Trái với số lượng SV được công nhận đạt khối kiến thức NNKC tiếng Nhật đang giảm dần trong những năm gần đây thì số lượng SV đăng kí học NNKC tiếng Nhật lại đang có xu hướng tăng dần. Nguyên nhân của sự mâu thuẫn này đến từ quy định mới của ĐHH về việc dạy và học NNKC trong các chương trình đào tạo trình độ đại học tại ĐHH (Quyết định số 1478/QĐ-ĐHH) và các quy chế, quy định cập nhật về việc dạy và học NNKC của nhà trường về chương trình NNKC theo chuẩn đầu ra chương trình đào tạo. Cụ thể, từ năm 2021 nhà trường thay đổi hình thức đánh giá năng lực và các thang điểm liên quan để phù hợp với Quyết định số 1478/QĐ-ĐHH và các chương trình mà trường đang đào tạo, SV đã học và hoàn thành các cấp độ tương ứng (A1, A2, B1) nhưng thi không đạt sẽ phải đăng kí học lại cùng kiến thức với SV học lần đầu và có thể chủ động chọn thời gian hoàn thành các cấp độ. Đây là nguyên nhân của việc số lượng đăng kí học NNKC tiếng Nhật tăng nhưng thực tế số lượng SV được công nhận đạt khối kiến thức NNKC lại giảm.

Như đã đề cập ở trên, đạt khối kiến thức NNKC là điều kiện cần thiết để SV tốt nghiệp ra trường. Tuy nhiên, số lượng SV đạt khối kiến thức NNKC tiếng Nhật lại có tỷ lệ thấp như vậy là một điều vô cùng đáng lo ngại. Nếu tình trạng này tiếp tục kéo dài sẽ dẫn đến việc người học tránh chọn NNKC tiếng Nhật, thay vào đó là đăng kí các thứ tiếng khác có tỷ lệ đạt cao hơn.

3.2 Phương pháp nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: thực trạng dạy và học NNKC tiếng Nhật tại trường ĐHNN, ĐHH.

Phạm vi nghiên cứu: Đánh giá của người học về chất lượng đào tạo các học phần ngoại ngữ không chuyên tiếng Nhật tại trường ĐHNN, ĐHH, số liệu điều tra năm 2024

Khách thể nghiên cứu: sinh viên các khoa đang học NNKC tiếng Nhật tại trường ĐHNN, ĐHH năm học 2023-2024

Nghiên cứu chỉ tiến hành khảo sát với đối tượng sinh viên đang theo học NNKC trong năm học 2023-2024 mà không khảo sát được với các sinh viên đã hoàn thành chương trình do khoa chưa có sự kết nối với các cựu người học nên gặp khó khăn trong việc nhờ làm khảo sát.

Ngoài ra, nhóm nghiên cứu chỉ có thể lấy được khảo sát với sinh viên đang học chương trình NNKC tiếng Nhật A2 và B1 mà chưa tiến hành được với sinh viên học chương trình NNKC tiếng Nhật A1 do các lớp này được bắt đầu từ tầm tháng 10 và kết thúc vào khoảng tháng 1 hàng năm nên không thực hiện được.

Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, nhóm nghiên cứu sử dụng kết hợp các phương pháp sau:

-Phương pháp nghiên cứu lý thuyết:

Nghiên cứu thu thập và phân tích các tài liệu liên quan về đánh giá chương trình đào tạo, các yêu cầu đối với chương trình đào tạo, các quyết định, thông tư của Bộ GDĐT về đánh giá chương trình đào tạo.

Thu thập và tổng hợp thông tin về số lượng, kết quả đào tạo sinh viên NNKC tiếng Nhật từ phòng Đào tạo trường ĐHNN, ĐHH

- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Nghiên cứu sử dụng phương pháp bảng hỏi đối với 93 sinh viên đang theo học NNKC tiếng Nhật (trong đó có 64 sinh viên đang theo học A2 và 29 sinh viên đang theo học B1)

- Phương pháp thống kê sử dụng công cụ SPSS

Sau khi thu thập được số liệu, nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp thống kê để xử lý số liệu nhằm đánh giá khách quan kết quả nghiên cứu. Nghiên cứu sử dụng phần mềm Excel để tính toán các giá trị, tỷ lệ, tần suất...

