

## NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ HỌC TẬP GÓP PHẦN ĐỔI MỚI GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Lý Ngọc Yến Nhi\*, Nguyễn Thị Tường Vi, Phạm Yên Linh,  
Phạm Hoàng Bảo Vy, Phạm Nguyễn Ngọc Thu

Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương tại Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

### ARTICLE INFORMATION TÓM TẮT

**Journal:** Vinh University  
Journal of Science  
Educational Science and Technology  
**p-ISSN:** 3030-4857  
**e-ISSN:** 3030-4784

**Volume:** 53

**Issue:** Special 2

**\*Correspondence:**  
lyngocyennhi.cs2@ftu.edu.vn

**Received:** 29 May 2024

**Accepted:** 10 July 2024

**Published:** 20 August 2024

#### **Citation:**

Ly Ngoc Yen Nhi, Nguyen Thi  
Tuong Vi, Pham Yen Linh, Pham  
Hoang Bao Vy, Pham Nguyen Ngoc  
Thu (2024). Improving the quality of  
academic support services to  
contribute to the innovation of  
higher education.  
**Vinh Uni. J. Sci.**  
Vol. 53, Special Issue 2, pp. 200-210  
doi:10.56824/vujs.2024.htkhgd184

### OPEN ACCESS

Copyright © 2024. This is an  
Open Access article distributed  
under the terms of the [Creative  
Commons Attribution License](#) (CC  
BY NC), which permits non-  
commercially to share (copy and  
redistribute the material in any  
medium) or adapt (remix, transform,  
and build upon the material),  
provided the original work is  
properly cited.

Ngày nay, các dịch vụ hỗ trợ học tập càng trở nên quan trọng đối với các trường đại học vì chúng có thể giúp sinh viên phát triển kiến thức, kỹ năng, nhằm dễ dàng đạt được thành công hơn trong quá trình theo học bậc đại học, qua đó góp phần xây dựng danh tiếng cho các cơ sở đào tạo. Chính vì vậy, nhiều trường đại học trên thế giới đã ngày càng chú trọng đến việc phát triển các dịch vụ hỗ trợ học tập. Tại Việt Nam, dịch vụ hỗ trợ học tập ở các trường đại học hiện đã bắt đầu được quan tâm nhưng vẫn chưa thực sự đạt chất lượng tương xứng với yêu cầu của người học. Thông qua việc tìm hiểu cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học, cũng như phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập tại một số trường đại học trong nước và thế giới, nghiên cứu đề xuất một số khuyến nghị về nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập nhằm góp phần đổi mới giáo dục đại học Việt Nam.

**Từ khóa:** Dịch vụ hỗ trợ học tập; giáo dục đại học; chất lượng.

### 1. Giới thiệu

Giáo dục đại học hiện nay không chỉ cung cấp kiến thức mà còn xây dựng lộ trình phát huy tối đa tiềm năng cho sinh viên. Chất lượng sinh viên tốt nghiệp ảnh hưởng trực tiếp đến danh tiếng của các trường và chất lượng nguồn nhân lực. Do đó, ngoài việc phát triển chương trình đào tạo và đội ngũ giảng viên chất lượng, các trường đại học cần cung cấp dịch vụ hỗ trợ sinh viên để điều chỉnh giảng dạy phù hợp. Các dịch vụ này mang lại giá trị gia tăng, nâng cao chất lượng đào tạo và trải nghiệm của sinh viên.

Sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ giáo dục và hỗ trợ học tập là chủ đề của nhiều nghiên cứu gần đây (Nguyễn và cs., 2016; Nguyễn & Bùi, 2020; Lý và cs., 2024). Trương & Nguyễn (2020) nhấn mạnh rằng các dịch vụ hỗ trợ học tập rất cần thiết cho thành tựu học thuật của sinh viên Việt Nam, đặc biệt trong bối cảnh quốc tế hóa. Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập để tăng sự hài lòng của sinh viên, nâng cao chất lượng người học đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo là một chủ đề cần được quan tâm.

## **2. Phương pháp nghiên cứu**

Bài viết chủ yếu sử dụng phương pháp phân tích, tổng hợp các thông tin, số liệu từ dữ liệu thứ cấp của các nghiên cứu liên quan đã được công bố. Thông qua việc đánh giá tổng quan về thực trạng chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập tại một số trường đại học trong nước và trên thế giới, nghiên cứu chỉ ra và phân tích các yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập, thảo luận và đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ này tại các trường đại học Việt Nam hiện nay. Quá trình đánh giá dữ liệu bao gồm các bước: thu thập thông tin liên quan từ sách và tạp chí trên các nguồn uy tín, kiểm tra thông tin (nội dung) xuất hiện dưới dạng từ ngữ, hình ảnh, số liệu; so sánh, đối chiếu, phân tích và đưa ra nhận định, kết luận. Các số liệu khảo sát mà nghiên cứu kế thừa chủ yếu được tiến hành thu thập trong khoảng 5 năm trở lại đây để đảm bảo tính cập nhật của dữ liệu.

