



“NGHỀ PHẢI GẮN VỚI TÂM”

SAU 15 NĂM THÀNH LẬP, TRUNG TÂM HỖ TRỢ SINH VIÊN ĐÃ ĐẠT ĐƯỢC NHIỀU THÀNH TỰU ĐÁNG KỂ, TRIỂN KHAI SỚM NHẤT CẢ NƯỚC CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ, TƯ VẤN, HƯỚNG NGHIỆP, ĐÀO TẠO BỒI DƯỠNG CÁC KĨ NĂNG CẦN THIẾT CHO HỌC SINH SINH VIÊN. TRAO ĐỔI VỚI PHÓNG VIÊN. ÔNG ĐÀO VĂN HẢI - GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM HỖ TRỢ SINH VIÊN CHO BIẾT:

Ngày 21/10/1995, Giám đốc ĐHQGHN đã ban hành Quyết định 438/TCCB thành lập Trung tâm Nội trú sinh viên trên cơ sở sáp nhập các kí túc xá của các trường thành viên. Đây là mô hình tổ chức mới trong công tác quản lí và phục vụ học sinh, sinh viên của ĐHQGHN. Ngay sau khi thành lập, bên cạnh nhiệm vụ quản lí, tập thể cán bộ Trung tâm Nội trú sinh viên đã nỗ lực phấn đấu đáp ứng nhu cầu phát triển của ĐHQGHN trong giai đoạn hội nhập, từng bước hỗ trợ nhu cầu của học sinh sinh viên trong cơ chế thị trường.

Ngày 7/1/2009, Giám đốc ĐHQGHN đã kí Quyết định 52/QĐ-TCCB về việc bổ sung chức năng, nhiệm vụ và đổi tên Trung tâm Nội trú Sinh viên thành Trung tâm Hỗ trợ sinh viên. Tại quyết



>> Ông Đào Văn Hải

định ghi rõ nhiệm vụ bổ sung của Trung tâm là tổ chức và phối hợp tổ chức các hoạt động: tư vấn, hướng nghiệp, đào tạo và bồi dưỡng các kỹ năng cần thiết cho học sinh, sinh viên; Cung cấp các dịch vụ nhằm nâng cao đời sống và hỗ trợ học tập, nghiên cứu

khoa học cho học sinh, sinh viên. Vượt ra ngoài khuôn khổ của một trung tâm quản lí sinh viên nội trú thuần túy, đây được coi là một bước đột phá của mô hình tổ chức đầu tiên về việc hỗ trợ toàn diện cho sinh viên trong hệ thống các trường đại học Việt Nam.

Hiện nay, Trung tâm có 2 ký túc xá: KTX Ngoại ngữ và KTX Mễ Trì, một trạm y tế và khoảng 4000 sinh viên nội trú.

Việc đổi tên từ Trung tâm Nội trú sinh viên thành Trung tâm Hỗ trợ sinh viên có điểm gì khác biệt?

Trước đây, mặc dù với tên gọi Trung tâm Nội trú sinh viên nhưng thực tế thì các hoạt động hỗ trợ sinh viên đã triển khai từ nhiều năm trước đây, có thể nói là triển khai sớm nhất cả nước

như các hoạt động sinh viên tình nguyện tiếp sức mùa thi, hướng dẫn địa điểm thi, mời các chuyên gia tư vấn, trợ giúp cho thí sinh,... Bên cạnh hoạt động hỗ trợ sinh viên, Trung tâm Nội trú sinh viên còn đi đầu trong cung cấp dịch vụ theo hướng xã hội hóa cho học sinh, sinh viên. Từ năm 2004, Trung tâm đã lắp đặt hệ thống điện thoại, cung cấp dịch vụ mạng, nâng cấp điều kiện vật chất về nhà ở, lắp đặt bình nóng lạnh, điều hòa, máy giặt,... đáp ứng nhu cầu của sinh viên và sự phát triển của xã hội.