Thiết kế phiếu điều tra

Nội dung phiếu điều tra bao gồm 2 phần như sau:

Phần 1: thu thập thông tin chung của người thực hiện khảo sát bao gồm họ tên, khóa học, số điện thoại, email...

Phần 2: Đánh giá của người học về nội dung chương trình các học phần NNKC, giảng viên giảng dạy và mức độ hài lòng. Trong phần này bên cạnh các câu hỏi lựa chọn được thiết kế dưới dạng câu hỏi bậc thang để đo lường mức độ đạt được/mức độ đồng ý/mức độ hài lòng của người học còn có phần câu hỏi mở để thu thập các ý kiến đóng góp và đề xuất của người học về chương trình đào tạo NNKC tiếng Nhật nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1 Thông tin về khách thể nghiên cứu

93 SV tham gia trả lời bảng khảo sát bao gồm 64 SV đang theo học chương trình NNKC A2 (đã học tiếng Nhật khoảng nửa năm) và 29 SV đang theo học chương trình NNKC B1 (đã học tiếng Nhật khoảng 1 năm). Con số này đạt tỷ lệ 93% (trên tổng 100 SV đang theo học NNKC A2 và B1 tiếng Nhật tại trường ĐHNN, ĐHH năm học 2023-2024) do một số SV về quê, có SV có mặt ở buổi lấy ý kiến nhưng không hợp tác làm khảo sát.

4.2 Đánh giá của sinh viên về thực trạng dạy học chương trình NNKC tiếng Nhật

Bảng khảo sát bao gồm 15 câu hỏi chia ra làm 3 phần chính là Chương trình học, Giảng viên và Mức độ hài lòng. Các câu hỏi được thiết kế theo 5 thang điểm đánh giá như sau: 1= Rất không đồng ý; 2 = Không đồng ý; 3 = Bình thường; 4 = Đồng ý; 5 = Rất đồng ý

4.2.1 Đánh giá của sinh viên đối với Chương trình học

Các câu hỏi trong bảng khảo sát từ câu 1 đến câu 6 trả lời cho câu hỏi về nội dung chương trình học.

Bảng 3. Đánh giá của học viên đối với Chương trình học

(Nguồn: Dữ liệu điều tra)

Chỉ tiêu	Mức độ đồng ý (%)					GTTB
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	
Nội dung chương trình các học phần NNKC có dung lượng hợp lý	0,00	3,23	18,28	36,56	41,94	4,17
Tỷ lệ phân bố giữa học lý thuyết và thực hành hội thoại là phù hợp	3,23	2,15	30,11	34,41	30,11	3,86
Trình tự sắp xếp nội dung các bài giảng là phù hợp và logic	1,08	3,23	17,20	36,56	41,94	4,15
Bạn có đủ thời gian trên lớp để hiểu những vấn đề được truyền tải	2,15	6,45	32,26	27,96	29,03	3,69
Giáo trình có nội dung phù hợp, dễ hiểu	0,00	3,23	17,20	45,16	35,48	4,16
Đề thi sát với chương trình học	0,00	2,15	29,03	35,48	33,33	4,00

Bảng 3 thể hiện đánh giá của SV về nội dung chương trình NNKC tiếng Nhật. Hầu hết SV đồng ý rằng nội dung của các chương trình NNKC có dung lượng hợp lý (đạt mức giá trị trung bình 4,17). Điều này cho thấy dung lượng chương trình NNKC phù hợp với nhu cầu SV.

Ngoài ra SV cũng đánh giá cao mức độ phù hợp giữa tỷ lệ lý thuyết và thực hành hội thoại. Mặc dù so với câu hỏi đầu tiên về dung lượng chương trình học thì câu hỏi này thu được giá trị trung bình thấp hơn (3,86). Tuy nhiên đây vẫn là một giá trị khá cao cho thấy chương trình học được phân bố khá hợp lý giữa việc học lý thuyết và thực hành hội thoại.

