

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KÝ TÚC XÁ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG ĐOÀN

● TRỊNH THỊ LAN PHƯƠNG - ĐỖ HỒNG THẮNG

TÓM TẮT:

Chất lượng của giáo dục đại học là sự tổng hòa của các nhân tố cả bên trong và bên ngoài cơ sở giáo dục đại học. Một trong những yếu tố dành được sự quan tâm của đông đảo sinh viên, phụ huynh và các nhà quản lý chính là chất lượng dịch vụ nội trú của các cơ sở đào tạo đại học, bao gồm khu nhà ở (ký túc xá) và khu vực sân chơi phục vụ cho các hoạt động tập thể. Tổ hợp này không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá sự đảm bảo về cơ sở vật chất của cơ sở giáo dục đại học, mà còn là yếu tố tác động trực tiếp đến chất lượng sinh hoạt và học tập của sinh viên. Bài viết này bàn về nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá tại Trường Đại học Công đoàn.

Từ khóa: ký túc xá, nâng cao chất lượng, Trường Đại học Công đoàn.

1. Đặt vấn đề

Trong thời kỳ công nghệ 4.0 như hiện nay, xu hướng các trường đang dần tự chủ về mọi mặt, càng đòi hỏi cao hơn nữa các trường đại học chú trọng đầu tư vào phục vụ sinh viên. Đó chính là lý do để các trường đầu tư mạnh mẽ, coi ký túc xá là một dịch vụ phục vụ sinh viên, không đơn thuần chỉ là quản lý sinh viên như trước đây. Các nhà quản lý chất lượng giáo dục đại học còn chủ động tác động tới những khâu, những lĩnh vực quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng dịch vụ ký túc xá, từ đó nâng cao dần chất lượng dịch vụ ký túc xá theo kế hoạch đã đề ra.

Với mục tiêu đến năm 2030, Trường Đại học

Công đoàn trở thành trung tâm đào tạo và nghiên cứu khoa học có uy tín về công nhân - công đoàn, quan hệ lao động, an toàn vệ sinh lao động.

Hiện nay, ký túc xá Trường Đại học Công đoàn gồm có 4 khu nhà dành cho các sinh viên ở nội trú. Trong đó, có một khu ký túc xá dành riêng cho sinh viên nước ngoài sang Việt Nam du học tại Trường Đại học Công đoàn. Toàn bộ các phòng ở của ký túc xá đều khép kín, an ninh trật tự và vệ sinh môi trường luôn được bảo đảm tốt. Ban Giám hiệu Nhà trường đã tạo điều kiện cải thiện, quan tâm về chất lượng cuộc sống của sinh viên ở ký túc xá, đặc biệt là các bạn sinh viên ở vùng sâu, vùng xa và dân tộc thiểu số, có hoàn cảnh khó khăn. Sinh viên sinh

hoạt tại ký túc xá có rất nhiều ưu điểm, như: chi phí thấp, gần trường học, môi trường giao lưu và học tập thuận lợi.

Cán bộ quản lý ký túc xá Nhà trường hiện có 12 người, quản lý toàn bộ khu ký túc xá của Trường. Cán bộ quản lý có nhiệm vụ tổ chức, quản lý điều hành các hoạt động của sinh viên nội trú trong ký túc xá, tổ chức các hoạt động tuyên truyền nhằm giáo dục cho sinh viên nội trú, tổ chức các hoạt động nhằm nâng cao đời sống tinh thần và đẩy mạnh phong trào tự quản trong ký túc xá đảm bảo an ninh trật tự. Đồng thời quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng các yêu cầu ở, sinh hoạt, học tập của sinh viên ở ký túc xá, quản lý các hoạt động dịch vụ phục vụ sinh viên nội trú.

Các phòng ở trong ký túc xá được bố trí mỗi phòng gồm 4, 6, 8 sinh viên/phòng, có nhà tắm, khu vệ sinh khép kín từng phòng. Ký túc xá có khu nhà ăn sinh viên, căng tin được xây dựng ở gần các khu giảng đường, thư viện, sân bóng đá,...

2. Thực trạng dịch vụ ký túc xá Trường Đại học Công đoàn

Ký túc xá Trường Đại học Công đoàn đóng trên địa bàn phường Quang Trung, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội. Đây là nơi đông dân cư, gần với các trung tâm thương mại, thuận lợi cho sinh viên di chuyển và sinh hoạt thường ngày. Sinh viên lưu trú ở ký túc xá rất thuận tiện cho việc học tập, giá thành rẻ, mức chi phí sinh hoạt tập thể cũng hợp lý đối với sinh viên về giá điện, nước, nhất là đối với sinh viên có hoàn cảnh khó khăn.

