

# MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY CỦA GIẢNG VIÊN: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP KHOA TIẾNG TRUNG QUỐC, TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÀ NỘI

Ngô Thanh Hương\*

*Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên là một vấn đề đáng được nghiên cứu, mức độ hài lòng của sinh viên ảnh hưởng tới hiệu quả học tập của các em. Đối tượng nghiên cứu của chúng tôi là các sinh viên Khoa tiếng Trung Quốc, Trường Đại học Hà Nội. Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua hình thức điều tra bằng hỏi (n=201). Sau khi thu thập bảng hỏi, chúng tôi dùng phần mềm thống kê SPSS 22.0 để phân tích độ tin cậy, nhân tố khám phá, hồi quy tuyến tính đa biến và đưa ra kết luận. Nghiên cứu cho thấy: (1) Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên ở mức trung bình cao; (2) Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên bị ảnh hưởng bởi các yếu tố như phương pháp giảng dạy, thái độ, kiến thức và năng lực của giảng viên; (3) Mức độ ảnh hưởng của 4 yếu tố theo thứ tự giảm dần là phương pháp>thái độ>kiến thức>năng lực. Nghiên cứu này cũng đưa ra một số gợi ý cho công tác giảng dạy của giảng viên.*

**Từ khóa:** hoạt động giảng dạy của giảng viên; sinh viên Khoa tiếng Trung Quốc; sự hài lòng.

*Students' satisfaction with the teaching activities of lecturers is an issue that deserves to be studied, the level of student satisfaction affects their learning performance. Our research subjects are students of the Chinese language department of Hanoi University. The article uses quantitative research method through questionnaire survey (n=201). After collecting the questionnaires, we used the statistical software SPSS 22.0 to analyze reliability, exploratory factors, multivariate linear regression and draw conclusions. The research shows that: (1) Student's satisfaction with teaching activities of lecturers is at a high average level; (2) Student satisfaction with lecturers' teaching activities is influenced by factors such as teaching methods, attitudes, knowledge and capacity of lecturers; (3) The influence level of 4 factors in descending order is method>attitude>knowledge>competence. This study also provides some suggestions for teachers' teaching.*

**Keywords:** teaching activities of teachers; students of Chinese department; satisfaction.

---

\* TS., Khoa tiếng Trung Quốc, Trường Đại học Hà Nội  
Email: huongngothanh@hanu.edu.vn

## 学生对教师教学活动的满意度研究—以河内大学中文系学生为例

### 一、引言

学生对教师教学活动满意度一直是教育研究中的一个重要研究方向。在当今社会,教育被认为是社会进步和个体发展的基石,而教师作为教育的关键角色,其教学活动对学生的成果和学习体验有着深远的影响。因此,了解学生对教师教学活动的满意度,探究其影响因素,对于优化教育教学过程、提高学生学习效果具有重要意义。

目前,研究学生对教师教学活动满意度的文献为数不多,现有研究中还存在一些挑战和限制。首先,现有的研究主要集中在学生对教师教学活动满意度的整体评估,较少关注不同学生群体的满意度差异。其次,现有研究往往局限于简单的统计指标,未能深入挖掘学生对教师教学活动满意度的多维度评价和影响因素。此外,现有研究在样本选择、数据采集和分析方法等方面存在一定的局限性,需要进一步改进和完善。

针对越南中文专业学生的满意度的研究大部分采用描述性统计方法,这样只能从频率的角度简单的理解满意度,而学生的满意度却受到诸多因素的影响。本文尝试使用推断性统计方法来解决这一问题。通过对大量数据的统计分析,可以对学生对教师教学活动的满意度进行客观的量化和推断。

本文从参与者的角度深入探究问题,以获取参与者的真实经验和观点。在研究学

生对教师教学活动满意度时,推断性统计的应用可以帮助研究者深入了解学生对教师教学活动的真实评价,挖掘学生的需求和期望,为教育实践和政策提供有力的参考。本研究的结果将有望为教育实践和决策提供更深入、全面和可靠的信息,有助于改善教育教学过程,提高学生对教师教学活动的满意度,促进教育的持续发展。

### 二、理论基础

#### (一) 满意度的概念界定

“满意度”这一概念首先出现在经济领域里,根据奥利弗的说法,满意度是消费者对满足需求的反应<sup>1</sup>。这个定义意味着“满意度”是消费者在消费产品或服务时的满足程度,包括满足程度高于期望水平和低于期望水平。Zeithaml V. & Bitner R. 认为客户满意度是客户对满足其需求和期望的产品或服务的评价<sup>2</sup>。

