

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC - TRỤ CỘT BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRONG BỐI CẢNH TỰ CHỦ ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

Lương Tuấn Long¹, Trần Thiên Hoàng¹, Mai Văn Lưu^{1}*

**Tác giả liên hệ, email: luumv@hou.edu.vn, ORCID: 0009-0000-3765-0101*

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 03/07/2025

Ngày phản biện đánh giá: 06/01/2026

Ngày bài báo được duyệt đăng: 19/01/2026

DOI: 10.59266/houjs.2026.1124

Tóm tắt: Trong bối cảnh các trường đại học Việt Nam chuyển sang cơ chế tự chủ, việc phát triển hoạt động hỗ trợ người học đang trở thành một trụ cột quan trọng nhằm bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo. Bài viết này phân tích vai trò của hoạt động hỗ trợ người học trong bảo đảm chất lượng giáo dục, đồng thời đánh giá thực tiễn trong nước, tham khảo các cơ sở giáo dục ở ngoài nước về các hoạt động hỗ trợ người học. Từ đó bài báo đề xuất một số khuyến nghị nhằm phát triển hoạt động hỗ trợ người học trong bối cảnh tự chủ đại học. Những khuyến nghị này nhằm đảm bảo người học được tạo điều kiện tốt nhất để phát triển, qua đó nâng cao chất lượng đào tạo của cơ sở giáo dục.

Từ khóa: bảo đảm chất lượng, chương trình đào tạo, giáo dục đại học, hỗ trợ người học, tự chủ đại học

I. Đặt vấn đề

Chất lượng giáo dục là mối quan tâm hàng đầu của các bên liên quan, đặc biệt khi các cơ sở giáo dục (CSGD) đại học Việt Nam (các trường) thực hiện tự chủ. Trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập, các trường phải chủ động nâng cao chất lượng đào tạo nhằm thu hút và đáp ứng nhu cầu người học. Một trong những trụ cột quan trọng của bảo đảm chất lượng (BĐCL) chính là hoạt động hỗ trợ người học (HTNH), bao gồm mọi dịch vụ, hỗ trợ

ngoài giảng dạy nhằm tạo điều kiện tốt nhất cho người học trong quá trình học tập và rèn luyện tại trường.

Tại Việt Nam, vai trò của HTNH đã được chính thức ghi nhận trong các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng (KĐCL) giáo dục quốc gia. Điều này phù hợp với thông lệ quốc tế khi các chuẩn mực BĐCL như ESG 2015 của châu Âu (European Standards and Guidelines), hay của AUN-QA cũng yêu cầu CSGD phải cung cấp đầy đủ các điều kiện HTNH (ESG, 2015; AUN, 2020). Tuy nhiên, việc triển khai

¹ Trường Đại học Mở Hà Nội

hiệu quả hoạt động HTNH trong thực tế còn nhiều thách thức, nhất là dưới tác động của cơ chế tự chủ đại học. Việc tăng học phí để bù đắp kinh phí hoạt động đòi hỏi các trường phải có chính sách tài chính ưu việt hơn trong việc hỗ trợ SV có hoàn cảnh khó khăn, bảo đảm công bằng trong tiếp cận giáo dục (VNUHCM-UIT, 2023). Đồng thời, các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ học tập, sức khỏe tâm lý cần được đầu tư, cải tiến để nâng cao chất lượng, góp phần vào thành công của người học.

II. Cơ sở lý luận

2.1. Hoạt động hỗ trợ người học

Hoạt động HTNH được hiểu là tập hợp các dịch vụ và hỗ trợ mà nhà trường cung cấp ngoài hoạt động giảng dạy nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người học trong quá trình học tập và phát triển toàn diện. Từ góc độ BĐCL, hoạt động HTNH được xem là thành tố thiết yếu, là một trong những trụ cột của hệ thống BĐCL bên trong. Các chính sách, quy trình HTNH cần được ban hành, phổ biến rộng rãi và thực thi, nhằm xây dựng văn hóa chất lượng lấy người học làm trung tâm (ESG, 2015).

Các dịch vụ HTNH rất đa dạng, gắn liền với mọi mặt đời sống học tập của người học. Dựa trên quan điểm hệ thống, có thể phân nhóm các hoạt động HTNH như sau:

(i) Hỗ trợ học tập và học thuật:

- Thư viện, học liệu và cơ sở dữ liệu điện tử: khả năng đáp ứng và truy cập chính thống tài nguyên, kho luận văn, tài liệu số.

- Hỗ trợ học tập/kỹ năng học tập: tư vấn phương pháp học, quản lý thời gian, kỹ năng viết học thuật.

- Hỗ trợ công nghệ thông tin và học tập trực tuyến: nền tảng quản lý học

tập (LMS), phần mềm học tập, hỗ trợ kỹ thuật số.

- Cố vấn học tập, trợ giảng: giúp người học bổ sung kiến thức.

- HTNH nghiên cứu khoa học: hướng dẫn đề tài, hội nghị SV nghiên cứu khoa học.

(ii) Hỗ trợ tư vấn và định hướng:

- Cố vấn học tập/giáo viên chủ nhiệm: tư vấn về đăng ký môn học, xây dựng kế hoạch học tập cá nhân.

- Tư vấn tâm lý - sức khỏe tinh thần: phòng tham vấn, đường dây nóng, workshop kỹ năng mềm.

- Tư vấn pháp lý, chính sách và dịch vụ hành chính một cửa: quyền lợi, nghĩa vụ, quy định học vụ, học bổng, miễn giảm học phí.