Nhà trường luôn ưu tiên cho sinh viên thuộc diện miễn giảm ở nội trú. Xử lý nghiêm những sinh viên vi phạm nội quy, quy chế trong ký túc xá. Phòng Y tế của Trường thường xuyên tổ chức công tác vệ sinh phòng chống dịch bệnh cho sinh viên nội trú, giải quyết các trường hợp sơ cứu ban đầu. Các Khoa, Đoàn thanh niên, Hội sinh viên, tổ chức hướng dẫn sinh viên tham gia các hoạt động văn hóa, văn nghệ, hoạt động xã hội trong ký túc xá, rèn luyện tư cách, nhân phẩm, nếp sống văn minh cho sinh viên nội trú. Để sinh viên được yên tâm học tập và sinh sống ở ký túc xá, công tác an

ninh của Trường luôn được đảm bảo, sinh viên nội trú được yêu cầu phải luôn tuân thủ theo những nội quy, quy định của ký túc xá đề ra. Nếu vi phạm, tùy vào mức độ sẽ xử lý theo những quy định đã ban hành.

Ngoài đội ngũ cán bộ quản lý ký túc xá làm việc theo giờ hành chính, còn có tổ bảo vệ phân công làm nhiệm vụ theo ca và có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự trong ký túc xá 24/24 giờ hàng ngày, xử lý các tình huống mất an ninh trật tự có thể xảy ra vào ban đêm. Bên cạnh đó, Nhà trường luôn chủ động phối hợp với Công an phường Quang Trung và lập Đội Thanh niên tự quản sinh viên nội trú - lực lượng xung kích đi đầu trong mọi hoạt động của ký túc xá để đảm bảo an ninh trật tự. Đội có trách nhiệm phân công phối hợp với nhân viên bảo vệ trực ký túc xá, ngăn chặn những đối tượng thanh niên bên ngoài vào gây mất an ninh trật tự trong ký túc xá. Năm 2016, Nhà trường đã cho lắp đặt hệ thống camera ở tất cả các khu ký túc xá, nhằm đảm bảo an ninh trật tự, chống trộm cắp từ bên ngoài trà trộn vào ký túc xá. Nhờ vậy, tình trạng bị mất đồ trong Ký túc xá rất ít khi xảy ra.

Ở mỗi khu ký túc xá đều có cán bộ phụ trách quản lý riêng, có nhiệm vụ kiểm tra, nhắc nhở về giờ giấc đi lại, lối sống, vệ sinh phòng ở của sinh viên. Giờ mở, đóng cổng của ký túc xá từ 6 giờ - 22 giờ 30 phút (đối với mùa hè) và từ 6 giờ 30 phút - 22 giờ 30 phút (đối với mùa đông để sinh viên), đảm bảo điều kiện cho sinh viên được đi lại học tập, làm việc cá nhân. Ngoài ra, ở ký túc xá cũng có quy định nghiêm cấm uống rượu, ai vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của Nhà trường.

Bên cạnh các sinh viên trong nước ở tại ký túc xá, hàng năm, Nhà trường còn có khoảng 1.600 sinh viên ở nội trú và hàng chục lưu học sinh Lào, không kể các lớp tập huấn ngắn hạn trong nước và quốc tế.

Bảng 1 là nguồn số liệu từ năm 2019 - 2020 (vào thời điểm chưa có dịch Covid-19), cho thấy ký túc xá Trường Đại học Công đoàn có 277 phòng, với tổng số 1.532 sinh viên, sinh viên nam là 365, sinh viên nữ là 1.167. Số lượng sinh viên

Bảng 1. Số lượng sinh viên ở ký túc xá

Ký túc xá	Số phòng	Sinh viên nam	Sinh viên nữ	Tổng
4A	62		378	378
4B	62	340	67	407
5A	47		281	281
5A (Quốc tế)	31	25	11	36
5C	75		430	430
Tổng	277	365	1.167	1.532

Nguồn: Phòng Quản lý sinh viên nội trú năm 2019 - 2020

nữ nhiều hơn sinh viên nam, nhưng phù hợp với thực tế về số lượng sinh viên là nữ đang học tập và lưu trú tại Trường.