Việc đổi tên thành Trung tâm Hỗ trợ sinh viên nhằm bổ sung chức năng tư vấn, hướng nghiệp, đào tạo, bồi dưỡng các kỹ năng cần thiết cho HSSV và cung cấp các dịch vụ cho sinh viên. Việc đổi tên này đánh dấu sự chuyển hướng công tác của Trung tâm, từ chủ yếu là công tác quản lý, sang đẩy mạnh công tác hỗ trợ, tư vấn, hướng nghiệp, chăm sóc y tế và cung cấp dịch vụ cho sinh viên.

Vậy Trung tâm có những thuận lợi và khó khăn gì khi được bổ sung chức năng, nhiệm vụ mới?

Với chức năng nhiệm vụ mới, thuận lợi lớn nhất của Trung tâm là được hoàn toàn chủ động trong công việc, quan hệ hợp tác được mở rộng, điều quan trọng là chúng tôi đã "tranh thủ" những kinh nghiệm của các đơn vị khác trong việc cung cấp dịch vụ và sự chuyên nghiệp của các đối tác.

Từ một đơn vị phục vụ chuyển sang cung cấp dịch vụ và hoạt động đào tạo, khó khăn nhất của chúng tôi là tính chuyên nghiệp vì năng lực của cán bộ hạn chế. Bên cạnh đó, mặt bằng hai kí túc xá chật chội, quỹ nhà ở hạn hẹp, vốn đầu tư vào nâng cấp cơ sở vật chất không nhiều.

Với khó khăn như thế thì Trung tâm đã có những giải pháp gì để hoàn thành trọng trách mới?

Thứ nhất là một trong những thế mạnh của chúng tôi là biết tự nhìn nhận ra những hạn chế của mình để học hỏi và khắc phục những hạn chế.

Việc đầu tiên là nhanh chóng sử dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý và phục vụ vừa để rút ngắn thời gian giao dịch cho sinh viên vừa tạo môi trường văn minh, văn hoá trong giao tiếp và phục vụ.

Thứ hai là đào tạo lại cán bộ và "tận dụng" tính chuyên nghiệp của các đơn vị đang cung cấp dịch vụ. Ví dụ trong đào tạo kỹ năng mềm, Trung tâm chỉ đóng vai trò tổ chức, nhưng cũng đòi hỏi tính chuyên nghiệp cao vì đối tượng phục vụ là những sinh viên chất lượng cao. Trong quá trình triển khai Công ty GK, đơn vị cung cấp học liệu, cũng phải thừa nhận sự chuyên nghiệp của Trung tâm là tiến



>> GS.TS Mai Trọng Nhuận - Giám đốc ĐHQGHN trao danh hiệu thi đua cho Trung tâm Hỗ trợ sinh viên

bộ nhanh trong khâu tổ chức, đặc biệt tổ chức lớp học và tổ chức thi cho sinh viên. Chúng tôi cho rằng sự chuyên nghiệp trong các hoạt động, nhất là tổ chức đào tạo là cực kỳ quan trọng.

Thứ ba là đầu tư cơ sở vật chất có trọng điểm và khai thác các nguồn vốn khác một cách hợp lý để nâng cao chất lượng phục vụ. Tạo sự liên thông, liên kết giữa các đơn vị theo chủ trương của ĐHQGHN để đầu tư khai thác có hiệu quả, phục vụ nhiệm vụ chính trị.

Cuộc sống sinh viên rất phong phú, làm thế nào giữ gìn được an ninh trật tự tại kí túc xá?