## **3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận**

### **3.1. Tổng quan về chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học**

#### **3.1.1. Chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học**

Trần (2019) cho rằng: “Giáo dục đại học hội tụ các nhân tố được xem là một ngành dịch vụ, trong đó các trường đại học được xem là đơn vị cung ứng dịch vụ và sinh viên là khách hàng”. Theo đó, dịch vụ hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học có thể xem như những dịch vụ được cam kết nhằm thúc đẩy thành tích, sự phát triển và khả năng duy trì việc học của sinh viên (CAS, 2019). Các dịch vụ này gồm nhiều nguồn lực và hoạt động, chẳng hạn như: cố vấn, dạy kèm, hỗ trợ và tư vấn học tập, dịch vụ thư viện... (Kuh và cs., 2006), mà ở đó, sự hỗ trợ của cố vấn, giảng viên được xem là nhân tố rất quan trọng ảnh hưởng đến sự kiên trì của sinh viên, nhất là ở năm đầu tiên của bậc đại học (Hsu và cs., 2011). Các hoạt động cố vấn nếu được triển khai một cách chủ động, có thể tác động đáng kể và tích cực đến từng cá nhân sinh viên (Mouganie và cs., 2022) và góp phần mang lại sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục (Kashif và cs., 2016; Đinh và cs., 2021).

Nhiều nghiên cứu đã tìm hiểu về mối liên hệ giữa dịch vụ hỗ trợ học tập và kết quả học tập, sự hài lòng của sinh viên. Đa số đều cho rằng dịch vụ hỗ trợ học tập có ảnh hưởng tích cực đến điểm số, đồng thời nâng cao tính kiên trì, tỷ lệ tốt nghiệp và sự hài lòng về quá trình học tập của bản thân sinh viên (Moore & Shulock, 2017; Kim & Han, 2019). Từ đó có thể thấy, việc đầu tư cung cấp và cải tiến các dịch vụ này cần được chú trọng do nó có thể góp phần cải thiện và nâng cao kết quả học tập, gia tăng trải nghiệm và sự hài lòng của sinh viên. Không những thế, nó còn có khả năng gia tăng tỷ lệ giữ chân và nâng cao hiệu quả tiếp thị truyền miệng tích cực cho trường. Những điều này càng tác động đáng kể và mạnh mẽ khi chất lượng các dịch vụ hỗ trợ học tập được đảm bảo và ngày càng được nâng cao.

Theo Parasuraman và cs. (1985), chất lượng dịch vụ được quyết định bởi mức độ đáp ứng mong đợi của người sử dụng dịch vụ. Thế nên, chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học cũng sẽ được phản ánh bởi sự so sánh của khách hàng là sinh viên về khoảng cách giữa kỳ vọng dịch vụ của họ và việc thực hiện dịch vụ trên thực tế. Bên cạnh đó, quan điểm tích cực của sinh viên về chất lượng dịch vụ đại học nói chung, chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập nói riêng có tác động lớn đến sự hài lòng của sinh viên (Alves & Raposo, 2010). Liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, một số nghiên cứu gần đây tại Việt Nam đã cho thấy: quy trình tổ chức và thực hiện, nhân viên

hỗ trợ (sự đồng cảm, năng lực phục vụ...), cơ sở vật chất và trang thiết bị, kênh thông tin tương tác, khả năng tiếp cận dịch vụ và các hoạt động phong trào là những nhân tố có ảnh hưởng đáng kể (Nguyễn & Bùi, 2020; Lý và cs., 2024).

Có thể thấy, giáo dục đại học tuy là một lĩnh vực đặc thù nhưng cũng giống như các ngành dịch vụ khác, vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ rất được quan tâm. Bên cạnh chất lượng đào tạo thì chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập cũng đóng vai trò rất quan trọng, mang đến những giải pháp hỗ trợ, cộng hưởng đặc lực cho quá trình đào tạo người học, đồng thời có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường.

### *3.1.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập đối với vấn đề đổi mới giáo dục đại học*

Từ những phân tích về các lợi ích của dịch vụ hỗ trợ học tập có thể thấy hoạt động này mang lại nhiều tác động tích cực cho sinh viên, giảng viên và cả hệ thống giáo dục, giúp các cơ sở đào tạo đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả những nhu cầu mới của khách hàng là sinh viên, cũng như giúp sinh viên thích ứng dễ dàng hơn với xu thế vận động, phát triển của thị trường, khoảng cách giữa lý thuyết và thực tiễn vì thế cũng được rút ngắn hơn. Chính vì thế có thể nói, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập có mối liên hệ tương hỗ với vấn đề đổi mới giáo dục đại học, thể hiện qua nhiều phương diện:

*Thứ nhất*, góp phần giảm tỷ lệ bỏ học. Theo công bố của Pascarella & Terenzini (2005), sinh viên có sự hỗ trợ đầy đủ và chất lượng thường cảm thấy gắn kết hơn với môi trường học tập và ít có xu hướng bỏ học. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh giáo dục đại học hiện nay, khi tỷ lệ bỏ học vẫn là một vấn đề lớn. Không chỉ cung cấp cho sinh viên những công cụ và tài nguyên cần thiết để vượt qua khó khăn, từ đó giúp họ tiếp tục theo đuổi con đường học vấn, trong xu thế đổi mới giáo dục đại học hiện nay, các trường đại học còn cung cấp thêm giá trị gia tăng cho sinh viên, tăng cường lợi thế cạnh tranh thông qua các dịch vụ hỗ trợ học tập chất lượng cao.

*Thứ hai*, giúp cải thiện hiệu quả học tập của sinh viên. Nghiên cứu của Tinto (2012) đã chỉ ra rằng các dịch vụ hỗ trợ học tập, chẳng hạn như tư vấn học tập và hỗ trợ kỹ năng mềm, giúp sinh viên phát triển các kỹ năng cần thiết để thành công trong môi trường đại học. Những dịch vụ này không chỉ giúp sinh viên hiểu rõ hơn về nội dung học tập mà còn giúp họ xây dựng các kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng nghiên cứu, và khả năng giải quyết vấn đề. Từ đó, hiệu quả học tập sẽ được cải thiện.