Các loại hình dịch vụ ký túc xá của Trường rất ít so với ký túc xá các trường đại học khác. Hiện nay, ký túc xá của Trường đang chủ yếu cung cấp cho sinh viên chỗ ở, điện nước, internet, sửa chữa, lắp đặt.

Bảng 2 cho thấy, qua 384 phiếu đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ điện, nước, ký túc xá Nhà trường cung cấp đạt mức tương đối hài lòng chiếm 22,8%, hài lòng chiếm 51,3%, rất hài lòng 23,9%, không hài lòng 0,2%. Về dịch vụ internet, mức độ tương đối hài lòng chiếm 37,9%, hài lòng chiếm 44,9%, rất hài lòng chiếm 9,7%, không hài lòng chiếm 7,4%.

Trong quá trình sinh hoạt, sinh viên nội trú sử dụng các trang thiết bị (quạt, đèn, vòi nước,...) bị hư hỏng, Ban Quản lý ký túc xá luôn kịp thời sửa chữa, phục vụ nhu cầu sinh hoạt của sinh viên nội trú.

Qua Bảng 3 cho thấy, mức độ hài lòng về thời gian sửa chữa các trang thiết bị, ở mức tương đối hài lòng chiếm 37,9%, hài lòng chiếm 44,9%, rất hài lòng chiếm 9,7%, không hài lòng chiếm 7,4%.

Phòng chống cháy nổ là một nhiệm vụ rất quan trọng, nhất là đối với môi trường sống tập trung đông người như ký túc xá. Để đảm bảo an toàn cuộc sống cho sinh viên nội trú, Nhà trường luôn tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, nâng cao nhận thức của sinh viên về phòng cháy, chữa cháy và yêu cầu

Bảng 2. Chất lượng dịch vụ ký túc xá

(ĐVT: %)

Dịch vụ	Tương đối hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng	Không hài lòng
Điện, nước	22,8	51,3	23,9	0,2
Internet	37,9	44,9	9,7	7,4

Nguồn: Kết quả khảo sát

Bảng 3. Mức độ hài lòng về thời gian lắp đặt, sửa chữa

TT	Mức độ hài lòng	Tỉ lệ %
1.	Tương đối hài lòng	37,9
2.	Hài lòng	44,9
3.	Rất hài lòng	9,7
4.	Không hài lòng	7,4

Nguồn: Kết quả khảo sát

sinh viên thực hiện nghiêm chỉnh thực hiện một số quy định về phòng chống cháy nổ. Thực hiện theo sự hướng dẫn, tuyên truyền của cán bộ quản lý, trước khi ra khỏi phòng sinh viên phải tắt tất cả các thiết bị tiêu thụ điện, tuân thủ quy định về kỹ thuật an toàn sử dụng điện.

Phòng Y tế của Nhà trường cũng thường xuyên tổ chức công tác vệ sinh, phun khử khuẩn phòng chống dịch bệnh cho sinh viên nội trú, giải quyết các trường hợp sơ cứu ban đầu.

Các Khoa, Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên

Nhà trường cũng thường xuyên tổ chức hướng dẫn sinh viên tham gia các hoạt động văn hóa, văn nghệ, hoạt động xã hội trong ký túc xá, rèn luyện tư cách, nhân phẩm, nếp sống văn minh cho sinh viên nội trú.

Hàng năm, Nhà trường đã dành nguồn kinh phí để sửa chữa, thay mới những đồ vật bị hư hỏng, sơn sửa ký túc xá khang trang, sạch đẹp hơn. Nhà trường cũng đã có nhiều cố gắng trong việc giải quyết chỗ ở và điều kiện sinh hoạt của sinh viên nội trú.

Bên cạnh những ưu điểm về mức độ hài lòng của sinh viên nội trú với chất lượng dịch vụ ký túc xá tại Trường Đại học Công đoàn, vẫn còn một số hạn chế như sau:

- Sinh viên sống trong khu ký túc xá phải sống chung với nhiều người trong một phòng, với nhiều tính cách khác nhau, các bạn trẻ không tránh khỏi những cáu gắt bởi các hoạt động thiếu lành mạnh, như: đua đòi ăn chơi, tham gia các tệ nạn xã hội, nghiện game,... làm ảnh hưởng đến kết quả học tập.

- Cơ sở vật chất phục vụ học tập cho sinh viên nội trú còn ít và thiếu.