Ở câu hỏi thứ 3, trình tự sắp xếp nội dung các bài giảng là phù hợp và logic thu được giá trị trung bình là 4,15. Đây là một giá trị cao cho thấy sự phù hợp và logic trong trình tự sắp xếp nội dung các bài giảng. Sự logic trong việc sắp xếp nội dung bài giảng sẽ giúp SV dễ hiểu bài hơn, đạt hiệu quả cao hơn trong học tập.

Câu hỏi số 4 (bạn có đủ thời gian trên lớp để hiểu những vấn đề được truyền tải) thu được giá trị trung bình là 3,69. Đây là giá trị trung bình thu được thấp nhất trong các câu hỏi ở phần 1 này. Từ kết quả này thấy được nhiều SV cảm thấy không đủ thời gian trên lớp để tiếp thu, lĩnh hội các kiến thức mới. Tình trạng này kéo dài có thể khiến một số SV bắt đầu cảm thấy chán nản do không theo kịp nội dung học trên lớp. Để khắc phục tình trạng này, GV đứng lớp nên theo sát tình hình học tập của các thành viên trong lớp, nếu thấy có SV nào không theo kịp thì kịp thời hỗ trợ tránh trường hợp các em chán nản và bỏ môn.

Ở câu hỏi thứ 5 (giáo trình có nội dung phù hợp và dễ hiểu) nhận được tỷ lệ đồng ý cao nhất trong phần câu hỏi về nội dung chương trình học. Từ trước đến nay Khoa NN&VH đã rất băn khoăn về độ phù hợp của giáo trình Minna no Nihongo khi sử dụng cho SV NNKC vì đặc thù giáo trình này có tỷ lệ lý thuyết cao cũng như số lượng từ vựng tương đối lớn. Tuy nhiên, kết quả điều tra cho thấy giáo trình này vẫn nhận được đánh giá cao của các SV đang theo học NNKC tiếng Nhật.

Câu hỏi cuối cùng trong phần các câu hỏi về chương trình học là câu hỏi về đề thi có sát với chương trình học không. Dữ liệu điều tra cho thấy giá trị trung bình thu được là 4,00. Điều này cho thấy SV nhận định đề thi khá bám sát với chương trình học.

Chương trình học được xem là phù hợp với trình độ của SV có thể xét ở nhiều tiêu chí như dung lượng, độ phân bổ giữa các tỷ lệ, tính logic của các phần học, giáo trình... Dựa vào kết quả khảo sát thu được có thể khẳng định SV đánh giá cao chương trình học NNKC tiếng Nhật. Riêng phần phân bổ giữa lý thuyết và thực hành, GV có thể khắc phục bằng cách tăng thêm giờ thực hành hội thoại để SV có thể học và thực hành nhiều hơn ở trên lớp.

4.2.2 Đánh giá của sinh viên về giảng viên

Phản hồi ý kiến của sinh viên về giảng viên bao gồm 6 câu hỏi được thể hiện ở bảng dưới đây.

Bảng 4. Đánh giá của học viên đối với Giảng viên

(Nguồn: Dữ liệu điều tra)

Chỉ tiêu	Mức độ đồng ý (%)					GTTB
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	
GV có kiến thức chuyên môn vững	0,00	1,08	8,60	26,88	63,44	4,53
GV có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt	0,00	0,00	9,68	30,11	60,22	4,51
GV thân thiện, gần gũi với người học	0,00	0,00	9,68	23,66	66,67	4,57
GV giảng dạy nghiêm túc, đúng theo giờ giấc, nội dung	0,00	0,00	4,30	29,03	66,67	4,62
GV luôn sẵn sàng giải đáp thắc mắc, chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức với người học	0,00	1,08	2,15	29,03	67,74	4,63
GV đánh giá kết quả học tập của người học một cách công bằng, khách quan	0,00	0,00	6,45	26,88	66,67	4,60

Ở phần 2 các câu hỏi liên quan đến GV đều nhận được phản hồi rất tích cực của SV. Nhìn chung, GV khoa NN&VH Nhật Bản đều được SV đánh giá rất cao khi giá trị trung bình thu được ở tất cả câu hỏi đều đạt được mức rất cao là trên 4,50.