*Thứ ba*, góp phần xây dựng môi trường học tập tích cực và toàn diện. Thông qua việc tạo ra một môi trường mà ở đó sinh viên cảm thấy được tôn trọng, hỗ trợ và khuyến khích phát triển toàn diện, các dịch vụ hỗ trợ học tập không chỉ góp phần nâng cao chất lượng giáo dục mà còn góp phần xây dựng một cộng đồng học tập bền vững và đoàn kết, không chỉ giúp sinh viên phát triển về mặt học thuật mà còn về mặt cá nhân và xã hội (Kuh, 2008).

*Ngoài ra*, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập thúc đẩy đáng kể quá trình đổi mới sáng tạo trong giáo dục đại học. Theo Astin (1993), việc liên tục cải tiến và cập nhật các dịch vụ hỗ trợ học tập giúp các trường thích ứng với những thay đổi nhanh chóng của xã hội và công nghệ. Điều này bao gồm việc áp dụng các công nghệ mới vào giảng dạy và học tập, cung cấp các khóa học trực tuyến, và phát triển các phương pháp giảng dạy hiện đại. Các dịch vụ hỗ trợ học tập chất lượng cao giúp sinh viên và giảng viên tận dụng tối đa các công nghệ và phương pháp mới, từ đó thúc đẩy sự đổi mới và nâng cao chất lượng giáo dục.

Tóm lại, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập đóng vai trò then chốt, không chỉ cải thiện hiệu quả học tập và giảm tỷ lệ bỏ học mà còn tạo ra một môi trường học tập tích cực và toàn diện, thúc đẩy sự đổi mới trong giáo dục đại học. Để đạt được những mục tiêu này, các trường đại học cần đầu tư vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập, từ đó mang lại lợi ích lâu dài cho sinh viên và toàn bộ hệ thống giáo dục.

### **3.2. Thực tiễn và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập**

#### **3.2.1. Tại các trường đại học trên thế giới**

Trên thế giới, các dịch vụ hỗ trợ học tập đã thu hút sự chú ý đáng kể do vai trò quan trọng của nó trong việc nâng cao kết quả học tập của sinh viên. Theo kết quả khảo sát của hiệp hội các trường đại học quốc tế, 60% sinh viên không hài lòng với chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ (IAU, 2019). Vấn đề này đặc biệt cấp bách bởi các dịch vụ hỗ trợ học tập rất cần thiết để giúp sinh viên có trải nghiệm học tập tốt hơn.

Tuy nhiên, vẫn còn nhiều trường đại học trên toàn thế giới phải đối mặt với nhiều thách thức trong việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ học thuật hiệu quả hơn. Li và cs. (2019) đã nghiên cứu về các dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu do các thư viện học thuật tại các trường đại học hàng đầu, và cho thấy nhiều tổ chức gặp phải khó khăn do cơ sở hạ tầng và nguồn lực hạn chế, đặc biệt là trong các lĩnh vực như quản lý dữ liệu nghiên cứu, tài nguyên truy cập mở và hỗ trợ xuất bản học thuật. Trong số 100 trường đại học hàng đầu được liệt kê trong bảng xếp hạng QS năm 2017, chỉ có 81,58% cung cấp dịch vụ quản lý dữ liệu nghiên cứu, 84,21% cung cấp hỗ trợ truy cập mở và 77,63% có hỗ trợ xuất bản học thuật (Li và cs., 2019).

Để giải quyết những vấn đề này, các trường đại học đã triển khai nhiều giải pháp khác nhau. Ví dụ, nhiều trường đã thành lập các nhóm quản lý dữ liệu nghiên cứu chuyên môn để hỗ trợ trong việc lưu trữ, quản lý và chia sẻ dữ liệu (Tenopir và cs., 2015). Ngoài ra, các trường đã tăng cường đầu tư vào các kho lưu trữ nguồn truy cập mở để giúp việc tiếp cận các nguồn dữ liệu nghiên cứu dễ dàng hơn cho sinh viên. Các chương trình đào tạo và hội thảo về phương pháp nghiên cứu và quy trình xuất bản cũng đã được giới thiệu để hỗ trợ hiệu quả hơn. Các biện pháp này đã cải thiện đáng kể chất lượng và khả năng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu, do đó nâng cao kết quả nghiên cứu chung (Li và cs., 2019).

Bên cạnh những khó khăn và thách thức trong học tập, sinh viên quốc tế còn phải vượt qua những rào cản về văn hóa và ngôn ngữ. Một nghiên cứu từ Đại học Otago đã nêu bật những vấn đề này, cụ thể hơn, sinh viên quốc tế thường phải vật lộn với nỗi nhớ nhà, những cú sốc văn hóa và thích nghi với hệ thống giáo dục mới, ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả học tập và sức khỏe của họ (University of Otago, 2022). Để giải quyết những thách thức này, Đại học Otago đã giới thiệu một loạt các dịch vụ hỗ trợ có mục tiêu, bao gồm các chương trình định hướng toàn diện cung cấp thông tin chi tiết về hệ thống học thuật, chuẩn mực văn hóa và các nguồn lực sẵn có. Ngoài ra, trường đã thiết lập các chương trình cố vấn kết nối sinh viên quốc tế với sinh viên hoặc giảng viên địa phương để thúc đẩy một cộng đồng hỗ trợ lẫn nhau (Wang, 2009). Các hội thảo về kỹ năng viết học thuật và tiếng Anh cũng thường xuyên được tổ chức để giúp sinh viên thích nghi với các yêu cầu học thuật. Những tiến bộ này đã chứng minh được sự hiệu quả trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình chuyển đổi đối với sinh viên quốc tế và tăng cường sự hòa nhập cả về mặt học thuật và xã hội.