- Các dịch vụ ở ký túc xá chưa có nhiều, chưa đáp ứng được nhu cầu của sinh viên nội trú hiện nay, như: cửa hàng tạp hóa, cửa hàng photo, giặt khô là hơi, phòng tập gym,...

- Công tác quản lý vẫn còn được thực hiện thủ công, chưa có phần mềm quản lý sinh viên.

Những nguyên nhân cơ bản trên dẫn đến chất lượng dịch vụ ký túc xá của Nhà trường còn một số hạn chế, đòi hỏi phải có những bước đổi mới để ký túc xá có những chuyển biến tích cực theo hướng đáp ứng mục tiêu và yêu cầu của sinh viên trong giai đoạn phát triển và hội nhập hiện nay.

3. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá

Một là, hoàn thiện cơ cấu, tổ chức bộ máy.

Tăng cường giáo dục, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ quản lý ký túc xá, nhằm nâng cao ý thức trong việc ứng dụng các giải pháp công nghệ vào hoạt động chuyên môn, để nâng

cao năng suất, hiệu quả công việc; giúp vận hành ký túc xá an toàn, tiết kiệm. Tổ chức bộ máy ổn định sẽ góp phần cơ bản cho việc triển khai mọi hoạt động quản lý sinh viên nội trú một cách hiệu quả. Đảm bảo việc thực hiện quản lý sinh viên một cách đồng bộ, chủ động, tự chịu trách nhiệm giữa các bộ phận.

Bên cạnh việc hoàn thiện cơ cấu, Nhà trường đang tích cực hoàn thiện các quy định về lề lối làm việc, sắp xếp cán bộ, nhân viên theo vị trí việc làm, đánh giá theo khối lượng và chất lượng công việc. Cử nhân viên quản lý ký túc xá đi học tập cách quản lý tại các trường trọng điểm có bề dày kinh nghiệm về cung cấp dịch vụ ký túc xá, nhằm trau dồi chuyên môn nghiệp vụ hơn nữa để sẵn sàng đáp ứng, giải quyết các yêu cầu của sinh viên trong khu ký túc xá.

Hai là, nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá.

Nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho sinh viên nội trú. Nhà trường lập kế hoạch sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất định kỳ cho ký túc xá. Ngoài ra, Nhà trường phối hợp với các phòng ban chức năng của trường, cá nhân, doanh nghiệp triển khai các dịch vụ phục vụ sinh viên nội trú, như: Hệ thống nhà ăn sạch sẽ, đảm bảo dinh dưỡng, hệ thống giặt khô là hơi, cửa hàng tạp hóa, phòng tập gym, dịch vụ wifi chất lượng cao, dịch vụ photo in ấn phục vụ sinh viên, cung cấp nước uống đóng bình tại phòng ở đạt tiêu chuẩn an toàn vệ sinh. Các dịch vụ do ký túc xá tổ chức sẽ giúp phụ huynh sinh viên yên tâm hơn khi con em mình bắt đầu cuộc sống tự lập, xa gia đình chuẩn bị hành trang cho tương lai. Việc cung cấp các dịch vụ tiện ích cho sinh viên nói trên là phù hợp với nhu cầu của sinh viên nội trú hiện nay, giúp sinh viên có được chỗ ở tốt, an toàn, được sử dụng các dịch vụ tiện ích phục vụ cho sinh hoạt, học tập và giải trí hàng ngày.

Ba là, ứng dụng công nghệ thông tin.

Bên cạnh việc đổi mới cơ sở vật chất, Nhà trường nên áp dụng việc ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng phần mềm quản lý ký túc xá để giúp cho việc quản lý sinh viên nội trú đạt hiệu quả cao. Với phần mềm quản lý cũng tạo điều kiện thuận lợi

hơn trong việc giải quyết các thủ tục hành chính, góp phần vào việc thực hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp giữa nhân viên quản lý và sinh viên nội trú, giúp sinh viên đăng ký trực tuyến để lựa chọn vị trí giường, chọn phòng theo ý muốn mà không cần phải đến trực tiếp ký túc xá. Việc ứng dụng phần mềm trong quản lý ký túc xá sẽ giúp các em sinh viên đánh giá, góp ý về công tác quản lý, từ đó giúp Nhà trường có điều chỉnh, đổi mới phù hợp đáp ứng yêu cầu của sinh viên nội trú và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá, trực tiếp góp phần vào việc thực hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp giữa nhân viên quản lý và sinh viên trong thời gian tới.