Thứ nhất, hầu hết SV nhận xét GV khoa NN&VH Nhật Bản có kiến thức chuyên môn vững. Trong tất cả 93 SV tham gia trả lời khảo sát chỉ có duy nhất 1 SV không đồng ý với điều này. 100% GV của khoa tốt nghiệp thạc sỹ trở lên và đều được tham dự các khóa đào tạo chuyên môn để nâng cao trình độ hàng năm. Phản hồi từ SV càng khẳng định rõ hơn nữa trình độ chuyên môn của đội ngũ GV khoa.

Ngoài ra, hầu hết SV đánh giá GV có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt. Ở câu hỏi này không có SV chọn mức 1 (rất không đồng ý) và mức 2 (không đồng ý). Có 9,68% SV đánh giá mức bình thường, 30,11% chọn mức 4 (đồng ý) và 60,22% chọn mức 5 (rất đồng ý). Phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm của GV là những yếu tố rất quan trọng trong công tác giảng dạy cũng như quyết định chất lượng đào tạo của chương trình. Kết quả thu được 90,33% SV chọn mức 3 và 4 ở câu hỏi này khẳng định sự hài lòng cao ở SV về phương pháp giảng dạy cũng như kỹ năng sư phạm của đội ngũ GV chương trình đào tạo NNKC tiếng Nhật.

Trình độ chuyên môn, phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm của GV sẽ tạo nên nền móng vững chắc đưa đến hiệu quả học tập tốt của SV, bên cạnh đó thái độ của GV thân thiện, gần gũi với người học sẽ tạo nên động lực học tập tốt cho SV. Kết quả khảo sát cho thấy SV đánh giá cao thái độ của GV, luôn thân thiện, gần gũi với người học khi có đến 23,66% SV chọn mức 4 và 66,67% chọn mức 5, giá trị trung bình đạt 4,57, một giá trị rất cao.

Giá trị trung bình 4,62 là một giá trị rất cao mà SV đánh giá về việc GV giảng dạy nghiêm túc, đúng theo giờ giấc, nội dung. Mặc dù việc giảng dạy nghiêm túc, đúng theo giờ giấc và nội dung không phải là yếu tố quan trọng then chốt nhưng việc GV đi dạy nghiêm túc, đúng giờ cho thấy thái độ nghiêm túc trong công việc của đội ngũ GV khoa NN&VH Nhật Bản. Học thêm một ngôn ngữ cũng là biết thêm một nền văn hóa, và ai cũng biết rằng người Nhật rất chú trọng việc đúng giờ, nghiêm túc trong công việc. Sự chuẩn mực trong việc tuân thủ thời gian của GV cũng chính là tấm gương tốt giúp SV cũng phải nghiêm túc đi học đúng giờ. Thái độ nghiêm túc từ GV đến SV đem lại hiệu quả học tập tốt cho chương trình.

Trong quá trình học chắc hẳn SV nào cũng có những thắc mắc riêng, và được GV tận tình giải đáp thắc mắc, chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức sẽ giúp SV đạt được mức hiểu bài cao hơn. Ở câu hỏi này có đến 29,03 SV chọn mức 4 và 67,74 SV chọn mức 5. Đây cũng là câu hỏi thu được phản hồi có giá trị cao nhất (4,63) trong phần các câu hỏi về GV cho thấy đội ngũ GV của khoa NN&VH Nhật Bản luôn sẵn sàng giải đáp thắc mắc của SV. Điều này cho thấy GV khoa NN&VH Nhật Bản rất nghiêm túc trong công tác giảng dạy cũng như chăm sóc, giúp đỡ tận tâm cho từng SV trong suốt quá trình học tập.

Việc GV có đánh giá kết quả học tập của người học một cách công bằng, khách quan hay không cũng là một yếu tố quan trọng quyết định sự hài lòng của SV. Kết quả khảo sát cho thấy có 26,88 SV chọn mức 4 và 66,67% SV chọn mức 5 cho thấy GV khoa NN&VH Nhật Bản đánh giá kết quả học tập của người học một cách công bằng, khách quan.