Có một nghịch lí, nhiều sinh viên học tập tốt, hoạt động phong trào tốt nhưng chưa chắc đã chấp hành những nội quy KTX tốt, bởi kí túc xá thường là nơi mà người ta có thể xả stress nhất. Tôi luôn quan niệm rằng

"nghề phải gắn với tâm", là một cán bộ Trung tâm phải lắng nghe suy nghĩ của sinh viên, tìm hiểu sinh viên qua các cuộc điều tra xã hội học và phải hiểu ngọn nguồn sự việc mới giải quyết triệt để vấn đề được. Bởi đời sống sinh viên vô cùng phong phú, sinh viên vui quá cũng uống rượu, buồn quá cũng uống rượu. Mà cái sự vui buồn của hàng ngàn sinh viên trong một KTX thì ai cũng có thể hiểu... như vậy là đã phạm nội quy kí túc xá rồi. Nhưng cũng có những trường hợp cố tình vi phạm thì cũng phải xử lí thật nghiêm khắc. Nhưng có lẽ để tránh những điều không tốt xảy ra thì Trung tâm phải vận động mỗi sinh viên tự góp phần vào quá trình giữ gìn an ninh trật tự và chỉ khi sinh viên ủng hộ thì công tác quản lí kí túc xá mới được thành công.

Để tạo được sự đồng lòng của sinh viên xây dựng cuộc sống kí túc văn minh lịch sự thì quyền lợi, nghĩa vụ của sinh viên phải minh bạch, cán bộ phải gương mẫu và phải nâng cấp cơ sở vật chất cũng là thay đổi

nhận thức của sinh viên. Sinh viên ở một môi trường tốt hơn, ý thức cũng tốt hơn.

Vậy xin ông chia sẻ thêm về kinh nghiệm để làm tốt công tác quản lí kí túc xá của Trung tâm?

Trước tiên, những người làm công tác này phải tận tâm với công việc, nhiệt tình với sinh viên và không tính toán. Tâm lí, nhiệt tình, dám nghĩ, dám làm và không ngại trách nhiệm. Bên cạnh đó, cán bộ làm công tác này còn phải là người chịu học hỏi, khi đi tham quan làm việc với các cơ sở thì có thể học hỏi vận dụng kinh nghiệm của họ ngay vào đơn vị mình để sinh viên được cung cấp dịch vụ, được phục vụ một cách thuận lợi nhất. Ngoài ra, Trung tâm còn là một đơn vị năng động, nhanh chóng thích ứng và sẵn sàng ứng phó được với nhiệm vụ đột xuất. Trung tâm đã tổ chức thành

công các sự kiện như Hoa Trưng Nguyên, Giờ Trái đất, các hoạt động văn hóa, văn nghệ thu hút nhiều sinh viên tham gia.

Còn để thực hiện tốt chức năng cung cấp các dịch vụ cho học sinh, sinh viên nội trú, Trung tâm đã có những giải pháp nào?

Dịch vụ sinh viên được cung cấp theo dài rộng. Tức là người có điều kiện hơn có cơ hội tiêu dùng, mua sắm, nhưng những sinh viên khó khăn cũng có thể sử dụng những đồng tiền hạn hẹp của mình để đảm bảo cuộc sống. Ví dụ: nhà ăn mở theo mô hình tự chọn. Sinh viên có thể chỉ vài chục nghìn đến vài nghìn cho một bữa ăn. Sinh viên bình thường cũng được ở trong các căn phòng đủ điều kiện sinh hoạt, học tập. Sinh viên có điều kiện được ở những phòng có nước nóng, điều hòa nhiệt độ, được cung cấp máy giặt nếu họ có yêu cầu.

Tuy nhiên, cung cấp dịch vụ cho sinh viên không mang tính kinh doanh mà trên tinh thần phục vụ, "lấy thu bù chi", làm thế nào để có lợi nhất cho sinh viên.

Ngoài hoạt động dịch vụ, mỗi năm, Trung tâm thường tặng 20 suất học bổng cho những sinh viên có hoàn cảnh khó khăn hoặc có kết quả học tập xuất sắc được ở kí túc xá và cung cấp nhà ở miễn phí cho sinh viên theo chế độ chính sách và sinh viên nghèo vượt khó.

