

Xây dựng mô hình chăm sóc sinh viên toàn diện tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Bùi Văn Thời*, Nguyễn Thị Xuân Trang**, Vũ Trung Nghĩa

Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

*bvthoi@ntt.edu.vn, **ntxtrang@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Giáo dục ngày nay đối mặt với nhiều thách thức, không chỉ trong việc truyền đạt kiến thức mà còn trong việc quản lý và chăm sóc sinh viên. Xây dựng mô hình chăm sóc toàn diện tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu. Thông qua khảo lược lý thuyết kết hợp với phương pháp nghiên cứu định tính bằng cách phỏng vấn sâu với 5 nhóm đối tượng chính: quản lý các Khoa, Phòng, Trung tâm; giảng viên; cố vấn học tập; thư ký - giáo vụ; đoàn - hội sinh viên; Sinh viên đang học tại Khoa. Kết quả nghiên cứu đã xác định 7 yếu tố chính ảnh hưởng đến công tác chăm sóc sinh viên: (1) Công tác sinh viên; (2) Đào tạo; (3) Cơ sở vật chất; (4) Nghiên cứu khoa học, khởi nghiệp đổi mới sáng tạo; (5) Học bổng khuyến khích học tập; (6) Dịch vụ hỗ trợ đào tạo; (7) Công tác Đoàn- Hội sinh viên.

Nhận 25/06/2024
Được duyệt 06/09/2024
Công bố 28/10/2024

Từ khóa

chăm sóc sinh viên, cố vấn học tập, hỗ trợ sinh viên, công tác sinh viên, giáo dục đại học

© 2024 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Mở đầu

Trong bối cảnh giáo dục đại học hiện nay, việc nâng cao chất lượng quản lý sinh viên (SV) đã trở thành ưu tiên hàng đầu tại các cơ sở giáo dục, đặc biệt là trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và yêu cầu ngày càng cao từ xã hội. Tại khoa Quản trị kinh doanh (QTKD), Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (NTTU), sứ mệnh đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao không chỉ đòi hỏi việc cung cấp kiến thức và kỹ năng học thuật vững vàng, mà còn cần phải giải quyết các thách thức liên quan đến chất lượng học tập và đầu ra của SV.

Các vấn đề này thường xuất phát từ nhiều yếu tố như khó khăn trong học tập, áp lực tâm lý, thiếu hỗ trợ và định hướng nghề nghiệp, cũng như sự không phù hợp giữa chương trình học và nhu cầu thực tiễn của SV. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến kết quả học tập và sự phát triển cá nhân của SV mà còn làm giảm hiệu quả đào tạo và uy tín của nhà trường.

Để giải quyết các thách thức trên một cách hiệu quả, nhóm tác giả đặt mục tiêu xây dựng mô hình chăm sóc sinh viên toàn diện (CSSVTD) tại QTKD, NTTU nhằm tăng cường sự hài lòng của SV, giảm tỷ lệ SV bỏ học, nâng cao thành tích học tập và tăng tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn, từ đó tạo ra một môi trường học tập tích cực, phù hợp với nhu cầu của SV, giúp SV vượt qua khó khăn, đạt được thành công trong học tập và chuẩn bị tốt hơn cho sự nghiệp tương lai.

2 Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.2 Khái niệm CSSVTD

CSSVTD là khái niệm thiết yếu trong giáo dục đại học nhằm nâng cao sự tham gia và thành công học tập của SV. Các nghiên cứu đã đưa ra nhiều định nghĩa khác nhau về mô hình này, mỗi nghiên cứu làm rõ các khía cạnh đặc thù của sự hỗ trợ toàn diện. CSSVTD nhấn mạnh đến việc cung cấp một loạt các dịch vụ và hỗ trợ nhằm đáp ứng cả nhu cầu học tập và cá nhân của SV, với mục tiêu tăng cường sự tham gia và thành tích học

tập trong môi trường giáo dục cạnh tranh toàn cầu [1]. Khái niệm này còn được mở rộng xem việc CSSVTD là một hệ thống dịch vụ bao gồm học thuật, tư vấn cá nhân, hỗ trợ tài chính, và hoạt động ngoại khóa, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho sự phát triển toàn diện của SV [2], các dịch vụ học tập, tư vấn, và kết nối cộng đồng để giải quyết thách thức và nâng cao khả năng giữ chân SV [3]. Bên cạnh đó, các nghiên cứu khác còn khẳng định việc CSSVTD bằng cách cung cấp tư vấn học tập, hỗ trợ tài chính, và phát triển kỹ năng là quan trọng để duy trì sự kiên trì và thành công lâu dài của SV [4]. Tổng hợp các quan điểm này cho thấy rằng CSSVTD toàn diện không chỉ bao gồm hỗ trợ học tập và tư vấn mà còn cần tích hợp hỗ trợ tài chính và phát triển kỹ năng. Điều này khẳng định rằng một môi trường học tập toàn diện, với sự kết hợp của nhiều yếu tố hỗ trợ, là thiết yếu để nâng cao sự thành công học tập và giữ chân SV, đồng thời đáp ứng các nhu cầu đa dạng của họ trong một môi trường giáo dục hiện đại.