Tóm lại, dựa vào kết quả khảo sát có thể khẳng định đội ngũ GV khoa NN&VH Nhật Bản có trình độ chuyên môn tốt, nghiêm túc trong công tác giảng dạy, thái độ thân thiện, công tâm khi đánh giá điểm quá trình... Đây là các yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của khoa cũng như đáp ứng được nhu cầu của người học. Đây là những điểm mạnh mà đội ngũ GV của khoa cần phát huy hơn nữa để ngày càng nâng cao mức độ hài lòng của SV.

4.2.3 Đánh giá của SV về sự hài lòng

Trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng chính là yếu tố then chốt để duy trì và gia tăng số lượng khách hàng. Nếu như trước đây giáo dục được xem như một sự nghiệp đào tạo con người mang tính phi thương mại thì ngày nay quan điểm này đã thay đổi. Trong tình hình kinh tế thị trường như ngày nay giáo dục được coi là một dịch vụ trong đó nhà trường là bên cung cấp dịch vụ và SV ở vị trí có thể lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ phù hợp nhất với mình. Thông tin về sự hài lòng của SV là nguồn thông tin quan trọng để nhà trường và đội ngũ GV có thể có những điều chỉnh kịp thời, qua đó chất lượng đào tạo của nhà trường sẽ càng ngày càng được cải thiện. Bảng 5 trình bày mức độ hài lòng của SV về chương trình học, GV.

Bảng 5. Đánh giá của học viên đối với Sự hài lòng

Chỉ tiêu	Mức độ đồng ý (%)					GTTB
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	
Hài lòng với chương trình học NNKC tiếng Nhật	0,00	3,23	18,28	46,24	46,24	4,77
Hài lòng với chất lượng giảng dạy của đội ngũ giảng viên	0,00	1,08	11,83	33,33	53,76	4,40
Sẽ giới thiệu bạn bè, người quen học NNKC tiếng Nhật	2,15	2,15	34,41	32,26	29,03	3,84

(Nguồn: Dữ liệu điều tra)

Ở thang đo về sự hài lòng của SV với chương trình học NNKC tiếng Nhật có thể thấy thu được phản hồi rất tích cực của SV. Chỉ có 3,23% không hài lòng về chương trình học, 18,28% giữ quan điểm trung lập, 46,24% đánh giá ở mức 4 và 46,24% đánh giá ở mức 5. Giá trị trung bình đạt 4,77, đây là chỉ số giá trị trung bình cao nhất đạt được trong cả 3 phần. Điều này cho thấy các SV chọn học NNKC tiếng Nhật phần lớn hài lòng về sự lựa chọn của mình.

Thang đo tiếp theo về sự hài lòng của SV với chất lượng giảng dạy của đội ngũ GV cũng có kết quả tích cực với giá trị trung bình lên tới 4,40%. Ở phần 2 SV đánh giá về đội ngũ GV thu được phản hồi rất tích cực vì vậy ở phần này mức độ hài lòng cao cũng là điều dễ hiểu. Đội ngũ GV có kiến thức chuyên môn vững, kỹ năng sư phạm tốt, thân thiện, gần gũi người học có thể nói là một trong những yếu tố để thu hút người học.

Tuy mức độ hài lòng với chất lượng chương trình học NNKC và chất lượng giảng dạy của đội ngũ GV cao như vậy nhưng ở thang đo tiếp theo “Sẽ giới thiệu bạn bè, người quen học NNKC tiếng Nhật” lại thu được phản hồi không được tích cực lắm. Cụ thể, có 2,15% SV chọn mức 1 và 2,15 SV chọn mức 2. Tỷ lệ chọn cao nhất rơi vào mức trung lập là 34,41%. Thang đo này có tỷ lệ trung bình khá thấp là 3,84 cho thấy Khoa NN&VH Nhật Bản cần phải làm nhiều điều hơn nữa để thu hút người học vì kênh giới thiệu của người học là một trong những kênh vô cùng quan trọng.

