

# Chất lượng dịch vụ ký túc xá tại một số trường đại học và bài học rút ra cho trường Đại học Công đoàn

**Đặng Xuân Giáp**

Khoa Lý luận Chính trị - trường Đại học Công đoàn

Dịch vụ ký túc xá là dịch vụ không thể thiếu tại các trường đại học và có tác động gián tiếp tới hiệu quả đào tạo. Dịch vụ ký túc xá tốt sẽ giúp người học có tâm lý thoải mái và môi trường học tập tốt, gián tiếp nâng cao kết quả học tập cho người học. Nhận thức rõ được tầm quan trọng của vấn đề tác giả tập trung tìm hiểu kinh nghiệm của một số trường đại học về chất lượng dịch vụ ký túc xá để từ đó rút ra bài học về chất lượng dịch vụ ký túc xá tại trường Đại học Công đoàn.

## 1. Mở đầu

Trong xu thế hội nhập, 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 lí do để các trường đầu tư mạnh mẽ, coi ký túc xá là một dịch vụ, dịch vụ phục vụ sinh viên chứ không đơn thuần là quản lí sinh viên như trước đây.

Trước đây chúng ta luôn tư duy, sinh viên nào khó khăn, muốn tiết kiệm thì vào ký túc xá ở. Suy nghĩ đó giờ đã khác, các trường đang hướng tới thu hút thêm sinh viên có điều kiện kinh tế và phụ huynh muốn gửi con vào môi trường đảm bảo an toàn trong quản lí. Từ đó sẽ thay đổi tư duy: ký túc xá không phải là nơi quản lí mà đó là nơi phục vụ sinh viên.

Nhu cầu chỗ ở, sinh hoạt của sinh viên ngày nay không chỉ là một nơi để lưu trú mà còn là nơi để trải nghiệm cuộc sống sinh viên, rèn luyện và phát huy kỹ năng xã hội, là địa điểm học tập, giao lưu văn hóa, trao đổi học thuật của sinh viên. Qua đó, giúp cho các bạn có một ngôi nhà thứ hai ấm cúng, trải nghiệm cuộc sống tập thể và lưu giữ những kỉ niệm đẹp cùng bạn bè.

Tuy nhiên mỗi một trường đại học lại có chất lượng dịch vụ ký túc xá khác nhau, cho nên việc tham khảo kinh nghiệm của nhau là vấn đề cần thiết và bổ ích. Từ kinh nghiệm chất lượng dịch vụ ký túc xá của các trường đại học, để rút ra bài học kinh nghiệm cho nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá trường Đại học Công đoàn.

## 2. Kinh nghiệm của trường Đại học Bách Khoa Hà Nội về chất lượng dịch vụ ký túc xá

Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội được thành lập từ năm 1956, trải qua 65 năm hình thành và phát triển, trường đã lớn mạnh không ngừng. Bên cạnh những công tác sinh viên như học tập, nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội đặc biệt quan tâm đến đời sống sinh viên nói chung trong đó có sinh viên nội trú. Ký túc xá sinh viên Bách Khoa hiện nay là một trong những khu ký túc xá được đầu tư đồng bộ và hiện đại.

Ký túc xá bao gồm 10 dãy nhà, trong đó có 8 dãy nhà 4-5 tầng, 2 dãy nhà 1 tầng với tổng cộng 435 phòng ở bố trí 8 -12 người mỗi phòng, có thể đón nhận 4200 sinh viên, trong đó có các sinh viên thuộc diện chính sách và sinh viên có hoàn cảnh khó khăn vào ở nội trú. Ban quản lý ký túc xá hợp đồng với lực lượng bảo vệ và công ty cung cấp dịch vụ vệ sinh chuyên nghiệp góp phần duy trì ký túc xá vào nề nếp an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội luôn được bảo đảm, vệ sinh khuôn viên, vệ sinh trong phòng ở tạo ra môi trường sống an toàn, lành mạnh cho sinh viên nội trú. Ký túc xá có đầy đủ các dịch vụ phục vụ sinh viên nội trú. Trong đó có quầy phục vụ sinh viên trao đổi mua bán sách giáo trình đã qua sử dụng tạo điều kiện cho sinh viên nội trú khó khăn có thể mua sách để học tập. Ký túc xá có 4 phòng tự học, mỗi phòng có diện tích 100m<sup>2</sup> với đầy đủ bàn ghế có thể phục vụ 80 -100 sinh viên. Phòng hội thảo cũng có diện tích 100m<sup>2</sup> trang bị máy chiếu có thể chứa 60-80 người dành cho đoàn thanh niên, hội sinh viên họp và các khoa viện tổ chức hội thảo,