Các khái niệm về CSSVTD đều nhấn mạnh rằng đây là một chiến lược quan trọng để tạo ra một môi trường hỗ trợ toàn diện cho SV, bao gồm các dịch vụ học tập, tư vấn cá nhân, hỗ trợ tài chính và phát triển kỹ năng. CSSVTD không chỉ giúp cải thiện thành tích học tập bằng cách cung cấp hỗ trợ học thuật và cá nhân hóa, mà còn nâng cao khả năng giữ chân SV bằng cách giảm thiểu các yếu tố dẫn đến bỏ học. Bên cạnh đó, nó còn phát triển kỹ năng và sự tự tin của SV, chuẩn bị tốt cho sự nghiệp tương lai. Đồng thời, hỗ trợ tài chính giảm bớt căng thẳng tài chính, giúp SV tập trung vào học tập và phát triển cá nhân, từ đó cải thiện kết quả học tập và sự hài lòng tổng thể.

2.2 Tổng quan các nghiên cứu liên quan

Các nghiên cứu liên quan đến CSSVTD cho thấy một bức tranh rõ nét về tác động của các yếu tố hỗ trợ đến sự thành công trong học tập cũng như sự hài lòng của SV trong môi trường giáo dục đại học. Các nghiên cứu ngoài nước đã chứng minh rằng các chương trình CSSVTD có ảnh hưởng tích cực đến tỷ lệ tốt nghiệp và thành công nghề nghiệp lâu dài [5], SV học tập chủ động cũng như có động lực học tập rõ ràng sẽ cải thiện tỷ lệ bỏ học và nâng cao thành tích học tập của SV [6]. Trong khi đó, việc trang bị đầy đủ cơ sở vật chất đóng góp quan trọng đến thành tích học tập và sự hài lòng của SV [7,8]. Các nghiên cứu khác còn cho thấy vai trò quan trọng của các trường đại học trong việc thúc đẩy tinh thần khởi nghiệp thông qua việc cung cấp các chương trình đào tạo

(CTĐT) và hỗ trợ nghiên cứu về khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo [9], việc hỗ trợ tài chính cũng giúp giảm tỷ lệ bỏ học và cải thiện sự gắn bó với chương trình học [10]. Ngoài ra, các hoạt động hỗ trợ khác của đoàn, hội SV cũng đóng góp vào việc nâng cao nhận thức chính trị và trách nhiệm xã hội của SV [11].

Các nghiên cứu trong nước, mô hình quản lý SV tại Đại học Kinh tế Quốc dân (2022) đề xuất các phương pháp quản lý hiện đại để cải thiện chất lượng hỗ trợ SV [12]. Bên cạnh đó, nghiên cứu tại Trường Đại học Cần Thơ cũng nhấn mạnh đến việc cải thiện chất lượng giảng dạy và cơ sở vật chất sẽ nâng cao hiệu quả đào tạo và giảm thời gian hoàn thành chương trình học [13]. Cuối cùng, các nghiên cứu khác còn khẳng định rằng các trường đại học nên quan tâm thúc đẩy khởi nghiệp và giáo dục chính trị để tạo ra một môi trường học tập tích cực và trách nhiệm xã hội [14,15]. Những nghiên cứu này nhấn mạnh sự cần thiết phải tích hợp nhiều yếu tố như hỗ trợ học tập, tài chính, cơ sở vật chất và phát triển kỹ năng để tối ưu hóa hiệu quả giáo dục và giữ chân SV.

Tuy nhiên, dù các nghiên cứu hiện có đã cung cấp nhiều thông tin giá trị, vẫn còn những khoảng trống nghiên cứu đáng lưu ý. Đặc biệt, cần nghiên cứu sâu hơn về các yếu tố hỗ trợ SV trong các bối cảnh cụ thể và các yếu tố ảnh hưởng đến sự tương tác giữa các dịch vụ hỗ trợ khác nhau. Các nghiên cứu hiện tại chưa hoàn toàn giải quyết được sự khác biệt trong hiệu quả của các chương trình hỗ trợ đối với các nhóm SV khác nhau (như nhóm SV có học lực giỏi, khá, trung bình và yếu kém) và chưa có nhiều thông tin về sự tác động của các yếu tố hỗ trợ kết hợp như sự phối hợp giữa hỗ trợ tài chính và hỗ trợ học tập đến các kết quả học tập cụ thể. Những đóng góp mới của nghiên cứu bao gồm việc làm rõ hơn cách các yếu tố hỗ trợ tương tác với nhau để cải thiện kết quả học tập, và điều chỉnh các chương trình hỗ trợ để phù hợp hơn với các nhóm SV đa dạng. Đồng thời, nghiên cứu tập trung vào việc phát triển các mô hình hỗ trợ toàn diện dựa trên dữ liệu thực nghiệm từ các môi trường giáo dục đại học khác nhau, giúp làm giảm tỷ lệ bỏ học và tăng tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn, tối ưu hóa chiến lược chăm sóc SV và nâng cao hiệu quả giáo dục.

3 Phương pháp nghiên cứu

Thông qua khảo lược lý thuyết và các nghiên cứu liên quan trong và ngoài nước, kết hợp với phương pháp nghiên cứu định tính bằng cách phỏng vấn sâu với năm nhóm đối tượng chính: (1) Quản lý các Khoa, Phòng,



Trung tâm; (2) Giảng viên (GV) và Cố vấn học tập (CVHT) ; (3) Thư ký và Giáo vụ; (4) Cán bộ Đoàn - Hội SV ; (5) SV đang học tại Khoa.