4.2.4 Phân câu hỏi mở

Ngoài phần chọn các mức độ theo thang điểm đánh giá, khảo sát còn có phần câu hỏi mở để lấy thêm ý kiến cụ thể hơn của người học. Với câu hỏi “Anh/Chị có ý kiến đóng góp gì để chương trình học các môn NNKC tiếng Nhật đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học, nhóm nghiên cứu đã thu được các phản hồi của SV mà tiêu biểu là các ý kiến sau đây:

Chương trình học các môn NNKC tiếng Nhật đã đủ đáp ứng tốt với nhu cầu người học, đặc biệt là giáo trình khá đầy đủ kiến thức (S1)

Cần thêm nhiều tiết luyện nói để cải thiện sự không tự tin. (S2)

Mong giáo viên dạy chậm lại để bọn em từ từ nhớ chắc kiến thức. Cũng cần giáo viên dạy bọn em đừng dạy quá nhiều kiến thức cùng một lúc. (S3)

Cần có tiết ôn tập để được giải đáp chi tiết hơn. (S4)

Cần có thời gian ôn tập nhiều hơn. (S5)

Có thêm hoạt động thực tế, trò chơi. (S6)

Tạo thêm các hoạt động ngoại khóa tìm hiểu rõ về tiếng Nhật. (S7)

Có những hoạt động ngoại khóa cho các bạn NNKC về văn hóa, ẩm thực như Mini Hue (chương trình giới thiệu và trải nghiệm văn hóa Nhật Bản, tác giả) (S8)

Đối với người học NNKC thì chương trình học hơi nhiều xúu, nên giảm bớt lại sẽ ổn hơn. (S9)

Nên đưa ra bài ôn tập có cấu trúc như thi để người học nắm rõ, học phần không được học nghe nên kĩ năng hơi yếu. (S10)

Thêm một số video về cuộc sống đời thường hoặc cuộc hội thoại đơn giản của người Nhật để SV ứng dụng và tăng độ hứng thú. (S11)

Ở câu hỏi tiếp theo “Trên cơ sở các môn trong chương trình NNKC mà Anh/Chị đã được học, những nội dung nào nên thêm vào? Những nội dung nào nên bớt đi?” thu thập được các ý kiến phản hồi như sau:

Em thấy nội dung học khá đủ so với người học nên không cần thêm hoặc bớt (S1)

Đèn đôi lúc bị nhấp nháy. Cần thay đổi. Bài giảng ngữ pháp cần nói chậm hơn. (S2)

Nội dung nên thêm vào: dịch câu. (S4)

Nên thêm nghe tại thi thì có mà học thì không kịp qua. (S12)

Mong thầy cô sẽ dạy nhiều Kanji để tụi em được hiểu sâu hơn cách viết cũng như nghĩa của chúng và văn hóa Nhật Bản. (S13)

Nên thêm phần nghe tiếng Nhật nhiều hơn. Vì trên lớp hầu như không học hoặc rất ít luyện nghe nên SV rất yếu về phần Nhật - Nghe. (S14)

Nên thêm văn hóa, cuộc sống của người bản địa. (S15)

Em nghĩ có thể thêm nhiều video, audio của người Nhật nói tiếng Nhật để SV có thể áp dụng thực hành. Sửa các bài tập trong sách bài tập không nên chiếm quá nhiều thời gian. (S16)

Các kết quả nghiên cứu bước đầu đã cho thấy đánh giá tích cực của SV đối với chương trình học NNKC cũng như đội ngũ GV. Bên cạnh đó cũng thu được nhiều ý kiến đóng góp để giúp cải tiến chương trình học hơn nữa như cần chú trọng thêm kỹ năng nghe, hội thoại, kanji,... cũng như giới thiệu cho SV nhiều hơn về văn hóa, cuộc sống của người Nhật.

5. Kết luận

Với dữ liệu khảo sát từ 93 SV đang theo học chương trình NNKC tiếng Nhật, nghiên cứu tiến hành phân tích và xác định đánh giá của SV về chương trình học, đội ngũ GV và mức độ hài lòng về chương trình học và chất lượng giảng dạy. Từ kết quả nghiên cứu này, có thể khẳng định lại một lần nữa chương trình học NNKC cũng như đội ngũ GV được đánh giá rất tích cực và nhận được sự hài lòng cao khi đăng kí học NNKC tiếng Nhật của SV. Tuy nhiên, sự thật rằng số lượng SV được công nhận đạt khối kiến thức NNKC tiếng Nhật đang giảm dần hàng năm và đang là mối lo ngại của Ban chủ nhiệm cũng như toàn bộ GV trong khoa. Kết quả khảo sát cho thấy SV đánh giá cao nội dung chương trình NNKC, giáo trình đang sử dụng là