giới thiệu ngành nghề cho sinh viên.

Ngoài việc trú trọng đến điều kiện sống, học tập, nghiên cứu của sinh viên, Ban Quản lý ký túc xá cũng rất quan tâm đến đời sống tinh thần của các em, một câu lạc bộ đã được xây dựng với diện tích 400m<sup>2</sup> với 350 chỗ ngồi có sân khấu, hệ thống trang âm tương đối hiện đại phục vụ cho sinh hoạt văn hoá, văn nghệ. Tại đây, thường xuyên có tổ chức các cuộc thi hát như: Tiếng hát hay ký túc xá, thi hát Karaoke, các buổi thuyết trình giới thiệu các kỹ năng nghề nghiệp, các kỹ năng mềm như giao tiếp ứng xử... miễn phí. Hệ thống loa ký túc xá báo thức sinh viên vào lúc 5h 45, mở liên tục từ 16h30 – 18h hàng ngày thông báo kịp thời những thông tin của Trường, Đoàn, Hội, KTX..., thông tin thời sự hàng ngày và các bản nhạc giúp cho sinh viên thư giãn sau những giờ học tập căng thẳng trên giảng đường. Hệ thống sân tập thể thao trong ký túc xá gồm có sân bóng với hệ thống sà đơn, sà kép; sân bóng chuyền, bóng rổ, phục vụ cho sinh viên hoạt động thể dục thể thao sau những giờ học trên lớp.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá, trường đại học Bách Khoa Hà Nội đã sử dụng ứng dụng CNTT tại ký túc xá, xây dựng được hệ thống phần mềm quản lý sinh viên nội trú. Tất cả thông tin về sinh viên, phòng ở, việc ra vào cổng, tiền điện, nước; cấp thuốc, mượn sách, thống kê sinh viên theo từng năm học... đều được số hóa nên giảm thiểu tối đa sai sót. Qua việc dùng thẻ RFID (thẻ từ - có chức năng nhận dạng tự động) dành cho cán bộ, sinh viên và khách có thể bảo đảm an ninh trật tự chính trị trong khu vực; an toàn, thuận lợi cho người lưu trú; đồng thời việc giám sát sinh viên qua thẻ cũng rất chuẩn xác. Mọi thủ tục trước đây rườm rà, nhiều sai sót thì giờ đây trở nên đơn giản, nhanh, gọn, tiết kiệm thời gian cho cán bộ quản lý, sinh viên và cả phụ huynh.

Ngoài ra ký túc xá còn xây dựng trang web dành riêng cho ký túc xá Bách Khoa ([www.ktxbk.vn](http://www.ktxbk.vn)), đặc biệt [www.ktxbk.vn/diendan](http://www.ktxbk.vn/diendan) là nơi trao đổi, chia sẻ, góp ý giữa các sinh viên với nhau và với cán bộ, nhà trường về mọi vấn đề liên quan đến sinh hoạt và học tập, giải quyết ngay những thắc mắc của sinh viên, hướng tới việc xây dựng một ký túc xá văn minh, an toàn, sạch đẹp. Hệ thống camera an ninh của ký túc xá: 8 màn hình có thể theo dõi mọi hoạt động ở các khu vực công cộng, với 121 camera khu vực, trong đó có 64 camera ghi hình có nút bấm báo cháy. Nhờ đó, việc phòng cháy chữa cháy của ký túc xá cũng rất đảm bảo an toàn. Đặc biệt hệ thống này cho phép truy xuất hình ảnh thời gian thực 24/24 giờ tại ký túc xá Bách Khoa bất cứ nơi đâu trên thế giới, nếu có máy tính và Internet.