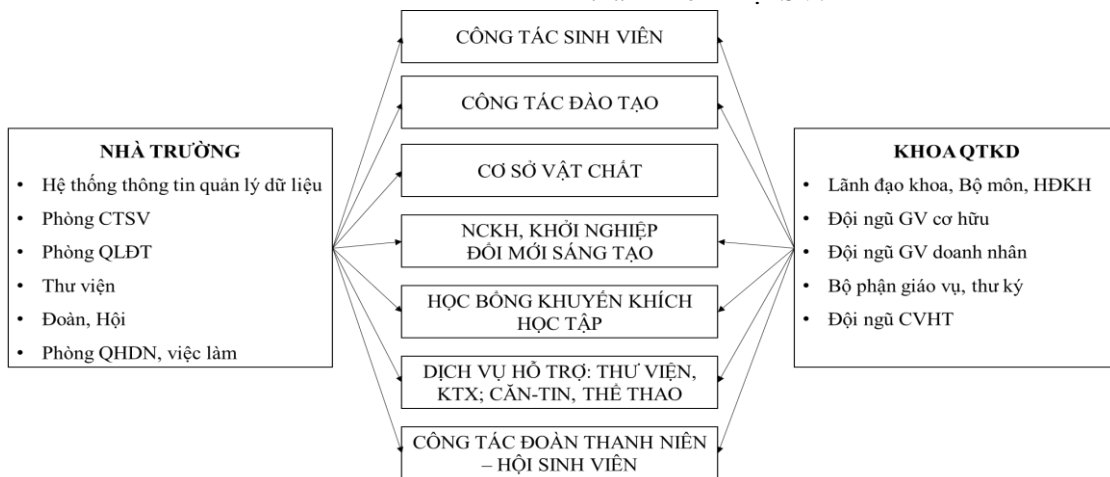
Mẫu nghiên cứu định tính được chọn theo phương pháp chọn mẫu có chủ đích để đảm bảo các đối tượng phù hợp với mục tiêu nghiên cứu và vai trò trong CSSVTD. Phương pháp này thu thập dữ liệu đa chiều từ các quan điểm khác nhau, phản ánh đầy đủ các khía cạnh của hoạt động này. Các nhóm đối tượng bao gồm: Quản lý Khoa, Phòng, Trung tâm đưa ra quyết định chiến lược và đảm bảo hoạt động hiệu quả; Giảng viên và Cố vấn học tập hỗ trợ học tập và giải quyết vấn đề học thuật; Thư ký và giáo vụ xử lý công việc hành chính và quản lý học vụ; Cán bộ Đoàn - Hội Sinh viên tổ chức hoạt động ngoại khóa và phát triển kỹ năng xã hội; còn Sinh viên cung cấp phản hồi thực tế về hiệu quả của các dịch vụ và chương trình hỗ trợ. Mỗi nhóm đóng góp quan trọng vào việc đảm bảo chăm sóc sinh viên toàn diện và hiệu quả.

Cỡ mẫu trong nghiên cứu này bao gồm 8 quản lý Khoa, Phòng, Trung tâm; 7 thư ký và giáo vụ; 70 sinh viên; và 40 giảng viên, cố vấn học tập. Cỡ mẫu này phù hợp với nghiên cứu định tính, giúp thu thập thông tin từ các nhóm chính và đảm bảo đại diện cho các quan điểm đa dạng. Sự phân bổ mẫu hợp lý giữa các nhóm đối tượng đảm bảo dữ liệu thu thập được phong phú và chính xác, cung

cấp cái nhìn sâu sắc về hoạt động chăm sóc sinh viên. Dữ liệu thu thập sẽ được xử lý qua hai phương pháp chính: tổng hợp ý kiến để xác định xu hướng và mô hình trong từng nhóm đối tượng, và phân tích định tính để làm rõ các khía cạnh và chi tiết của các quan điểm và trải nghiệm. Các phương pháp này đảm bảo kết quả nghiên cứu có giá trị và đáng tin cậy, đồng thời cung cấp cái nhìn toàn diện về hoạt động chăm sóc sinh viên.

Các câu hỏi nghiên cứu được thiết kế tập trung vào việc khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CSSVTD, đánh giá thực trạng hiện tại, và thu thập ý kiến đóng góp để cải tiến hoạt động CSSVTD. Nghiên cứu nhằm đánh giá hiệu quả hiện tại và đề xuất cải tiến cụ thể trong hướng dẫn học thuật, cơ sở vật chất, khuyến khích nghiên cứu sáng tạo, và các dịch vụ hỗ trợ khác, nhằm nâng cao chất lượng hỗ trợ SV và đáp ứng đầy đủ nhu cầu của họ trong học tập và phát triển cá nhân.

Từ kết quả khảo sát và khảo luận lý thuyết và các nghiên cứu liên quan, nhóm nghiên cứu đề xuất mô hình bao gồm 7 yếu tố chính tác động đến việc CSSVTD, bao gồm: (1) CTSV; (2) Công tác đào tạo; (3) Cơ sở vật chất; (4) Nghiên cứu khoa học (NCKH), Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo; (5) Học bổng khuyến khích học tập; (6) Dịch vụ hỗ trợ đào tạo: Thư viện, Ký túc xá (KTX), Căn tin, Khu thể thao; (7) Công tác Đoàn thanh niên- Hội SV.