Các vấn đề về sự đa dạng trong cộng đồng sinh viên tạo ra thách thức lớn hơn, phức tạp hơn cho các trường đại học trong việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ học thuật. Flowers (2012) đã nghiên cứu cách các trường đại học Hoa Kỳ giải quyết các nhu cầu đến từ sự đa dạng này, bao gồm các vấn đề liên quan đến chủng tộc, dân tộc, tôn giáo, khuynh hướng tính dục và khuyết tật. Các nghiên cứu cho thấy nhiều trường gặp khó khăn trong việc tạo ra môi trường hòa nhập hỗ trợ đầy đủ cho sinh viên từ nhiều nền tảng khác nhau. Để ứng phó, một số chiến lược đã được triển khai để thúc đẩy tính hòa nhập và hỗ trợ sự đa dạng. Một cách tiếp cận hiệu quả là thành lập các văn phòng đa dạng và hòa nhập có nhiệm vụ phát triển và giám sát các chương trình hỗ trợ sinh viên. Các văn phòng này thường cung cấp đào tạo năng lực văn hóa cho nhân viên và giảng viên, đảm bảo rằng họ được trang bị để đáp ứng nhu cầu của một cộng đồng sinh viên đa dạng về xuất thân. Ngoài ra, các trường đại học đã giới thiệu các chương trình học bổng, tư vấn học thuật phù hợp với nhu cầu của sinh viên thiểu số và các nhóm hỗ trợ cung cấp không gian an toàn, cởi mở để sinh viên chia sẻ kinh nghiệm và tìm kiếm sự giúp đỡ. Những nỗ lực này đã cải thiện đáng kể trải nghiệm học tập và xã hội của các nhóm sinh viên này, thúc đẩy môi trường hòa nhập và hỗ trợ hơn.

Liên quan đến việc phát triển chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập, Đại học Harvard cũng đã triển khai các hệ thống tư vấn học tập toàn diện, cung cấp hỗ trợ cá nhân cho sinh viên. Những sáng kiến này đã cho thấy kết quả tích cực về việc giữ chân và kết quả học tập của sinh viên. Theo báo cáo của Đại học Harvard (2021), cách tiếp cận toàn diện của họ đối với hỗ trợ của sinh viên, bao gồm kiểm tra thường xuyên, hội thảo và tư vấn phù hợp, đã cải thiện đáng kể sự tham gia và sự hài lòng của sinh viên. Hay như Đại học Melbourne đã thiết lập một khung hỗ trợ học tập bao gồm các dịch vụ tư vấn, cố vấn ngang hàng và hội thảo kỹ năng học tập. Cách tiếp cận toàn diện này không chỉ nâng cao hiệu suất của sinh viên mà còn đạt được được sự tin tưởng và sự hài lòng của cả học sinh và phụ huynh. Kết quả khảo sát của Đại học Melbourne (2020) chỉ ra rằng 85% sinh viên cảm thấy được hỗ trợ tốt trong suốt hành trình học tập của họ, và phụ huynh bày tỏ sự tin tưởng cao đối với khả năng trường đại học hỗ trợ con cái của họ trong quá trình theo học tại trường.

Qua những khảo sát và nghiên cứu tại các trường đại học trên thế giới, có thể rút ra được rằng bên cạnh những hiệu quả đáng kể mang lại thì dịch vụ hỗ trợ học tập còn gặp phải những trở ngại về thiếu thốn nguồn cơ sở dữ liệu, cơ sở vật chất, nhân lực và cả những vấn đề liên quan đến sự đa dạng của sinh viên, từ đó đặt ra yêu cầu cần phải nâng cao hơn nữa chất lượng các dịch vụ hỗ trợ học tập. Song cũng có thể thấy, các trường đại học đang ngày càng dành sự quan tâm đúng mức đối với công tác hỗ trợ sinh viên và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ toàn diện có thể xây dựng sự tin tưởng và sự hài lòng từ học sinh và phụ huynh. Sự đầu tư nâng cao chất lượng này không chỉ hỗ trợ cho sự thành công của sinh viên mà còn tăng cường đáng kể danh tiếng và sự hấp dẫn của nhà trường.

### *3.2.2. Tại các trường đại học tại Việt Nam*

Trong những năm gần đây, Việt Nam đã đầu tư đổi mới giáo dục đại học, dẫn đến sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học trong nước, với sự gia tăng số lượng các trường đại học và cao đẳng, số lượng và chất lượng sinh viên theo học cũng ngày càng nâng cao. Cụ thể hơn, tính đến năm 2021, có đến 2,15 triệu sinh viên đăng ký vào các trường đại học Việt Nam (Statista, 2024). Nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và định hướng phát triển của giáo dục đại học, các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam hiện nay đã và đang tập trung nhiều hơn vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập.