Cùng với việc nâng cao cơ sở vật chất, Trung tâm còn có những hoạt động nâng cao đời sống tinh thần cho sinh viên. Trung tâm đã thành lập các câu lạc bộ sở thích như: Câu lạc bộ Ghi ta, Câu lạc bộ Tiếng Anh, Câu lạc bộ Khiêu vũ,..., tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, tổ chức các tour du lịch cho sinh viên với giá rất rẻ cũng



trên tinh thần "lấy thu bù chi". Và đôi khi các hoạt động văn hóa văn nghệ khai thác ngay trong tiềm năng sinh viên. Sinh viên đứng ra tổ chức còn Trung tâm đứng ra bảo trợ các hoạt động đó.

Thực trạng hiện nay, sinh viên ra trường thường khó xin được việc làm. Xin ông cho biết Trung tâm HTSV đã có những giải pháp gì để hỗ trợ, tư vấn, hướng nghiệp cho sinh viên?

Để tìm hiểu một cách khách quan và khoa học vấn đề này, Trung tâm đã làm một cuộc điều tra cơ bản với 800 sinh viên từ năm thứ nhất đến năm cuối ở tất cả các đơn vị đào tạo trong ĐHQGHN và rút ra những hạn chế của sinh viên khi tốt nghiệp ra trường đó là: thiếu tự tin, kiến thức chuyên môn và trình độ ngoại ngữ còn hạn chế, thiếu kĩ năng sống và kĩ năng nghề nghiệp. Với những thông tin trên Trung tâm đã xây dựng và triển khai Dự án Bồi dưỡng và đào tạo kỹ năng sống, học tập và làm việc cho sinh viên. Trước hết là sinh viên các hệ đào tạo chất lượng cao và bắt đầu từ năm học này sẽ hỗ trợ cho sinh viên hệ chuẩn của các đơn vị đào tạo. Ngoài ra Trung tâm còn xây dựng dự án bồi dưỡng ngoại ngữ và kỹ năng nghề cho sinh viên.

Hiện nay vấn đề nhà ở cho sinh viên đang là một vấn đề nóng bỏng. Quan điểm của ông trong việc đi tìm lời giải cho bài toán này?

Đây còn là một bài toán khó. Chính phủ đang có chủ trương xây dựng nhà ở cho sinh viên. Nhưng hiện nay

ĐHQGHN chưa chuyển lên Hòa Lạc được thì đây là một bài toán gần như bất khả thi. Tuy nhiên, như tôi được biết còn có một thực tế khác. Sinh viên không chỉ cần nhà ở mà sinh viên ngày càng cần nhiều phòng ở tốt hơn, tiện nghi hơn. Ví dụ:

một vài năm trước đây, mặt dù sinh viên rất đông, quỹ nhà ở hạn hẹp, thế nhưng kí túc xá vẫn xảy ra tình trạng thừa phòng ở. Vì mỗi phòng ở từ 10 đến 12 người, với điều kiện cơ sở vật chất rất nghèo nàn, nên nhiều sinh viên chỉ ở thời gian đầu, sau đó chuyển ra ngoài.

Nhu cầu nhà ở của sinh viên rất đa dạng và xã hội cung cấp dịch vụ cũng rất đa dạng để giải bài toán này, giải pháp tối ưu là xã hội hóa trong việc giải quyết nhà ở. Trong điều kiện hiện nay nếu tận dụng mọi cơ hội thì ĐHQGHN cũng chỉ có thể nâng cấp cải tạo nâng tổng quỹ nhà ở cho HSSV thêm 1000 chỗ.

Định hướng trong tương lai của Trung tâm là gì?

Bám sát những định hướng trong công tác đào tạo của ĐHQGHN và các đơn vị thành viên để chủ động trong công tác quản lý và phục vụ. Đổi mới công tác quản trị KTX theo phương thức mới với xu thế hội nhập. Mục tiêu cuối cùng của Trung tâm là chất lượng và hiệu quả tạo "thương hiệu" cho các kí túc xá ĐHQGHN, đảm bảo cho HSSV có một môi trường thuận lợi để sinh hoạt, học tập và nghiên cứu khoa học.

Xin cảm ơn ông!

VIỆT HÀ (thực hiện)