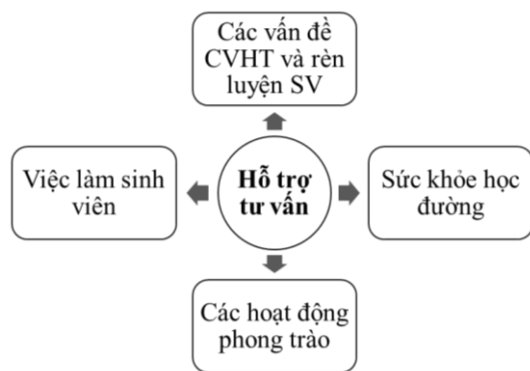
Hình 1 Mô hình CSSVTD tại Khoa QTKD, NTTU
(Nguồn: Đề xuất mô hình CSSVTD từ lược khảo lý thuyết và nghiên cứu định tính)

4 Thực trạng hoạt động CSSVTD tại khoa QTKD Công tác quản lý sinh viên tại NTTU bao gồm giáo dục tư tưởng, đạo đức, pháp luật, kỹ năng, thẩm mỹ và thể chất để phát triển toàn diện. Đồng thời, thực hiện quản lý tổ chức, hành chính, kiểm tra, giám sát học tập và an ninh để đảm bảo môi trường học tập và sinh hoạt an

toàn. Đánh giá rèn luyện theo dõi kết quả học tập và tuân thủ quy định, trong khi trường cung cấp tư vấn nghề nghiệp, bảo hiểm y tế, thi đua, khen thưởng, kỷ luật và bảo vệ sức khỏe để trang bị toàn diện cho sinh viên vào thị trường lao động.

4.1 Công tác CSSVTD tại khoa QTKD

+ **Cố vấn học tập (CVHT):** hỗ trợ sinh viên trong quản lý học tập, giải quyết vấn đề học thuật, phát triển kỹ năng, cung cấp tài nguyên, và hướng nghiệp. CVHT cũng quản lý hành vi để xây dựng môi trường học tập tích cực và phát triển toàn diện cho sinh viên.



Hình 2 Bốn lĩnh vực hoạt động chính của CTSV (Nguồn: Theo quyết định số 514/QĐ-NTT ngày 26/04/2022 của NTTU ban hành Quy chế CTSV cho chương trình đào tạo (CTĐT) hệ đại học chính quy)

+ **Đội ngũ thư ký và giáo vụ:** quản lý hành chính, bao gồm hồ sơ, công việc văn phòng, lập kế hoạch đào tạo, lịch giảng dạy, đăng ký học phần và điểm số. Họ là cầu nối quan trọng giữa nhà trường và sinh viên, cung cấp thông tin và hỗ trợ, góp phần duy trì hoạt động hiệu quả của khoa và tạo môi trường học tập thuận lợi.

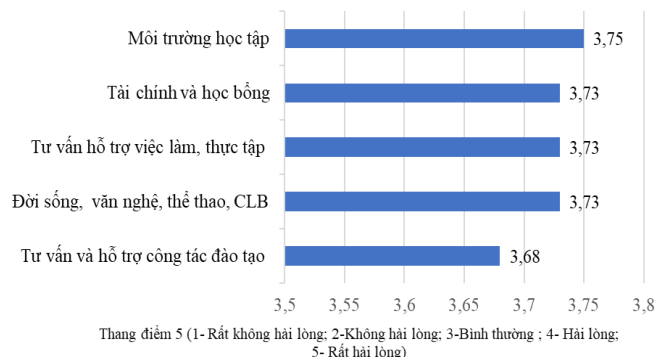
+ **Kênh phản hồi từ sinh viên:** sinh viên gửi ý kiến qua CVHT, giáo vụ, thư ký, hệ thống chat trực tuyến, nhóm zalo, hoặc hộp thư góp ý. Phản hồi cũng được thực hiện qua cuộc họp lớp với CVHT, mạng xã hội, email và khảo sát để cải thiện chất lượng giảng dạy và môi trường học tập.

+ **Mạng lưới cựu sinh viên (CSV):** kết nối người đã tốt nghiệp với sinh viên hiện tại, tạo cơ hội việc làm, chia sẻ kinh nghiệm và hỗ trợ phát triển cộng đồng. Mặc dù mạng lưới giúp nâng cao thương hiệu của trường và hỗ trợ khởi nghiệp, hoạt động còn hạn chế do CSV bận rộn với công việc.

4.2 Hoạt động đào tạo tại khoa QTKD

Hoạt động giảng dạy tại khoa bao gồm chuẩn bị và tổ chức lớp học, áp dụng phương pháp giảng dạy hiện đại như học tương tác và thảo luận nhóm. Các bộ môn thường xuyên cập nhật chương trình và giáo trình theo xu hướng mới nhất. Khoa mở rộng cơ hội học tập qua giao lưu học thuật quốc tế, trao đổi với các trường đại học tại Đài Loan, Malaysia, Anh và tham gia hội thảo tại Dubai, Thái Lan. Giảng dạy song ngữ và hội thảo với chuyên gia nước ngoài nâng cao kỹ năng nghiên cứu và

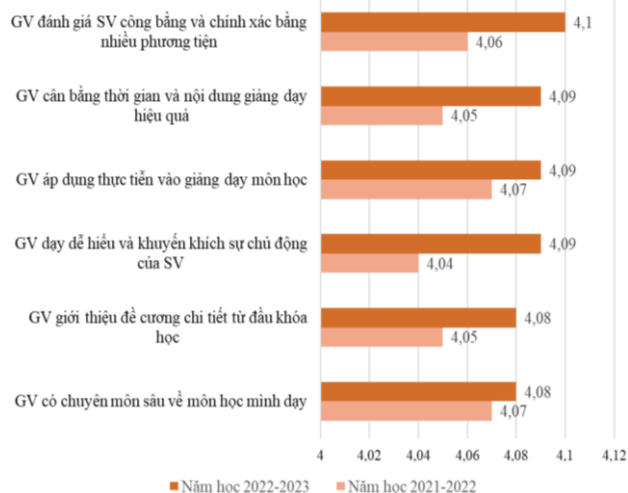
mở rộng mạng lưới quốc tế. Các hoạt động ngoại khóa, như kiến tập tại Mobifone và siêu thị AEON, giúp sinh viên áp dụng kiến thức thực tiễn trong kinh doanh và marketing. Tuy nhiên, việc tìm kiếm đối tác doanh nghiệp và chăm sóc sinh viên vẫn còn là thách thức.