Trước hết, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập nhằm nâng cao sự hài lòng với các dịch vụ hỗ trợ học tập của sinh viên có thể mang lại trải nghiệm đại học thành công và trọn vẹn hơn cho sinh viên, điều này có thể mang lại lợi ích cho cả cá nhân và cộng đồng (Truong & Nguyen, 2020). Kết quả khảo sát trong nghiên cứu của Lý và cs. (2024) với quy mô 500 sinh viên đã cho thấy các trường đại học trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đã quan tâm nhiều hơn đến các dịch vụ hỗ trợ học tập nhằm giúp sinh viên hoàn thành chương trình học tập một cách hiệu quả nhất. Những nỗ lực này đã thể hiện nhận thức về tầm quan trọng của các dịch vụ hỗ trợ học tập đối với nâng cao chất lượng giáo dục đại học tại thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, tại Việt Nam nói chung.

Cụ thể, đã có một số trường nhận thấy được những thách thức này, và có những giải pháp khá hữu hiệu và mang nhiều tính đổi mới. Đáng chú ý như trường hợp của Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh (UEH) đã khởi xướng một chương trình khá tiềm năng mang tên “Sáng kiến cố vấn học thuật cho sinh viên” (SAMI). Với chương trình này, những sinh viên năm cuối có thành tích cao nhất sẽ tình nguyện làm cố vấn để hỗ trợ sinh viên năm nhất trong các hoạt động học tập của mình. Những cố vấn này sẽ trải qua quá trình đào tạo chuyên biệt để phát triển các kỹ năng cố vấn và được ghép nối với những người được cố vấn dựa trên các chuyên ngành và nhu cầu học tập của họ. Thông qua các buổi họp một kèm một thường xuyên, các buổi học nhóm và hội thảo, những người cố vấn sẽ cung cấp hướng dẫn học thuật được cá nhân hóa, chia sẻ các chiến lược học tập và giúp những người được cố vấn điều hướng quá trình chuyển đổi sang cuộc sống đại học. Bằng cách khai thác chuyên môn và kinh nghiệm của những sinh viên năm cuối, UEH đã giúp cho 15% sinh viên cải thiện hơn về sự kiên trì trong học tập và sự hài lòng của họ (Pham và Vo, 2020).

Tương tự, Đại học Bách khoa Hà Nội (HUST) đã triển khai nền tảng trực tuyến sáng tạo TechTutor để nâng cao các dịch vụ hỗ trợ học thuật, cung cấp nhiều nguồn tài nguyên, bao gồm các bài hướng dẫn tương tác, bài tập thực hành và nhóm học trực tuyến, miễn phí cho tất cả sinh viên. Nền tảng này sử dụng các thuật toán học máy để phân tích các mô hình học tập và dữ liệu về hiệu suất của sinh viên, cung cấp các khuyến nghị và phản hồi được cá nhân hóa để giúp họ giải quyết các lĩnh vực khó khăn. Ngoài ra, TechTutor thường xuyên tổ chức các hội thảo trực tuyến và các buổi hỏi đáp với các giảng viên và chuyên gia về chủ đề, cho phép sinh viên nhận được hỗ trợ và giải thích theo thời gian thực về các chủ đề phức tạp. Bằng cách tận dụng công nghệ và thông tin chi tiết dựa trên dữ liệu, HUST chứng minh một cách tiếp cận chủ động để giải quyết các nhu cầu đang thay đổi của sinh viên và nâng cao thành công trong học tập của họ; kết quả ghi nhận 20% sinh viên tham gia đã cải thiện đáng kể kết quả học tập của mình (Le & Do, 2021).

Thêm vào đó, với Chiến lược phát triển giai đoạn 2021 đến 2030 và tầm nhìn 2040 trở thành Đại học đổi mới sáng tạo có uy tín trong khu vực, Trường Đại học Ngoại thương những năm qua đã cho thấy sự quan tâm đáng kể đối với các dịch vụ hỗ trợ học tập cho sinh viên; xác định rõ vai trò của từng giảng viên, từng viên chức quản lý, của từng người học, của các tổ chức đoàn thể, của các Câu lạc bộ sinh viên và Câu lạc bộ của viên chức, vai trò của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp, trường đại học đối tác đồng hành trong quá trình xây dựng hệ sinh thái đổi mới sáng tạo (Mỹ Anh, 2023). Các hoạt động hỗ trợ học tập ngày càng được đa dạng hóa và đẩy mạnh. Song hành với các chương trình đào tạo chính, trường phát triển các chương trình vệ tinh nhằm giúp người học có khả năng tiếp cận liên ngành, đáp ứng các yêu cầu mới của thị trường lao động, các chương trình ngoại

khoá cũng đã được đổi mới một cách mạnh mẽ, thể hiện rõ nét từng bước phát triển của người học, hướng tới tăng cường khả năng vận dụng kiến thức trong thực tiễn, phát triển các kỹ năng cá nhân, kỹ năng nghề nghiệp và tâm thế nghề nghiệp (Ngọc Mai, 2023). Mặc dù vậy, để có thể đạt được các mục tiêu trong chiến lược đề ra, trong thời gian tới, vấn đề nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ học tập cho sinh viên Trường Đại học Ngoại thương nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người học nói riêng và xã hội nói chung, cũng như tăng cường lợi thế cạnh tranh trong bối cảnh quốc tế hóa giáo dục đại học cũng trở nên cấp thiết.