phù hợp, GV có chuyên môn vững, tuân thủ thời gian, thân thiện, gần gũi với người học. Như vậy, có thể loại trừ nguyên nhân giám sát số lượng người học NNKC tiếng Nhật là từ lý do chủ quan của khoa mà có thể đến từ các nguyên nhân khách quan khác.

Nghiên cứu này còn có một số hạn chế nhất định. Do thời gian thực hiện khảo sát không phù hợp nên chưa lấy được phản hồi của SV đăng kí học NNKC tiếng Nhật A1. Trong nghiên cứu lần tới, chúng tôi sẽ thực hiện ở các lớp tiếng Nhật A1 và thực hiện phỏng vấn toàn bộ các GV tham gia giảng dạy NNKC tiếng Nhật để kết quả có tính bao quát và độ chính xác cao hơn.

6. Kiến nghị

Mặc dù nhận được đánh giá rất tốt từ SV về chương trình học NNKC tiếng Nhật cũng như về đội ngũ GV, tuy nhiên không phải vì thế mà chương trình NNKC tiếng Nhật đã là hoàn thiện và không cần cải thiện gì thêm. Một số đóng góp của SV rất quý giá mà khoa NN&VH Nhật Bản có thể tham khảo để cải thiện chương trình hơn nữa như thêm vào chương trình thời lượng cho các kỹ năng nghe, nói. Nguyên nhân cũng được SV nêu rõ trong phiếu trả lời khảo sát là kỳ thi hoàn thành chương trình NNKC có phần thi nghe, nói nhưng 2 kỹ năng này lại ít được luyện tập nhiều trên lớp do thời lượng có hạn. Bên cạnh đó, nhiều SV cũng cho ý kiến nên thêm giờ dạy Kanji vào trong giờ học. Vì thời gian lên lớp hạn chế nên các GV thường chỉ giới thiệu sơ qua cách học Kanji và cho SV tự học ở nhà. Tuy nhiên, trên thực tế nhiều SV gặp khó khăn khi tự học Kanji ở nhà. Vì vậy, khoa có thể cân đối lại chương trình học, giảm thời lượng học ngữ pháp và thêm vào thời gian dạy Kanji, nghe, nói... Từ đó, người học sau khi hoàn thành chương trình NNKC tiếng Nhật có thể nghe nói tiếng Nhật tốt hơn, có các kỹ năng đồng đều hơn chứ không chỉ dừng lại ở việc nắm các từ vựng và cấu trúc ngữ pháp tiếng Nhật.

Bên cạnh đó, cũng có nhiều ý kiến đề xuất đưa thêm các phần giới thiệu về văn hóa của Nhật Bản. Nhật Bản là đất nước có nền văn hóa đa dạng và đặc sắc và nếu có thời gian giới thiệu về văn hóa Nhật Bản trong các giờ học NNKC sẽ làm tăng thêm hứng thú học tập cho người học. Ngoài ra, các chương trình, hoạt động quảng bá văn hóa Nhật như MiniHue, hùng biện tiếng Nhật cần được quảng bá rộng rãi hơn nữa để thu hút không chỉ sự tham gia của SV ngành ngôn ngữ Nhật mà còn là sự tham gia đông đảo của SV các ngành khác có quan tâm đến tiếng Nhật.

Khoa NN&VH Nhật Bản hiện nay có rất nhiều chương trình học bổng cho SV khó khăn có thành tích học tập tốt hay học bổng trao đổi với nhiều thời hạn khác nhau ở Nhật Bản. Bên cạnh đó, Khoa cũng đã kí kết với nhiều cơ sở tiếp nhận thực tập để đưa SV đi thực tập tại Nhật Bản. Tuy nhiên tất cả chương trình này đều chỉ dành cho SV ngành Ngôn ngữ Nhật. Nếu chương trình được mở rộng hơn cho các đối tượng là người học NNKC tiếng Nhật được tham gia thì sẽ thu hút nhiều SV đăng kí học hơn. Để số lượng người đăng kí NNKC tiếng Nhật tăng trở lại, khoa NN&VH Nhật Bản cần có những định hướng đột phá để thu hút người học, mà việc kết nối với các doanh nghiệp để cấp học bổng hay tạo cơ hội thực tập ở Nhật Bản là một trong số những việc đó. Cơ hội học bổng và việc làm tốt có thể là thanh nam châm thu hút người học.