Hình 3 Kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ năm học 2022-2023

(Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của NTTU năm học 2022-2023)

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên năm học 2022-2023 với điểm trung bình từ 3,68 trở lên, cho thấy hầu hết sinh viên hài lòng về chất lượng dịch vụ, các đơn vị cần tiếp tục cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên. Khảo sát năm học 2022-2023 cho thấy sinh viên đánh giá rất cao về hoạt động giảng dạy như: kiến thức chuyên môn (4,07), đề cương chi tiết (4,05), phương pháp giảng dạy hiệu quả (4,04), và liên hệ thực tế (4,07). Các đơn vị đào tạo trong toàn trường cần phát huy điểm mạnh, tiếp tục cải thiện để nâng cao chất lượng giảng dạy và đáp ứng tốt hơn nhu cầu sinh viên.



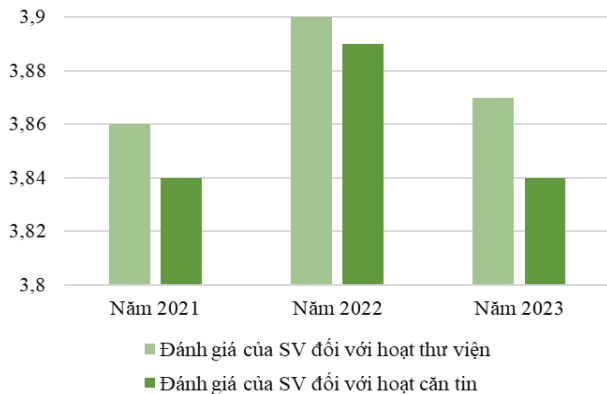
Hình 4 Kết quả đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên khoa QTKD qua các năm

(Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát tình môn học theo từng học kỳ của Phòng Đảm bảo chất lượng NTTU năm học 2022-2023)



4.3 Cơ sở vật chất

Trung tâm Thông tin thư viện với diện tích sàn xây dựng rộng 4.814 m², trang bị hơn 240 máy tính, 11.484 đầu sách và tài liệu điện tử toàn cầu. Khu tự học và nghỉ ngơi rộng rãi phục vụ SV thư giãn và giao lưu. Tại cơ sở An Phú Đông, các phòng học và thực hành được trang bị đầy đủ thiết bị và phần mềm hỗ trợ học tập. Khảo sát sự hài lòng năm học 2022-2023 cho thấy sự hài lòng cao với thư viện (3,87) và căn tin (3,84), phản ánh sự đánh giá tích cực và nhu cầu về các dịch vụ hỗ trợ SV.



Hình 5 Kết quả đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ qua các năm

(Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của NTTU năm học 2022-2023)

4.4 Hoạt động nghiên cứu khoa học (NCKH), khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo

Hoạt động NCKH tại Khoa QTKD được tổ chức chuyên nghiệp, nâng cao chất lượng đào tạo và năng lực nghiên cứu của giảng viên và sinh viên. Khoa khuyến khích sinh viên tham gia các dự án NCKH ứng dụng thực tế và tích hợp khởi nghiệp vào chương trình học. Năm 2023, sinh viên đạt nhiều thành tích nổi bật, bao gồm giải nhất cuộc thi “Khởi nghiệp sáng tạo 2023” với sản phẩm từ lá bàng, giải nhất “Design Thinking Open Innovation 2023” với nấm bào ngư thảo dược HMG, và giải nhất cùng giải nhì “Ý tưởng kinh doanh số” tại cuộc thi toàn quốc. Những thành tích này khẳng định năng lực nghiên cứu và đổi mới sáng tạo của sinh viên.

4.5 Học bổng khuyến khích học tập

NTTU thiết lập các chính sách học bổng hàng năm để khuyến khích sinh viên xuất sắc và tích cực tham gia học tập và xã hội. Các loại học bổng bao gồm: Tiếp sức đến trường, Nữ sinh, Tài năng, Nâng bước Thủ khoa, NTTU và các học bổng đặc biệt khác. Quy trình xét cấp

học bổng được Phòng CTSV và các đơn vị liên quan triển khai hiệu quả.

4.6 Dịch vụ hỗ trợ đào tạo

Ký túc xá NTTU hiện đại và khang trang, với phòng ở rộng rãi, tiết kiệm chi phí, được quản lý an ninh nghiêm ngặt bằng hệ thống camera và cửa chống trộm. Căn tin phục vụ ăn uống và thư giãn, trong khi phòng tập đa năng tại trung tâm thư viện trang bị thiết bị hiện đại cho việc rèn luyện thể chất.

4.7 Công tác Đoàn Thanh niên, Hội SV

Đoàn – Hội SV NTTU phát triển sinh viên qua các hoạt động giáo dục tư tưởng và kỹ năng như chương trình học tập theo lời Bác, lớp cảm tình Đoàn, lễ kết nạp Đoàn viên, cùng các cuộc thi văn nghệ, thể thao, hoạt động cộng đồng, và dịch vụ tư vấn học vụ để rèn luyện kỹ năng lãnh đạo, giao tiếp cho sinh viên.

4.8 Đánh giá công tác chăm sóc sinh viên tại Khoa QTKD, NTTU.