Như vậy có thể thấy, các trường đại học Việt Nam những năm gần đây đã có nhiều nỗ lực đầu tư cho chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập và đã đạt được nhiều kết quả khởi sắc. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là yêu cầu nâng cao chất lượng các dịch vụ này đã hết tính thời sự. Nghiên cứu của Nguyen và Tran, 2019 với quy mô khảo sát 500 sinh viên từ các trường đại học khác nhau ở trong nước chỉ ra có 65% sinh viên bày tỏ sự không hài lòng với chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ học tập hiện tại, hay Báo cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018) cũng đã nhấn mạnh rằng chỉ có 40% các trường đại học có một dịch vụ hỗ trợ học thuật chuyên dụng, và thậm chí ít cung cấp các dịch vụ toàn diện như dạy kèm, tư vấn và tư vấn nghề nghiệp. Ngoài ra, một cuộc khảo sát được thực hiện bởi Le (2020) cho thấy các sinh viên thường phải đợi rất lâu để tiếp cận các cố vấn học tập, với 70% số người được hỏi cho thấy họ phải chờ hơn hai tuần cho một cuộc hẹn... càng phản ánh sự bất cập, chưa tương xứng với yêu cầu của một dịch vụ hỗ trợ học tập chất lượng cao hiện nay. Chính vì vậy, trước yêu cầu ngày càng cao của xã hội và sự kỳ vọng ngày càng tăng của sinh viên đối với các cơ sở đào tạo đại học, các dịch vụ hỗ trợ học tập, đặc biệt là ở các cơ sở giáo dục đại học công lập, cần phải được nâng cao chất lượng hơn nữa để có thể mang đến những trải nghiệm trọn vẹn cho người học cũng như giúp họ phát huy toàn diện những kiến thức, kỹ năng, thái độ khi gia nhập thị trường lao động sau này. Một số nguyên nhân của hiện trạng trên được chỉ ra như sau:

Trước hết, việc thiếu nhân sự và nguồn lực là một nhược điểm lớn của các dịch vụ hỗ trợ học tập tại các trường đại học Việt Nam hiện nay. Điều này đã dẫn đến khối lượng công việc cao cho nhân viên hiện tại và thời gian chờ đợi dài cho sinh viên (Le, 2020). Vấn đề về nhân sự này thường dẫn đến các phiên tư vấn không đầy đủ và vội vã, và sinh viên không nhận được hướng dẫn cần thiết. Hơn nữa, thiếu các chuyên gia được đào tạo, được trang bị để xử lý các nhu cầu đa dạng của sinh viên, từ các vấn đề học thuật đến các mối quan tâm về sức khỏe tâm thần (Nguyen & Tran, 2019).

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ học tập còn có sự khác nhau đáng kể giữa các trường, nói cách khác là chưa có sự đồng bộ. Mặc dù một số trường đại học có cung cấp các dịch vụ toàn diện, song một số trường khác chỉ cung cấp hỗ trợ tối thiểu, làm trầm trọng thêm sự bất bình đẳng giữa các sinh viên từ các nền tảng và khu vực khác nhau (Phạm, 2021). Sự không nhất quán về chất lượng dịch vụ có thể khiến nhiều sinh viên không có sự hỗ trợ cần thiết để giải quyết các thách thức trong học tập và cá nhân của họ một cách hiệu quả.

Nhìn chung, thực trạng chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập bậc đại học trong và ngoài nước cho thấy vấn đề này bao gồm cả những điểm tích cực và hạn chế. Đã có những đơn vị tiên phong thể hiện năng lực đổi mới sáng tạo bằng việc đề xướng nên những chương trình, hoạt động nhiều ý nghĩa, thể hiện sự tiên phong ứng dụng công nghệ vào các dịch vụ hỗ trợ học tập. Bên cạnh đó vẫn có những vấn đề còn tồn tại và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập vẫn có tính thời sự nhất định. Trong đó nổi lên hàng đầu như sự thiếu thốn

về nguồn nhân lực, hạn chế về cơ sở hạ tầng, chưa đồng đều về chất lượng dịch vụ giữa các trường hay các vấn đề liên quan đến khác biệt văn hóa của sinh viên quốc tế.

### 3.3 Thảo luận

Từ thực trạng dịch vụ hỗ trợ học tập trên thế giới và ở Việt Nam trong các bài nghiên cứu trước, nhóm tác giả nhận thấy rằng các vấn đề và hạn chế trong dịch vụ hỗ trợ học tập hiện nay đòi hỏi những giải pháp cụ thể để cải thiện chất lượng. Đầu tiên, để giải quyết vấn đề thiếu hụt tài nguyên học thuật và cơ sở hạ tầng, các trường cần tăng cường đầu tư vào cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, bao gồm hệ thống quản lý dữ liệu nghiên cứu và các nền tảng truy cập mở. Các trường cũng có thể tìm kiếm sự hỗ trợ và hợp tác với các thư viện quốc tế để mở rộng tài nguyên có sẵn. Đồng thời cần tổ chức các khóa đào tạo cho nhân viên về quản lý dữ liệu nghiên cứu cũng như các buổi hướng dẫn cho sinh viên về cách thức tiếp cận và sử dụng các kênh tài nguyên một cách hiệu quả.

Thứ hai, để giải quyết các thách thức cho sinh viên quốc tế và các khó khăn trong việc hòa nhập với môi trường mới, các trường cần triển khai một loạt các biện pháp đồng bộ. Trước hết, cần thiết lập các chương trình định hướng toàn diện dành riêng cho sinh viên quốc tế, cung cấp thông tin về hệ thống học thuật, văn hóa địa phương và các dịch vụ hỗ trợ sẵn có. Bên cạnh đó, các trường đại học tại Việt Nam có thể học hỏi kinh nghiệm của các trường trên thế giới trong việc triển khai các chương trình cố vấn cá nhân, ghép đôi sinh viên quốc tế với sinh viên địa phương hoặc giảng viên để được hỗ trợ trong việc thích nghi với môi trường mới. Các trường cũng nên tổ chức các khóa đào tạo năng lực văn hóa cho giảng viên và nhân viên, đảm bảo có thể hỗ trợ sinh viên đến từ các nơi và các nền văn hóa khác nhau.