从以上概念出发,我们认为:“学生对教师教学活动的满意度是指教师在课堂上提供的教学活动是否满足学生期望的综合评价”。在教育领域,学生对教师教学活动的满意度通常包括对教师教学方法、教学内容、教学环境、教师行为和教学效果等方面的评价。

满意度作为一个重要的研究领域,在不同领域和学科中都有广泛的研究。在管理学、心理学、社会学、市场营销、消费行为等领域中,对满意度进行了较为深入的研究。在教育领域,学生对教师教学活动满意度也一直是一个热门的研究方向。

<sup>1</sup> Oliver R. L. & W. O. Bearden (1985). Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage. *Journal of Business Research*, (13), 235-246.

<sup>2</sup> Zeithaml, V.A & Bitner, M.J (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, Irwin McGraw-Hill.

## (二) 满意度相关研究

学生满意度研究最初的理论基础可以追溯到顾客满意度。最早进行学生满意度研究的是 1966 年美国教育委员会，他们使用 CIRP (Cooperative Institutional Research Program) 对大学新生进行了满意度测量。随着上世纪 90 年代末顾客满意度概念被引入越南，并伴随着越南高等教育改革的深化，学生主体地位不断提升，学生满意度研究也开始在越南逐渐出现。学者们一般从整体满意度或服务质量的角度的进行调查，如：Đỗ Minh Sơn (杜明山, 2010)<sup>3</sup>、Hà Nam Khánh Giao (何南庆交, 2015)<sup>4</sup>、Bùi Đức Nhân (裴德仁, 2020)<sup>5</sup> 等。具体到高校大学生对教师教学活动的满意度的研究，目前能够找到且具有参考价值的研究文献数量有限。

在满意度的研究中，一些经典模型被提出和应用，例如 Parasuraman 的服务满意度研究模型、Zeithaml & Bitner 的客户满意度模型、美国满意度指数 (ACSI) 模型、SERVQUAL 模型等。这些模型在研究满意度的形成和影响因素方面提供了理论框架和研究方法，为满意度研究提供了一定的指导。

教育领域中的满意度研究主要集中在高等教育，涉及到培训质量、培养方案、基础设施、师资队伍、服务质量等多个方面

的评价。学者们通过问卷调查、访谈、实证研究等方法，探讨了学生对教师教学活动满意度的形成机制、影响因素以及与学习成果之间的关系。

需要注意的是，满意度的研究是一个不断发展和演变的领域，不同学科和研究领域在满意度的概念界定、研究方法和研究结论等方面可能存在差异。因此，在具体的研究中，需要根据研究目的和问题来选择合适的理论模型和研究方法，并综合考虑现有研究的成果和限制。

## (三) 研究模型及假设

本文通过阅读大量文献之后，从中选出有关教师的教学活动的因素，一共有五个，如下表所示：

**表 1：影响学生满意度的教师教学活动中的因素**

影响因素	来源
教师的教学态度	赵军 (2010) <sup>6</sup>
教师的教学方法	史秋衡等 (2015) <sup>7</sup>
教师的教学知识	史秋衡等 (2015)
教师的教学能力	闫开伦等 (2021) <sup>8</sup> ；史秋衡等 (2015)
教师的教学准备	史秋衡等 (2015)；闫开伦等 (2021)

<sup>3</sup> Đỗ Minh Sơn. (2010). *Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng*. Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

<sup>4</sup> Hà Nam Khánh Giao. (2015). *Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Du lịch, Trường Đại học Tài chính - Marketing giai đoạn 2010-2013*. *Tạp chí Tài chính - Marketing*, (28), 67-74.

<sup>5</sup> Bùi Đức Nhân. (2020). *Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ*

người học tại Trường Đại học Thủ đô Hà Nội. *Tạp chí khoa học*, (43), 98-109.

<sup>6</sup> 赵军. (2010). 基于学生满意度的高校本科教学质量调查研究——以湖北三所高校为例. *教育研究与实验*, (1), 51-55.

<sup>7</sup> 史秋衡等. (2015). 巴基斯坦大学生满意度的实证研究. *教育研究*, (6), 124-135

<sup>8</sup> 闫开伦等. (2021). 高校学生外语在线学习满意度及其影响因素研究. *外语界*, (5), 23-32.