### 3. Kinh nghiệm của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội về chất lượng dịch vụ ký túc xá

Trường đại học Công nghiệp là một trong những ngôi trường lâu đời ở thủ đô Hà Nội, trường đại học Công nghiệp không ngừng nâng cao chất lượng giảng dạy và cơ sở vật chất để phát triển trường trở thành đại học mang tầm quốc tế. Bên cạnh những công tác sinh viên như học tập, nghiên cứu khoa học, trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội đặc biệt quan tâm đến đời sống sinh viên nói chung trong đó có sinh viên nội trú.

Ký túc xá sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội hiện nay là một trong những khu ký túc xá được đầu tư đồng bộ và hiện đại. Trung tâm quản lý ký túc xá là đơn vị phục vụ, dịch vụ cho cán bộ, viên chức, sinh viên nhà trường. Tổng diện tích Trung tâm Quản lý ký túc xá là 35.811 m<sup>2</sup> gồm khu nhà ăn, sân sinh hoạt chung, khu phòng ở gồm 272 phòng dành cho sinh viên ở nội trú, mỗi phòng có diện tích 30m<sup>2</sup>. Đáp ứng được hơn 1.200 chỗ ở. Trong đó có phòng chất lượng cao: có điều hòa, quạt trần, bình nóng lạnh, công trình phụ khép kín, điện nước đầy đủ. Phòng ở theo yêu cầu từ 2 - 6 người. Phòng Tiêu chuẩn: có quạt trần, bình nóng lạnh, công trình phụ khép kín, điện nước đầy đủ. Phòng ở theo yêu cầu từ 2 - 6 người.

Nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho sinh viên khu nội trú, Trung tâm ký túc xá phối hợp với các phòng ban chức năng của trường, cá nhân và doanh nghiệp bên ngoài hợp đồng các dịch vụ phục vụ sinh viên nội trú như: cửa hàng tạp hóa, phòng máy tính, dịch vụ wifi chất lượng cao, dịch vụ photo in ấn, hệ thống giặt khô là hơi phục vụ sinh viên, cung cấp nước uống đóng bình tại phòng ở đạt tiêu chuẩn vệ sinh an toàn. Nhà ăn phục vụ các bữa ăn trong ngày theo phương thức tự chọn, đồ ăn nhanh; các món ăn được chế biến đa dạng, phong phú, thay đổi theo ngày và theo mùa đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, nguyên liệu có nguồn gốc rõ ràng. Ngoài những dịch vụ trên trung tâm ký túc xá còn tổ chức và duy trì thường xuyên các lớp học võ, đàn ghi ta cho sinh viên. Giúp cho sinh viên giải trí sau những giờ học căng thẳng.

Trung tâm ký túc xá xây dựng mô hình phục vụ dịch vụ, coi sinh viên nội trú là khách hàng, đối tượng phục vụ chứ không phải đối tượng quản lý, lấy giáo dục là chính. Ngoài 2 cơ sở của trường tại Hà Nội có khu ký túc xá thì ở cơ sở tại Phủ Lý Hà Nam khu ký túc xá cũng được trang bị đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất, dịch vụ hiện đại với các tòa nhà mới được xây dựng khang trang đáp ứng được tất cả nguyện vọng cho sinh viên khóa mới khi về học tập tại trường.