Tiếp theo, đối với sự thiếu hụt và chênh lệch trong nguồn lực, việc huy động vốn và tài trợ từ chính phủ, tổ chức phi lợi nhuận và doanh nghiệp là cần thiết, cùng với việc đảm bảo nguồn lực được phân phối công bằng và tăng cường hợp tác liên trường để chia sẻ tài nguyên. Ngoài ra, các trường cần mở rộng đội ngũ nhân viên hỗ trợ học tập, áp dụng các công nghệ quản lý để tối ưu hóa quy trình làm việc nhằm giảm thời gian chờ đợi và nâng cao hiệu quả.

Cuối cùng, để giải quyết sự không đồng đều về chất lượng giữa các trường, cần xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng chung cho các dịch vụ hỗ trợ học tập tại các tổ chức giáo dục đại học, thực hiện các chương trình kiểm tra và đánh giá định kỳ, cùng với việc tạo ra các diễn đàn hoặc hội thảo để chia sẻ kinh nghiệm và kiến thức. Các hoạt động này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ trong nội bộ trường mà còn thúc đẩy sự hợp tác và học hỏi lẫn nhau giữa các trường, tạo ra một cộng đồng giáo dục đại học vững mạnh và hỗ trợ lẫn nhau.

### 4. Kết luận

Nghiên cứu này làm rõ tầm quan trọng của các dịch vụ hỗ trợ học tập trong việc nâng cao chất lượng giáo dục đại học tại Việt Nam. Các dịch vụ này không chỉ cải thiện kết quả học tập mà còn tăng sự hài lòng và cam kết của sinh viên. Sinh viên được hỗ trợ thường xuyên và chất lượng có kết quả học tập và tỷ lệ tốt nghiệp cao hơn. Do đó, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ là cần thiết để đảm bảo sự thành công của sinh viên. Việc này đòi hỏi sự cam kết từ nhà trường và đội ngũ cán bộ hỗ trợ, bao gồm tạo ra môi trường học tập thân thiện và linh hoạt. Nghiên cứu đưa ra khuyến nghị như đầu tư vào đào tạo cán



bộ hỗ trợ, tăng cường cơ sở vật chất và công nghệ, hỗ trợ sinh viên quốc tế qua các chương trình định hướng, huy động nguồn lực và áp dụng công nghệ quản lý. Cuối cùng, xây dựng và thực thi các tiêu chuẩn chất lượng giúp sinh viên nhận được sự hỗ trợ tốt nhất.

**Lời cảm ơn:** Bài báo này là sản phẩm của đề tài KH&CN cấp cơ sở, mã số: NTCS2023-09 được tài trợ bởi Trường Đại học Ngoại thương.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Alves, H., and Raposo, M. (2010). The influence of university image on students' behavior. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85. DOI: 10.1108/09513541011013060
- Astin, A. W. (1993). *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*. American Council on Education. <https://eric.ed.gov/?id=ED327106>
- Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018). *Báo cáo thực trạng dịch vụ hỗ trợ học tập ở các trường đại học Việt Nam*.
- CAS (The Council for the Advancement of Standards) (2019). *CAS General Standards*. Council for the Advancement of Standards in Higher Education.
- Dinh, H.-V. T., Nguyen, Q. A. T., Pham, M.-H. T., Nguyen, K. T., Nguyen, H. T., & Nguyen, T. (2021). Vietnamese students' satisfaction toward higher education service: The relationship between education service quality and educational outcomes. *European Journal of Educational Research*, 10(3), 1397-1410.
- Flowers, L. A. (2012). *Diversity Issues in American Colleges and Universities: Case Studies for Higher Education and Student Affairs Professionals*. Charles C. Thomas Pub. Ltd.
- Hsu, M., and Bailey A., (2011). Retention in business education: Understanding business student perceptions of academic advising and college life. *International Journal of Business and Social Science*, 2(21).
- International Association of Universities (IAU) (2019). *Global survey on student satisfaction with academic support services*.
- Kim, C., and Han, H. (2019). Effects of an academic support program on academic performance and satisfaction of nursing students. *Journal of Nursing Education and Practice*, 9(10), 28-37.
- Kuh, G. D. (2008). *High-impact Educational Practices: What They Are, who Has Access to Them, and why They Matter*. Association of American Colleges and Universities.
- Kuh, G. D., Kinzie, J., Buckley, J. A., Bridges, B. H., and Hayek, J. C. (2006). *What matters to student success: A review of the literature*. National Center for Education Statistic website.
- Le, H. Q., and Do, T. T. (2021). Everaging technology for enhancing academic support services in Vietnamese universities. *Journal of Educational Technology Development and Exchange*, 14(2), 45-56.