▪ Ưu điểm:

+ Hệ thống hỗ trợ đa dạng toàn diện: Khoa QTKD cung cấp dịch vụ hỗ trợ phong phú, từ cố vấn học tập đến nghiên cứu khoa học và khởi nghiệp, giúp sinh viên phát triển học tập và cá nhân.

+ Cơ sở vật chất hiện đại: Trung tâm Thông tin thư viện và các cơ sở thực hành được trang bị đầy đủ và duy trì tốt, tạo điều kiện học tập và nghiên cứu tối ưu cho sinh viên.

+ Chất lượng giảng dạy cao: sinh viên hài lòng với kiến thức chuyên môn, phương pháp giảng dạy và sự liên hệ thực tế, phản ánh sự cam kết của giảng viên đối với chất lượng đào tạo.

+ Khuyến khích nghiên cứu và khởi nghiệp: Khoa QTKD khuyến khích sinh viên tham gia các hoạt động nghiên cứu và khởi nghiệp, đạt nhiều thành tích đáng khen ngợi trong các cuộc thi và dự án sáng tạo.

▪ Vấn đề tồn tại:

+ Hạn chế trong kết nối mạng lưới CSV: vì CSV bận rộn, giảm khả năng hỗ trợ sinh viên hiện tại.

+ Khó khăn trong việc tìm kiếm đối tác doanh nghiệp cho hoạt động ngoại khóa và thực tập, ảnh hưởng đến cơ hội thực hành và áp dụng kiến thức thực tiễn của sinh viên

+ Cần cải thiện phản hồi và chất lượng dịch vụ, vì khảo sát cho thấy dù đánh giá cao, vẫn có điểm cần nâng cao, đặc biệt là trong việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và môi trường học tập.

+ Vấn đề trong công tác chăm sóc sinh viên: cần cải

thiện tư vấn nghề nghiệp và khuyến khích nghiên cứu sáng tạo để đáp ứng nhu cầu sinh viên và hỗ trợ sự phát triển toàn diện.

Nhìn chung, Khoa QTKD đã đạt được nhiều thành tựu trong việc chăm sóc sinh viên, nhưng cũng cần tiếp tục cải thiện và đổi mới để đáp ứng đầy đủ nhu cầu của sinh viên trong môi trường học tập ngày càng phát triển.

5 Kết luận và đề xuất

5.1 Đề xuất giải pháp khắc phục những tồn tại:

- Khắc phục hạn chế trong việc kết nối CSV:
- + Xây dựng mạng lưới CSV: tạo nền tảng kết nối trực tuyến hoặc ứng dụng di động và offline, như hội thảo, tọa đàm nghề nghiệp và tổ chức sự kiện để CSV chia sẻ kinh nghiệm và cơ hội việc làm với SV hiện tại.
- + Khuyến khích sự tham gia của CSV: tạo ra các hình thức công nhận và khen thưởng để khuyến khích CSV tham gia tích cực vào các hoạt động hỗ trợ SV hiện tại.
- Giải quyết thách thức trong việc tìm kiếm đối tác doanh nghiệp:
- + Xây dựng quan hệ đối tác lâu dài với doanh nghiệp để cung cấp cơ hội thực tập, nghiên cứu và dự án thực tiễn cho SV.
- + Tăng cường quảng bá cơ hội thực tập bằng cách duy trì danh sách cập nhật trên nền tảng trực tuyến và tổ chức các buổi giới thiệu việc làm và ngày hội việc làm.
- Cải thiện phản hồi và chất lượng dịch vụ:
- + Tăng cường hệ thống phản hồi bằng cách thiết lập kênh phản hồi dễ tiếp cận, thực hiện khảo sát định kỳ và phân tích ý kiến SV để giải quyết vấn đề hiệu quả.
- + Cải thiện chất lượng dịch vụ: đào tạo đội ngũ nhân viên về kỹ năng phục vụ và chăm sóc khách hàng, đồng thời thực hiện các cải tiến dựa trên phản hồi từ SV.
- Vấn đề trong công tác chăm sóc SV:
- + Nâng cao dịch vụ tư vấn nghề nghiệp bằng cách đào tạo tư vấn viên và tổ chức các buổi hướng nghiệp với các chuyên gia và doanh nhân.
- + Khuyến khích nghiên cứu sáng tạo: cung cấp thêm tài trợ, giải thưởng, và cơ hội cho SV tham gia vào các dự án nghiên cứu và đổi mới sáng tạo.

5.2 Đề xuất giải pháp cải tiến hoạt động chăm sóc SV tại Khoa QTKD dựa trên mô hình 7 yếu tố

- Công tác chăm sóc SV (CTSV):
- + Cung cấp khóa đào tạo bổ sung cho cố vấn học tập và giáo vụ về kỹ năng tư vấn và quản lý.
- + Tổ chức buổi họp định kỳ với SV để giải quyết vấn đề học tập và cá nhân.