教师的教学活动对学生的影响可以从多个方面来进行论述，包括教学态度、教学方法、教学知识、教学能力和教学准备等方面。

- 教学态度：教师的教学态度直接影响学生的学习情绪和学习态度。积极、关爱和尊重学生的教师态度可以激发学生的学习兴趣 and 积极参与度，促使学生更加愿意参与课堂互动和积极表达意见。相反，消极、冷漠或严厉的教师态度可能导致学生对学习失去兴趣，产生抵触情绪，影响学生的学习积极性和学业表现。

假设 H1：教师的教学态度对学生的满意度具有正向影响

- 教学方法：教师的选择和运用的教学方法对学生的学习效果有着重要影响。不同的教学方法适用于不同的学习内容和学生特点。教师选择合适的教学方法，如互动式授课、小组讨论、实践性学习等，有助于激发学生的兴趣、提高学习效果和培养学生的自主学习能力。同时，教师灵活运用不同的教学策略，根据学生的学习情况进行差异化教学，有助于满足不同学生的学习需求，提高教学效果。

假设 H2：教师的教学方法对学生的满意度具有正向影响

- 教学知识：教师的教学知识直接关系到他们对学科内容的掌握和传授。教师应具备丰富的学科知识和深入的教育教学理论，能够深入理解学科知识的本质和学生的学习需求，从而能够更好地向学生传授知识，解答学生的问题，引导学生深入思考和批判性思维。

假设 H3：教师的教学知识对学生的满意度具有正向影响

- 教学能力：教师的教学能力包括观察能力、逻辑思维能力、想象能力、教学设

计和组织能力、课堂管理能力等。高水平的教学能力使得教师能够合理设计和组织课堂活动，创设丰富的学习情境，提供有效的学习资源和支持，从而激发学生的学习兴趣 and 参与度。同时，教师应能够帮助学生了解自己的学习状态和进步方向，激发学生的自我学习动力，促使其不断提升学习能力和自主学习能力。

假设 H4：教师的教学能力对学生的满意度具有正向影响

- 教学准备：教师的教学准备是教学活动的基础。充分的教学准备包括备课、教材准备、教具和资源准备等，有助于教师更好地组织课堂教学，提供丰富的学习资源，从而能够引导学生更好地理解 and 掌握学科知识。精心的备课和教学准备也体现了教师对教学工作的认真和负责态度，从而影响学生对教学的态度和学习的效果。

假设 H5：教师的教学准备对学生的满意度具有正向影响

综上所述，本文提出的理论模型如下图所示：

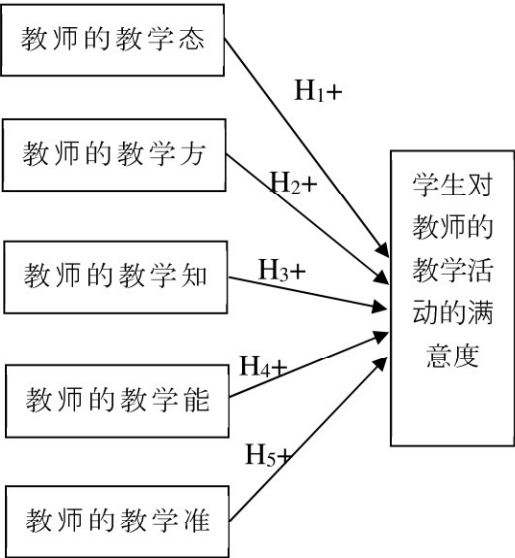


图 1：学生对教师教学活动的满意度分析模型

三、 研究设计

(一) 被试

本研究以自编的高校学生对教师教学活动的满意度问卷作为调查工具，2023 年 4 月通过 Google Forms 平台对河内大学中文系在读学生进行发放问卷，回收问卷 201 份，其中有效问卷 201 份。被试基本情况如表 2 所示：

表 2：被试的基本情况（N=201）

指标		人数	百分比
性别	男	7	3.5%
	女	194	96.5%
年 级	一年 级	76	37.8%
	二年 级	99	49.3%
	三年 级	15	7.5%
	四年 级	11	5.5%

培 养 类 型	普通 型	105	46.8%
	高质 量型	94	52.2%
	在职	1	0.5%
	第二 文凭	1	0.5%
是 否 想 换 过 教 师	是	89	44.3%
	否	112	55.7%