Khi Khoa NN&VH Nhật Bản khắc phục được những điểm chưa được đánh giá cao để nâng cao hơn chất lượng chương trình NNKC tiếng Nhật, đồng thời đưa thêm các chương trình học bổng để thu hút người học thì trong thời gian tới, chắc chắn SV chọn học NNKC tiếng Nhật

sẽ hài lòng hơn. Chất lượng chương trình học tốt cộng với nhiều chính sách học bổng hy vọng sẽ giúp NNKC tiếng Nhật có sức hút hơn với người học.

Tài liệu tham khảo

- Bộ giáo dục và đào tạo (2020) Quyết định Ban hành quy định dạy và học Ngoại ngữ không chuyên trong các chương trình đào tạo trình độ đại học tại Đại học Huế, công văn số 1478/QĐ-ĐHH ngày 07/10/2020
- Bộ giáo dục và đào tạo (2020) Quyết định về việc ban hành Quy định về kiểm tra đánh giá và chứng nhận năng lực ngoại ngữ không chuyên để xét tốt nghiệp cho sinh viên, học viên đại học chính quy của các chương trình đào tạo trình độ đại học tại Đại học Huế., công văn số 2422/QĐ-ĐHH ngày 14/10/2020
- Bộ giáo dục và đào tạo (2015) Khung năng lực tiếng Việt dùng cho người nước ngoài Thông tư số 17/2015/TT-BGDĐT, ngày 01/09/2015
- Cohen, P.A (1980), “Effectiveness of student-rating feedback for improving college instruction: A meta-analysis of findings”, *Research in Higher Education*, 13, pp.321-341
- Michael Kelso (2010), The impact of student feedback on secondary teachers. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Education Leadership and Management, Unitec Institute of Technology, New Zealand
- Nguyễn, B. N., Nguyễn, T. H. (2021), Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của sinh viên chuyên ngành sư phạm đối với hoạt động đào tạo ở trường cao đẳng cộng đồng Sóc Trăng. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 10(4), 29-37.
- Nguyễn, K. P. (2020). Cảm nhận của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học hình thức Từ xa tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 15(4), 29-41
- Oliver, R. L., William, O. B, (1985). Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage. *Journal of Business Research*, 13, 235-246.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Pham, T. L. (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học – Trường hợp Trường ĐH Kinh tế, ĐH Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và kinh doanh*, 32(4), 81-89.
- Phạm, V. P. H, Nim, N. Y. (2017). Sinh viên đánh giá về chất lượng đào tạo của khoa Ngôn ngữ và Văn hóa Nước ngoài, Đại học Văn Hiến. *Tạp chí khoa học Đại học Văn Hiến*, 5(3), 74-89.

**THE STUDENTS' FEEDBACK ON TRAINING QUALITY
OF THE PROGRAM OF JAPANESE EDUCATION
FOR NON-MAJORS AT UNIVERSITY OF FOREIGN
LANGUAGES AND INTERNATIONAL STUDIES,
HUE UNIVERSITY**

Abstract: The article reports the results of the current situation of teaching and learning the program of Japanese education for non-majors at University of Foreign Languages and International Studies, Hue University based on learner's feedback on three aspects: training program content, lecturers and satisfaction. The study used quantitative methods collected through questionnaires with the participation of 93 students studying non-Japanese majoring in foreign languages. The results show that students are basically satisfied with the curriculum and the lecturers. However, there are also many feedbacks contributing to the program's perfection. This is the basis for the Japanese Language and Culture Department to improve the non-Japanese language training program to better suit the needs of learners.

Keywords: Satisfaction, feedback, program of Japanese education for non-majors