- + Bồi dưỡng kỹ năng tư vấn cho CVHT và thiết lập hệ thống đánh giá quá trình tư vấn.
- + Đảm bảo CVHT hiểu rõ (CTĐT) để hướng dẫn và tư vấn nghề nghiệp.
- + Cung cấp thông tin đầy đủ về hoạt động ngoại khóa và tổ chức buổi đối thoại với SV.
- + Xây dựng hệ thống phản hồi đa kênh và khuyến khích gặp gỡ thường xuyên, áp dụng công nghệ tự động hóa để thu thập và phản hồi nhanh chóng.
- + Tổ chức gặp gỡ online và offline linh hoạt, cá nhân hóa việc học, và mở rộng cơ hội thực tế qua mạng lưới đối tác doanh nghiệp.
- Công tác đào tạo:
- + Cải tiến CTĐT: đảm bảo chương trình và giáo trình cập nhật theo xu hướng ngành; tích hợp phương pháp giảng dạy hiện đại và kỹ thuật số.
- + Tổ chức hoạt động học tập ngoại khóa: mở rộng cơ hội học tập thực tiễn qua hội thảo, chuyến thực tế và dự án cộng đồng.
- + Quản lý môn học và thông tin: lập kế hoạch trả nợ môn học sau mỗi học kỳ; cung cấp thông tin liên lạc cho CVHT và chia sẻ link đăng ký trên fanpage.
- + Cải thiện giao tiếp và hỗ trợ SV: Tổ chức các kênh thông tin để hiểu khó khăn của SV và áp dụng chính sách linh hoạt mở lớp.
- Cơ sở vật chất:
- + Nâng cấp cơ sở vật chất: đầu tư nâng cấp các cơ sở học tập và thực hành; duy trì và cập nhật trang thiết bị.
- + Cải thiện không gian học tập và thư giãn: tạo thêm không gian học tập tự do và khu vực thư giãn để SV học tập và nghỉ ngơi hiệu quả.
- + Trang bị công nghệ và thiết bị: bổ sung phòng thực hành đa dạng, trang bị thiết bị công nghệ và phần mềm quản lý kinh doanh; áp dụng giải pháp mô phỏng doanh nghiệp để cải thiện môi trường học tập và thực hành.
- NCKH và khởi nghiệp đổi mới sáng tạo:
- + Tăng cường hỗ trợ nghiên cứu và khởi nghiệp: Cung cấp thêm tài trợ cho các dự án nghiên cứu và khởi nghiệp; tổ chức diễn đàn để SV trình bày và phát triển ý tưởng.
- + Kết nối với tổ chức nghiên cứu và doanh nghiệp: Xây dựng mối quan hệ với các tổ chức và doanh nghiệp để hỗ trợ thực hiện và ứng dụng dự án nghiên cứu và khởi nghiệp.
- + Tích hợp NCKH và khởi nghiệp vào giảng dạy: Tích hợp nghiên cứu và khởi nghiệp vào nhiều môn học, tổ chức workshop và sự kiện thường xuyên với



chuyên gia.

- + Hỗ trợ tài chính và đào tạo: cung cấp hỗ trợ tài chính cho dự án khởi nghiệp; tổ chức đào tạo và xây dựng đội ngũ cố vấn để phát triển kỹ năng và khả năng tự chủ của SV.
- Học bổng khuyến khích học tập:
- + Đổi mới chính sách học bổng: cập nhật và mở rộng loại học bổng, đảm bảo quy trình xét duyệt công bằng và minh bạch.
- + Thông tin và hỗ trợ về học bổng: cung cấp nền tảng thông tin rõ ràng và hướng dẫn nộp đơn cho SV.
- + Tìm kiếm và quản lý nguồn tài trợ: tìm kiếm tài trợ từ quỹ như Lotte, Global CEO Academy, Vingroup, Panasonic, Vietcombank, MB, Vietinbank, và thiết lập đối tác để mở rộng nguồn lực.
- Dịch vụ hỗ trợ đào tạo:
- + Cải thiện dịch vụ thư viện và ký túc xá: mở rộng tài liệu điện tử và tiện ích học tập tại thư viện; đảm bảo ký túc xá và căn tin đáp ứng nhu cầu về tiện nghi và chất lượng dịch vụ.
- + Nâng cấp cơ sở thể thao: đầu tư vào thiết bị và không gian thể thao; tổ chức các hoạt động thể thao và rèn luyện sức khỏe để khuyến khích SV tham gia.
- + Đào tạo nhân viên: nâng cao sự chuyên nghiệp và thân thiện của nhân viên để cải thiện sự hài lòng và trải nghiệm của SV.
- Công tác Đoàn thanh niên và Hội SV:
- + Tăng cường hoạt động ngoại khóa và giáo dục kỹ năng: tổ chức nhiều sự kiện văn hóa, thể thao, cộng đồng để phát triển kỹ năng lãnh đạo và giao tiếp của SV.
- + Khuyến khích sự tham gia của SV: tạo cơ hội cho SV tham gia vào chương trình Đoàn - Hội và công nhận các đóng góp của họ.
- + Đẩy mạnh công tác Đoàn - Hội SV: xây dựng và thúc đẩy các hoạt động văn hóa, nghệ thuật, thể thao, xã hội để tăng cường gắn kết cộng đồng và cải thiện quy trình tổ chức sự kiện.
- + Đào tạo đội ngũ lãnh đạo Đoàn - Hội: phát triển đội

ngũ lãnh đạo mạnh mẽ để hỗ trợ và thúc đẩy sự tham gia của SV trong các hoạt động xã hội và học thuật.

5.3 Kết luận

Bài báo đã phân tích các yếu tố hỗ trợ sv tại Khoa QTKD, đồng thời chỉ ra những khoảng trống nghiên cứu còn tồn tại. Hệ thống hỗ trợ hiện tại đã cải thiện chất lượng học tập và sự hài lòng của sv nhờ dịch vụ toàn diện và cơ sở vật chất hiện đại, nhưng vẫn gặp thách thức trong kết nối cựu sv, tìm kiếm đối tác doanh nghiệp, và cải thiện phản hồi dịch vụ.