(二) 问卷设计

本研究的问卷由两部分组成。第一部分为被试的基本情况，第二部分为主问卷，包括五个自变量（教学能力、教学知识、教学方法、教学态度、教学准备）和一个因变量（学生满意度），共有 32 个观测变量，详见表 3。问卷采用李克特五点量表，被试要从 1 到 5 选择最符合自己观点的水平：1-完全不同意、2-不同意、3-一般、4-同意、5-完全同意。

表 3：变量说明

变量	序号	代号	观测变量
教师的 教学能力	1	NL01	教师有良好的记忆力
	2	NL02	教师有敏锐的观察力
	3	NL03	教师有丰富的想象力
	4	NL04	教师有较强的逻辑思维 能力
	5	NL05	教师有良好的表达能 力
	6	NL06	教师能运用现代的教育 技术

	7	NL07	教师能合理地组织教学内容
	8	NL08	教师能控制好课程时间与节奏
教师的教学知识	9	KT01	教师能从语言学的角度给我解释一些语言现象
	10	KT02	教师对汉语有深刻的了解
	11	KT03	教师对中国有深刻的了解
	12	KT04	教师教给了我很多有用的知识
	13	KT05	遇到问题时我总能从教师那儿得到我想要的答案
教师的教学方法	14	PP01	不同的学生教师会运用不同的方法
	15	PP02	教师的教学方法适合我
	16	PP03	教师能灵活使用多种教学方法
	17	PP04	教师的教学方法让我容易掌握课程的内容
	18	PP05	教师的教学方法很有趣，能激发我的学习热情
教师的教学态度	19	TD01	教师注意到学生的反馈和情绪反应
	20	TD02	教师耐心为学生讲解知识
	21	TD03	上课时教师调节好自己的情绪
	22	TD04	教师是个负责任的人
	23	TD05	教师教学时很认真
	24	TD06	教师乐意帮学生解决问题

教师的教学准备	25	TD07	教师准时上下课
	26	CB01	教材上的内容教师都给我们讲得很深刻
	27	CB02	除了教材上的内容教师还给我们补充一些相关知识
	28	CB03	教师常准备一些与教学内容相关的材料(如：图片、视频)
学生的满意度	29	HL01	上课时我能获得自己想要的知识
	30	HL02	上课时我感到开心
	31	HL03	我对授课教师有好的印象
	32	HL04	课堂上学到的东西跟我想象中一样

### (三) 数据分析工具

本研究采用 SPSS 22.0 软件对收集到的数据进行分析。数据分析经历以下步骤：

- (1) 信度分析；
- (2) 探索性因子分析；
- (3) 多元回归分析。

## 四、数据分析与讨论

### (一) 信度分析

表 4：克隆巴赫系数 (Cronbach's Alpha)

变量	克隆巴赫系数 $\alpha$
教学能力	0.884
教学知识	0.881
教学方法	0.917
教学态度	0.917
教学准备	0.815
学生满意度	0.881

进行信度分析之后，结果显示各变量的  $\alpha$  系数均大于 0.7，可见问卷信度良好。这说明问卷可以接受，可以进行下一步的探索性因子分析。

(二) 探索性因子分析 性因子分析，结果发现变量 TD01 不良，剔除后再次进行分析，结果如下图所示：

表 5: KMO 和巴特利特检验

KMO 取样适切性量数		0.952
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	4250.077
	自由度	351
	显著性	0.000

KMO=0.952>0.6，显著性=0.000<0.05 说明变量间的相关性强，适合进行因子分析。67.668%>50%，说明四个因子共提取出因子分析一共提取出四个因子，此四个因子项 67.668%信息量。

表 6: 旋转后的成分矩阵<sup>a</sup>

	组件			
	1	2	3	4
TD03	0.741			
TD05	0.731			
TD04	0.716			
TD02	0.702			
CB01	0.697			
TD06	0.663			
TD07	0.604			
KT05	0.554			
PP05		0.808		
PP02		0.804		
PP04		0.739		
PP03		0.658		
PP01		0.654		
NL05		0.621		
NL07		0.576		
KT02			0.837	
KT03			0.792	
KT04			0.679	
CB02			0.634	
KT01			0.578	
NL01				0.822
NL02				0.763