- Le, P. T. (2020). Challenges in accessing academic support services in Vietnamese universities. *Journal of Educational Research*, 22(3), 89-104.
- Lý, N. Y. N., Nguyễn, T. T. V., Phạm, Y. L., Phạm, H. B. V., và Phạm N. N. T. (2024). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ học tập tại các trường đại học ở TP.HCM. *Tạp chí Khoa học Phát triển Nhân lực*, 2(16), 45-50.
- Moore, L. and N. Shulock (2017). Impact of student support services on student success: A longitudinal study. *California Journal of Politics and Policy*, 9(1), 1-32.
- Mouganie, P., Canaan, S., Fischer, S., and Schnorr, G. C.(2022). College Academic Coaching Can Increase College Success and Later Earnings. *Employment Research Newsletter*, 29(4), 1-3. DOI: 10.17848/1075-8445.29(4)-1
- Mỹ Anh (2023). Đại học Ngoại thương hướng tới mục tiêu trở thành đại học đổi mới sáng tạo, *Báo điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam*. Truy cập tại <https://dangcongsan.vn/giao-duc/dai-hoc-ngoai-thuong-huong-toi-muc-tieu-tro-thanh-dai-hoc-doi-moi-sang-tao-621693.html>
- Nguyen, T. H., and Tran, H. N. (2019). Student satisfaction with academic support services in Vietnamese universities. *Journal of Higher Education Management*, 15(2), 45-58.
- Nguyễn, T. V., và Bùi, Q. T. (2020). Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. *Tạp chí Công thương*, 22(1), 22-26.
- Nguyễn, V. T., Hồng. B. B., và Nguyễn T. T. V. (2016). Ảnh hưởng của chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sinh viên đến hình ảnh trường đại học. Một nghiên cứu tại Trường Đại học Bách Khoa TP. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh*, 3(48), 114-126.
- Ngọc Mai (2023). Chuyên biên mạnh mẽ của Trường Đại học Ngoại thương từ khi thực hiện tự chủ. Truy cập tại *Tạp chí Giáo dục Việt Nam*. <https://giaoduc.net.vn/chuyen-bien-manh-me-cua-truong-dai-hoc-ngoai-thuong-tu-khi-thuc-hien-tu-chu-post239222.gd>
- Statista (2024). Number of university students in Vietnam from 2013 to 2021 (in millions) . [https://www.statista.com/statistics/815091/number-of-university-students-in-vietnam/?fbclid=IwY2xjawFdvK9leHRuA2FlbQIxMAABHZGzud8Vg726Ck5fH\\_X\\_ORJkWsCfUDQzwJxp\\_Y8i7cptnBSs\\_B1-h5iLg\\_aem\\_WvQpBFJdDwgXx4hdbTIY9A](https://www.statista.com/statistics/815091/number-of-university-students-in-vietnam/?fbclid=IwY2xjawFdvK9leHRuA2FlbQIxMAABHZGzud8Vg726Ck5fH_X_ORJkWsCfUDQzwJxp_Y8i7cptnBSs_B1-h5iLg_aem_WvQpBFJdDwgXx4hdbTIY9A)
- Pascarella, E. T., and Terenzini, P. T. (2005). *How College Affects Students: A Third Decade of Research*. Wiley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(3), 41-50. DOI: 10.1177/002224298504900403
- Pham, L. T. (2021). Enhancing student support in Vietnamese universities: The role of peer tutoring programs. *Journal of Student Affairs*, 8(1), 25-38.
- Pham, T. H., and Vo, T. H. (2020). Peer tutoring programs in Vietnamese universities: An effective approach to academic support services. *Journal of Educational Psychology Research*, 2(1), 15-24.

- Tenopir, C., Birch, B., and Allard, S. (2015). Academic libraries and research data services: Current practices and plans for the future. *Library Quarterly*, 85(1), 61-92.
- Tinto, V. (2012). *Completing College: Rethinking Institutional Action*. University of Chicago Press. DOI: 10.7208/chicago/9780226804545.001.0001
- Trần, C. T. K. (2019). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ tại Trường Đại học Lạc Hồng. *Tạp chí Khoa học - Trường Đại học Sư phạm TP Hồ Chí Minh*, 16(11).
- Tran, K. M., and Hoang V. L. (2021). Pilot projects for academic advising systems at Vietnam National University. *Journal of Higher Education Development*, 14(2), 76-91.
- Truong, H. Q., and Nguyen, L. N. (2020). Academic support for international students in Vietnamese universities: Challenges and recommendations. *Journal of International Students*.
- University of Otago (2022). *Academic and Social Support Services for International Students*.
- Wang, T. (2009). Supporting international students' transition to university. *Journal of Studies in International Education*, 13(1), 71-82.

## TÓM TẮT

### IMPROVING THE QUALITY OF ACADEMIC SUPPORT SERVICES TO CONTRIBUTE TO THE INNOVATION OF HIGHER EDUCATION

**Ly Ngoc Yen Nhi\***, Nguyen Thi Tuong Vi, Pham Yen Linh,  
Pham Hoang Bao Vy, Pham Nguyen Ngoc Thu

*Foreign Trade University Ho Chi Minh City Campus, Vietnam*

Received on 29/5/2024, accepted for publication on 10/7/2024

Today, academic support services have become increasingly important to universities because they can help students develop knowledge and skills to more easily achieve success during university studies, thereby contributing to developing the reputation of training institutions. Therefore, many universities around the world have increasingly focused on developing academic support services. In Vietnam, academic support services at universities have begun to receive attention but have not really reached the quality commensurate with learners' requirements. Through understanding the theoretical basis of the quality of academic support services in higher education, as well as analyzing the current status of the quality of academic support services at a number of domestic and world universities, the study proposes a number of recommendations on improving the quality of academic support services to contribute to the innovation of Vietnamese higher education.

**Keywords:** Academic support services; higher education; quality.