Bốn là, đảm bảo an ninh trật tự và phòng chống cháy nổ

Để đảm bảo an ninh trật tự, an toàn, thuận lợi cho sinh viên ở ký túc xá, Nhà trường cần tiếp tục kết hợp chặt chẽ với Công an phường Quang Trung và Đội Thanh niên xung kích để thực hiện có hiệu quả hơn nữa các biện pháp bảo vệ an ninh trật tự, an toàn trong ký túc xá 24/24 giờ hàng ngày, xử lý các tình huống mất an ninh trật tự có thể xảy ra vào ban đêm. Quản lý tốt sinh viên nội trú sẽ góp phần hỗ trợ cho sinh viên có môi trường sinh hoạt lành mạnh, học tập và rèn luyện tốt, đồng thời tạo điều kiện cho sinh viên tham gia và phát huy được năng lực của mình trong việc xây dựng đời sống văn hóa, nền nếp.

Phòng chống cháy nổ là một nhiệm vụ rất quan trọng, nhất là đối với môi trường sống tập trung đông người như ở ký túc xá. Để đảm bảo an toàn cuộc sống cho sinh viên nội trú, Nhà trường cần thường xuyên tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, nâng cao nhận thức của sinh viên về phòng cháy, chữa cháy và yêu cầu sinh viên thực hiện nghiêm chỉnh thực hiện một số quy định về phòng chống cháy nổ. Yêu cầu sinh viên thực hiện nghiêm theo sự hướng dẫn, tuyên truyền của cán bộ quản lý, trước khi ra khỏi phòng sinh viên phải tắt tất cả các thiết bị tiêu thụ điện, tuân thủ quy định về kỹ thuật an toàn sử dụng điện. Nghiêm cấm sinh viên nấu ăn trong phòng, không được sử dụng nồi cơm điện, bếp ga mini, vì những thứ đó rất dễ chập điện và gây cháy nổ, sinh viên phải nghiêm túc chấp hành tốt nội quy của ký túc xá.

Hàng năm, các cán bộ nhân viên của Nhà trường cần được tập huấn định kỳ về công tác phòng cháy, chữa cháy, lập kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện công tác phòng cháy chữa cháy, phối hợp với các đơn vị kiểm tra thường xuyên trang thiết bị và công tác phòng cháy chữa cháy tại ký túc xá. Ngoài ra, để đảm bảo công tác phòng cháy, chữa cháy, Nhà trường cần phải trang bị đầy đủ những trang thiết bị chuyên dụng để chữa cháy, như: bình cứu hỏa, chuông báo cháy, vòi cứu hỏa và đường ống nước cứu hỏa ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Hồng Nhung (2019), *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên nội trú đối với chất lượng dịch vụ ký túc xá*, Học viện Tài chính.
2. Trần Xuân Kiên, DLDG (2006), *Nghiên cứu các thành phần tác động vào sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh*.
3. Trần Kiểm (2007), *Tiếp cận hiện đại trong quản lý giáo dục*, Nxb Đại học Sư Phạm, Hà Nội.
4. Phạm Thị Lan Phương, TS. Phạm Thị Hương (2019), *Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh*, *Tạp chí Khoa học Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh*.

5. Nguyễn Văn Tuấn, Hồng Bửu Bửu và Nguyễn Thị Thùy Vân (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 Thành phố Hồ Chí Minh, *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*.

Ngày nhận bài: 13/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 7/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/3/2022

Thông tin tác giả:

1. ThS. TRINH THỊ LAN PHƯƠNG

2. ĐỖ HỒNG THẮNG

Phòng Quản lý sinh viên nội trú - Trường Đại học Công đoàn

IMPROVING THE QUALITY OF DORMITORY SERVICES AT THE TRADE UNION UNIVERSITY

● Master. **TRINH THỊ LAN PHUONG**¹

● **DO HONG THANG**¹

¹Department of Boarding Student Management
Trade Union University

ABSTRACT:

The quality of higher education is a combination of internal and external factors from the higher education institution. One of the factors that attracts the attention of many students, parents and administrators is the quality of services for boarding students including the quality of dormitory and playground area. The dormitory and playground area do not only play an important role in assessing the assurance of facilities of higher education institutions, but they also directly affects the quality of students' living and studying. This paper discusses about the quality improvement of dormitory services at the Trade Union University.

Keywords: dormitory, quality improvement, Trade Union University.