提取方法：主成份分析。
旋转方法：Kaiser 标准化最大方差法。
a.旋转在8次迭代后已收敛。

从表 6 可以观察到 NL08、CB03、NL06、NL04、NL03 五个观测变量被剔除，理论模型需要调整，具体如下表所示：

表 7：调整后的因子

新因子	包含观测变量	新名称
因子 1	TD03、TD05、TD04、TD02、CB01、TD06、TD07、KT05	教学态度
因子 2	PP05、PP02、PP04、PP03、PP01、NL05、NL07	教学方法
因子 3	KT02、KT03、KT04、CB02、KT01	教学知识
因子 4	NL01、NL02	教学能力

研究模型及假设的修正如下图所示：

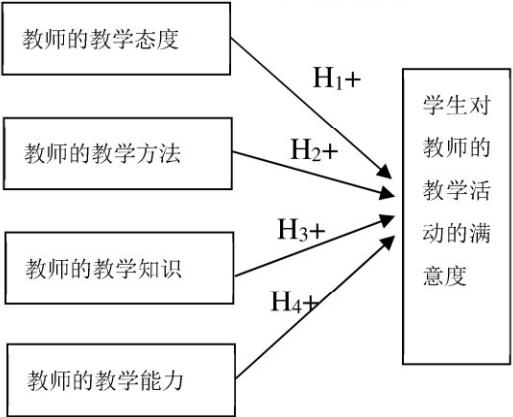


图 2：学生对教师教学活动的满意度分析模型的修正

假设 H1：教师的教学态度对学生的满意度具有正向影响

假设 H2：教师的教学方法对学生的满意度具有正向影响

假设 H3：教师的教学知识对学生的满意度具有正向影响

假设 H4：教师的教学能力对学生的满意度具有正向影响

（三）多元线性回归分析

为了深入了解学生的满意度，本研究对四个自变量和因变量进行多元回归分析。分析结果如表 8、表 9、表 10 所示：

表8：多元线性回归分析模型摘要<sup>a</sup>

模型	R	R平方	调整后的R平方	标准估算的错误	更改统计量					Durbin - Watson (U)
					R方变化	F更改	df1	df2	显著性F更改	



1	0.901 <sup>a</sup>	0.811	0.807	0.43925432	0.811	210.142	4	196	0.000	2.179
a. 预测变量: (常量), 态度、方法、知识、能力										
b. 因变量: 满意度										

表9: 多元线性回归分析方差分析<sup>a</sup>

模型		平方和	自由度	均方	F	显著性
1	回归	162.183	4	40.546	210.142	0.000 <sup>b</sup>
	残差	37.817	196	0.193		
	总计	200.000	200			
a. 因变量: 满意度						
b. 预测变量: (常量), 态度、方法、知识、能力						

表10: 多元线性回归分析回归系数<sup>a</sup>

模型		非标准化系数		标准系数	t	显著性	共线性统计	
		B	标准错误	Beta			容许	VIF
1	(常量)	-3.038E-16	0.031		0.000	1.000		
	态度	0.578	0.031	0.578	18.622	0.000	1.000	1.000
	方法	0.608	0.031	0.608	19.576	0.000	1.000	1.000
	知识	0.265	0.031	0.265	8.543	0.000	1.000	1.000
	能力	0.190	0.031	0.190	6.133	0.000	1.000	1.000
a. 因变量: 满意度								

表 8 显示调整后 R 方 0.807, 即自变量有效解释因变量 80.7%差异性。Durbin – Watson (U) 值= 2.179 (1.7~2.3) 说明模型变量无序列相关。

表 9 的数据显示, F=210.142, 显著性 =0.000, 表示因变量和自变量的线性关系是显著的, 可以建立线性模型。

表 10 的数据显示, 所有自变量的 VIF 值均等于 1, 表示不出现多重共线现象, 回归方程有效。各自变量的标准化系数 Beta 均大于 0, 显著性水平均小于 0.01, 说明教学态度、教学方法、教学知识、教学能力对学生的满意度有显著的正向影响。

各个因素中, 教学方法的影响最大 (Beta=0.608), 其次是教学态度 (Beta=0.578), 第三是教学知识 (Beta=0.265), 最后是教学能力 (Beta=0.190)。回归方程可归纳如下:

学生对教师教学活动的满意度=0.608\*教学方法+0.578\*教学态度+0.265\*教学知识+0.190\*教学能力。

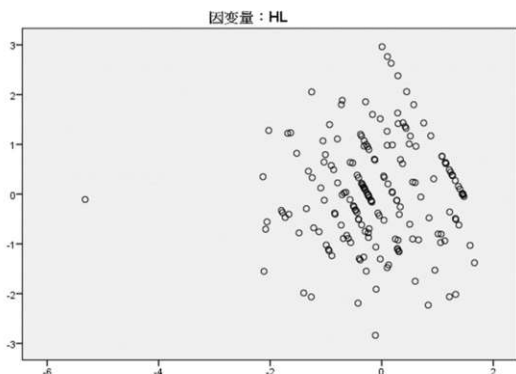


图 3: 回归散布图

图 3 显示, 残差基本在  $Y=0$  上下均匀分布, 可以断定没有出现异方差现象, 上面的多元线性回归方程成立。

基于多元线性回归分析的结果, 假设  $H_1$ 、 $H_2$ 、 $H_3$ 、 $H_4$  都被接受。教师的教学方法、态度、知识和能力的增加将会增加学生的满意度。

#### (四) 讨论

通过描述性统计与推断性统计方法本研究有以下发现:

(1) 学生对教师的满意度处于中度偏高水平 (均值>3), 其中学生对教师的汉语能力最为满意 (均值=4.642), 最不满意的是教学方法, 教学方法尚未适合每位学生 (均值=3.861)。有近一半 (44.3%) 的被试表示曾想过要换授课教师。这说明教师的教学活动需要改进。教学工作还存在一些问题。

(2) 教师的教学方法对学生的满意度的影响最大 (非标准化  $\beta$  系数=0.608), 其中学生最关心教师的知识传授方式 (NL05 教师有良好的表达能力, 均值=4.234), 教学方法中因材施教能力的分数最低 (PP01 不同的学生教师会运用不同的方法, 均值=3.861);

(3) 教师的教学态度是第二大影响因素 (非标准化  $\beta$  系数=0.578), 学生高度评价教师的责任心 (TD04 教师是个负责任的人, 均值=4.498), 但学生认为教师还不太准时上下课 (TD07 教师准时上下课, 均值=4.085);

(4) 教师的教学知识是第三大影响因素 (非标准化  $\beta$  系数=0.265), 学生认为教师的汉语水平好 (KT02 教师对汉语有深刻的了解, 均值=4.642), 但是教师还需要加强语言学知识 (KT01 教师能从语言学的角度给我解释一些语言现象, 均值=4.274);

(5) 教师的教学能力是影响最小的因素 (非标准化  $\beta$  系数=0.190), 学生认为方法与态度比知识与能力更重要。教师的

教学能力因素中，学生比较关心教师的记忆力（NL01 教师有良好的记忆力，均值=4.164），其次是观察力（NL02 教师有敏锐的观察力，均值=4.090）。

已有的文献主要从更宏观的学校或学科层面展开研究，其内容包括了教师的教学活动在内。也正因为如此，前人对于教师的教学活动这一维度尚未深入分析。这是本研究与其他研究的最大不同点。比如 Hà Nam Khánh Giao（何南庆交，2015）设计了“教师专业活动”，Nguyễn Thị Ngọc Xuân（阮氏玉春，2018）<sup>1</sup>设计了“教育活动”等维度但只是通过 4、5 个观察变量来衡量。也有一些研究只谈到教师教学活动的一方面而不是谈到整体，如肖轶楠、李佳（2018）<sup>2</sup>专门探讨高校实践教学这一维度。

## 五、 结论与建议

本研究的目的是探讨河内大学中文系的学生对教师教学活动的满意度。研究的背景是教学质量对学生的学习体验和成果具有重要影响，因此了解学生对教师教学活动的满意度及其影响因素对改善教学质量具有重要意义。

本研究使用问卷调查的方法进行数据收集。通过收集到的 201 份有效问卷，研究者使用了 SPSS 22.0 统计软件进行了数据分析。

研究结果表明，学生对教师教学活动的满意度整体上处于中度偏高水平（均值

>3）。进一步分析发现，学生的满意度受到多个因素的影响，包括教师的教学方法、教学态度、知识水平和教学能力等。其中，教学方法对学生满意度的影响程度最大，其次是教师的态度、知识水平和教学能力。