Trung tâm ký túc xá sử dụng Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, phục vụ sinh viên trong việc lưu giữ hồ sơ sinh viên nội trú cũng như đảm bảo an ninh, an toàn trong ký túc xá và kịp thời hỗ trợ sinh viên về mọi mặt. Phần mềm quản lý ký túc xá hỗ trợ quản lý hồ sơ sinh viên dưới dạng số hóa; quản lý việc đăng kí, tiếp nhận sinh viên vào đầu mỗi năm học hoặc đầu học kì; báo cáo thống kê sinh viên lưu trú theo học kì, năm học; lưu trữ dữ liệu về sinh viên nội trú kể cả những sinh viên đã ra trường trong nhiều năm; quản lý cơ sở vật chất... Với phần mềm quản lý đã thực sự giảm bớt khó khăn và thời gian làm việc cho cán bộ quản lý sinh viên; cũng tạo điều kiện thuận lợi trong việc giải quyết các thủ tục hành chính và trực tiếp góp phần vào việc thực hiện văn minh, văn hóa trong giao tiếp giữa cán bộ và sinh viên. Bên cạnh đó, phần mềm sẽ giúp các em đánh giá, góp ý về chất lượng dịch vụ ký túc xá, từ đó giúp Trung tâm có điều chỉnh, đổi mới phù hợp đáp ứng yêu cầu của sinh viên và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá trong xu thế hội nhập.

#### **4. Bài học rút ra cho chất lượng dịch vụ ký túc xá trường đại học Công đoàn**

Qua nghiên cứu kinh nghiệm của trường Đại học Bách Khoa Hà Nội và trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, tác giả nghiên cứu rút ra được những bài học để nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng mức độ hài lòng của sinh viên nội trú với chất lượng dịch vụ ký túc xá.

Một là, về nguồn nhân lực

Xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ, đa năng, sáng tạo, khả năng phối hợp, giải quyết và xử lý công việc, làm tốt các lĩnh vực phục vụ chỗ ở, cung cấp điện nước, vệ sinh môi trường, an ninh trật tự.

Tập trung hoàn thiện các quy định về lề lối làm việc, sắp xếp cán bộ, nhân viên, trình độ lý luận, trình độ quản lý, độ tuổi, thâm niên công tác...phù hợp với loại hình công việc và trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Trên cơ sở đó hàng năm có đánh giá phân loại cán bộ quản lý để làm rõ mặt mạnh, mặt yếu về năng lực công tác, phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống, mức độ hoàn thành công việc được giao để có sự điều chỉnh kịp thời.

Hai là, về cơ sở vật chất.

Phòng ở đảm bảo chức năng tối thiểu, sạch sẽ, thoáng mát, không ẩm ướt và đầy đủ ánh sáng. Đầy đủ vật dụng, tủ đựng đồ, quạt, đèn chiếu sáng... Vị trí chỗ phơi quần áo rộng rãi, thuận tiện.

Ba là, về dịch vụ

Phòng QLSV nội trú cần phối hợp với các khoa,

phòng trong trường, cá nhân và doanh nghiệp bên ngoài ký hợp đồng các dịch vụ phục vụ sinh viên nội trú như: mở hàng tạp hóa, phòng máy tính, dịch vụ wifi chất lượng cao, dịch vụ photo in ấn, hệ thống giặt khô là hơi./.

#### **Tài liệu tham khảo**

Nguyễn Thị Thùy Giang (2012), Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ ký túc xá trường Cao đẳng công nghệ thông tin Việt -Hàn, Luận văn thạc sĩ trường Đại học Đà Nẵng;

Trần Xuân Kiên (2009), Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường ĐH Kinh tế và Quản trị Kinh doanh- ĐH Thái Nguyên, Luận văn Thạc sĩ Quản lý giáo dục, Viện đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội;

Ma Cẩm Tường Lam (2011), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại trường Đại học Đà Lạt, Luận văn thạc sĩ, Viện đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội;

<http://ktx.hust.edu.vn> - trung tâm quản lý ký túc xá - Đại học Bách Khoa Hà Nội