Các yếu tố trong mô hình CSSVTD đều ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả chăm sóc. Công tác chăm sóc sv cung cấp hỗ trợ cá nhân và nghề nghiệp. Công tác đào tạo cải thiện chương trình và phương pháp giảng dạy. Cơ sở vật chất, như môi trường học tập và thực hành, nâng cao chất lượng học tập và sự hài lòng. NCKH và khởi nghiệp thúc đẩy sáng tạo và ứng dụng thực tiễn. Học bổng khuyến khích học tập giảm tỷ lệ bỏ học và nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp. Dịch vụ hỗ trợ đào tạo, bao gồm thư viện, ký túc xá, căn tin, và khu thể thao, tạo điều kiện học tập và sinh hoạt tốt. Công tác Đoàn thanh niên và Hội SV thúc đẩy hoạt động ngoại khóa và phát triển kỹ năng mềm.

Để khắc phục các vấn đề trên, tác giả đề xuất tăng cường kết nối cựu SV qua nền tảng trực tuyến và sự kiện, cải thiện tìm kiếm đối tác doanh nghiệp, nâng cao chất lượng dịch vụ, và hỗ trợ nghiên cứu và khởi nghiệp. Đồng thời, cần cải tiến công tác đào tạo và kỹ năng cho cố vấn học tập, nhằm tối ưu hóa các chương trình hỗ trợ sv, giảm tỷ lệ bỏ học, và nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn. Các đề xuất này hướng tới việc phát triển mô hình CSSVTD tốt hơn cho khoa QTKD nói riêng và NTTU nói chung.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu được tài trợ bởi Quỹ phát triển Khoa học và Công nghệ - Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, mã số đề tài 2024.01.89/HĐ-KHCN.

Tài liệu tham khảo

1. Netanda, R. S., Mamabolo, J., & Themane, M. (2019). Do or die: Student support interventions for the survival of distance education institutions in a competitive higher education system. *Studies in Higher Education*, 44(2), 397-414.
2. Wilson, R. M. (2013). The Effect of a Student Support Services Program on Academic Success at an Appalachian Comprehensive University.
3. Maher, M., & Macallister, H. (2013). Retention and attrition of students in higher education: Challenges in modern times to what works. *Higher Education Studies*, 3(2).



4. McDonnell, R. P., & Soricone, L. (2014). Promoting Persistence through Comprehensive Student Supports. *Jobs for the Future*.
5. Lavecchia, A. M., Oreopoulos, P., & Brown, R. S. (2020). Long-run effects from comprehensive student support: Evidence from pathways to education. *American Economic Review: Insights*, 2(2), 209-224.
6. Caruth, G. D. (2018). Student engagement, retention, and motivation: Assessing academic success in today's college students. *Participatory Educational Research*, 5(1), 17-30.
7. Ramli, A., Zain, R. M., Campus, C., Chepa, P., & Bharu, K. (2018). The impact of facilities on students' academic achievement. *Sci. Int.(Lahore)*, 30(2), 299-311.
8. Norton, T. (2023). The Influence of Campus Facilities on the Satisfaction and Retention of Students in a Higher Education Setting.
9. Jami, Y., & Gökdeniz, I. (2020). The role of universities in the development of entrepreneurship. *Przedsiębiorczość-Edukacja*, 16(1), 85-94.
10. Byrne, L., & Cushing, S. (2015). The impact of structured financial support on student retention case study: Buckinghamshire New University. *Widening Participation and Lifelong Learning*, 17(3), 47-59.
11. Asma, O., & Rauf, M. B. (2024). Student Unions as Catalysts: Identifying Their Role in Fostering Political Awareness in Universities. *Voyage Journal of Educational Studies*, 4(2), 363-380.
12. <https://neu.edu.vn/Resources/Docs/SubDomain/HomePage/ThongBao/2022/thang%204/Mo%20hinh%20Qua%20ly%20sinh%20vien.pdf>
13. Tường, N. T. (2023). Thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến tiến độ tốt nghiệp theo chương trình đào tạo của sinh viên Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 59, 108-115.
14. Nguyễn, T. T. A., & Đinh, T. N. Q. (2021). Đẩy mạnh vai trò của trường đại học trong phát triển hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo tại Việt Nam.
15. Ba, H. C. (2011). Giáo dục chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống cho sinh viên Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh trong thời kỳ hội nhập và phát triển. *Tạp chí Khoa học*, (31), 51.

Building a comprehensive student care model at the Faculty of Business Administration, Nguyen Tat Thanh University

Bui Van Thoi*, Nguyen Thi Xuan Trang**, Vu Trung Nghia
Faculty of Business Administration, Nguyen Tat Thanh University

*bvthoi@ntt.edu.vn, **ntxtrang@ntt.edu.vn

Abstract Education today faces many challenges, not only in imparting knowledge but also in managing and caring for students. Building a comprehensive student care model at the Faculty of Business Administration, Nguyen Tat Thanh University is a top important task. Through a theoretical review combined with qualitative research methods by in-depth interviews with 5 main groups of subjects: Managers of Faculties, Departments, and Centers; Lecturer; Academic advisor; Secretary - educational affairs; Union - Student Association; Students are studying at the department. The goal of the research is to build a comprehensive student care model. Research results have identified 7 main factors affecting student care: (1) Student affairs; (2) Training; (3) Facilities; (4) Scientific research, innovative startups; (5) Scholarships to encourage learning; (6) Training support services; (7) Union and Student Association work. The research team analyzed the current situation and proposed solutions to help students overcome academic pressure, reduce dropout rates, improve training quality, increase on-time graduation rates, improve satisfaction and promote the sustainable development of the Faculty.

Keywords student care, academic advising, student support, student affairs, higher education