这些研究结果对于改进教师的教学工作具有一定的启示。基于上面的分析，本研究提出下面建议：

- 教师要掌握不同课型的教学方法，切忌将同一个方法用于不同的课程，比如用教综合课的方法来教听说课或读写课。

综合课型：在综合课型中，教师应该注重学生的综合语言能力和语境理解能力。教师可以采用多种教学方法，如听说读写综合训练、课文解读和讨论。

听说课型：在听说课型中，教师主动创造互动的学习环境，如小组讨论、角色扮演、问答等，让学生有机会练习口语表达和听力理解。

读写课型：在读写课型中，教师可以采用以下方法来提高学生的阅读理解和论文写作能力：引导学生分析文本结构和语言特点、让学生海量阅读文本、讲解写作规范、给学生批改反馈等。

翻译课型：在翻译课型中，教师可以采用翻译技巧讲解、双语对照练习、翻译应用练习等方法来帮助学生掌握翻译技能和提高语言表达能力。

同样也要了解学生，对特殊学生要采取

<sup>1</sup> Nguyễn Thị Ngọc Xuân. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của trường Đại học Trà Vinh. *Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt*, (1), 133-137.

<sup>2</sup> 肖轶楠, 李佳. (2018). 高校实践教学学生满意度影响因素研究. *吉首大学学报(社会科学版)*, (39), 214-216.

特殊的教学法。

– 教师不断学习新知识，尤其是语言学方面的知识：

帮助教师更好地理解语言：通过学习语言学知识，教师可以更好地理解语言的本质和结构，掌握语言的规则和特点。这有助于教师在教学过程中更准确地使用语言，帮助学生更好地理解和掌握语言。

促进教师的专业发展：不断学习新知识可以促进教师的专业发展。语言学作为一门专业学科，不仅可以帮助教师更好地了解语言，还可以为教师的教学方法和策略提供新的思路和方法，促进教师不断提高教学水平和教学质量。

– 教师是学生的榜样，教师的行为和言语对学生的影响非常大。因此，教师要以身作则，做出良好的榜样，准时上下课，上课时少谈跟课程无关的问题，具有以下的重要意义：

树立教师的形象和权威：教师准时上下课和专注于课程，可以树立教师的形象和权威，让学生认为教师是严谨的、专业的，对于学生建立起尊重和信任的关系。

提高教学效果：教师在上课时少谈跟课程无关的问题，可以让学生更加集中精力听讲，讲课的时间更加充分。

– 教师多观察学生在课堂上的表现，发现问题并及时解决。

教师在观察学生的表现时，可以发现学生的困难和问题，如学生的学习能力、学习习惯等等，这样就能够及时采取措施来解决这些问题。通过观察学生的表现，教

师可以了解学生的学习情况，从而调整教学策略，使教学更加符合学生的实际情况和需要，提高教学效果。此外，教师还可以了解学生的兴趣和需求，从而根据学生的兴趣和需求设计教学内容和活动，激发学生的学习兴趣，提高学习积极性和主动性。教师对学生的关心有利于建立良好的师生关系，增强学生对教师的信任和尊重。

## 六、参考文献

1. Bùi Đức Nhân. (2020). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học tại Trường Đại học Thủ đô Hà Nội. *Tạp chí khoa học*, (43), 98-109.

2. Đỗ Minh Sơn. (2010). *Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng*. Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Đại học Đà Nẵng.

3. Hà Nam Khánh Giao. (2015). Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Du lịch trường Đại học Tài chính - Marketing giai đoạn 2010-2013. *Tạp chí Tài chính - Marketing*, (28), 67-74.

4. Nguyễn Thị Ngọc Xuân. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của trường Đại học Trà Vinh. *Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt*, (1), 133-137.

5. Oliver R. L. & W. O. Bearden (1985). Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage. *Journal of Business Research*, (13), 235-246.

6. Zeithaml, V.A & Bitner, M.J (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, Irwin McGraw-Hill.
7. 史秋衡等. (2015). 巴基斯坦大学生满意度的实证研究. *教育研究*, (6), 124-135.
8. 肖轶楠, 李佳. (2018). 高校实践教学学生满意度影响因素研究. *吉首大学学报(社会科学版)*, (39), 214-216.
9. 赵军. (2010). 基于学生满意度的高校本科教学质量调查研究——以湖北三所高校为例. *教育研究与实验*, (1), 51-55.
10. 闫开伦等. (2021). 高校学生外语在线学习满意度及其影响因素研究. *外语界*, (5), 23-32.

(Ngày nhận bài: 13/4/2023; ngày duyệt đăng: 11/9/2023)