(iii) Hỗ trợ đời sống và chăm sóc sức khỏe:

- Ký túc xá, nhà ở, câu lạc bộ nội trú.

- Dịch vụ y tế và bảo hiểm y tế.

- Học bổng, hỗ trợ tài chính, tín dụng sinh viên.

- Hoạt động đoàn thể, văn hóa, thể thao: Câu lạc bộ, hoạt động tình nguyện, các hoạt động giao lưu, kết nối.

(iv) Hỗ trợ phát triển nghề nghiệp và hội nhập:

- Trung tâm tư vấn hướng nghiệp: định hướng nghề, kỹ năng tìm kiếm việc làm.

- Hoạt động thực tập, thực tế, kết nối doanh nghiệp.

- Mạng lưới cựu sinh viên, cố vấn nghề nghiệp.

- Hỗ trợ khởi nghiệp, đổi mới sáng tạo.

(v) Các hoạt động hỗ trợ đặc thù:

- Người học khuyết tật, hoàn cảnh khó khăn: điều chỉnh học liệu, cơ sở vật chất thân thiện, chế độ hỗ trợ riêng.

- Sinh viên quốc tế: dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, thủ tục lưu trú, hòa nhập văn hóa.
- Người học không chính quy, học từ xa: hỗ trợ trực tuyến, học liệu số, cố vấn ảo.

Theo Tạ và cộng sự (2025), chất lượng dịch vụ hỗ trợ phản ánh sự kết hợp giữa yếu tố con người (cán bộ, giảng viên, nhân viên) và yếu tố vật chất (cơ sở hạ tầng, trang thiết bị), thông qua đó nhà trường và người học tương tác, đồng sáng tạo giá trị trong quá trình giáo dục. Điều này nghĩa là, muốn nâng cao chất lượng hỗ trợ, các trường vừa phải đầu tư cơ sở vật chất đầy đủ, vừa phải chú trọng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân sự làm công tác HTNH.

2.2. Vai trò của hoạt động hỗ trợ người học

Theo các nghiên cứu trong và ngoài nước, chất lượng dịch vụ hỗ trợ có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng và quyết định chọn trường của người học (Jager & Gbadamosi, 2013; Tạ & cộng sự, 2025). Nhiều nghiên cứu cho thấy đầu tư vào hoạt động HTNH mang lại tác động tích cực kép: vừa cải thiện trải nghiệm và kết quả học tập của người học, vừa góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của nhà trường. Trần và Trần (2023) cho rằng việc phát triển các trung tâm hỗ trợ nghề nghiệp, kỹ năng và chăm sóc sức khỏe cho người học thể hiện trách nhiệm xã hội của nhà trường, đồng thời tạo lợi thế cạnh tranh trong môi trường giáo dục định hướng thị trường. Khi người học được hỗ trợ tốt, họ có xu hướng đánh giá tích cực hơn về chất lượng đào tạo và hình ảnh nhà trường, qua đó góp phần thu hút thêm người học mới. Trong bối cảnh tự chủ, người học ngày càng được xem là khách hàng của dịch vụ giáo dục, vì vậy sự hài lòng của họ trở thành một thước đo quan trọng đối với chất lượng và sự phát triển bền vững của CSGD.

Tuy nhiên, nếu quá nhấn mạnh cách tiếp cận “dịch vụ hóa” giáo dục, một số rủi ro có thể phát sinh. Việc đặt nặng logic thị trường có thể làm giảm vai trò của các giá trị học thuật và chuẩn mực đào tạo; áp lực cạnh tranh thu hút người học cũng có thể khiến một số trường chú trọng các dịch vụ mang tính hình thức hơn là chất lượng học thuật cốt lõi. Bên cạnh đó, việc mở rộng dịch vụ trong bối cảnh tự chủ tài chính có thể làm gia tăng chi phí đào tạo và tạo áp lực tăng học phí. Vì vậy, các trường cần bảo đảm sự cân bằng giữa định hướng dịch vụ và sứ mệnh học thuật nhằm duy trì chất lượng và tính công bằng trong giáo dục đại học.

Về mặt chuẩn mực, các hệ thống BDCL quốc tế và trong nước đều đề cao vai trò của HTNH. Bộ tiêu chuẩn ESG 2015 yêu cầu các trường đại học phải có nguồn lực và dịch vụ hỗ trợ phù hợp, bảo đảm người học được tiếp cận các dịch vụ cần thiết trong quá trình học tập (ESG, 2015). Ở cấp khu vực, bộ tiêu chuẩn AUN-QA cũng có tiêu chí đánh giá dịch vụ HTNH trong mỗi CTĐT. Tại Việt Nam, các quy định về KĐCL của Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng xác định “Người học và hoạt động hỗ trợ người học” là một nội dung thiết yếu trong đánh giá chất lượng giáo dục. Như vậy, cả cơ sở lý luận và thực tiễn đều khẳng định HTNH là một trụ cột quan trọng trong bảo đảm và nâng cao chất lượng giáo dục.

III. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu tổng quan tài liệu kết hợp với phân tích và tổng hợp thông tin từ các nguồn dữ liệu học thuật và tài liệu chính sách liên quan đến hoạt động HTNH trong giáo dục đại học.

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ các bài báo khoa học, báo cáo nghiên

cứu và các văn bản chính sách về BĐCL giáo dục. Việc tìm kiếm tài liệu được thực hiện trên Google Scholar, Scopus, Web of Science, cùng với các trang thông tin của các tổ chức và cơ quan quản lý giáo dục. Đối với tài liệu trong nước, nhóm tác giả tham khảo các tạp chí khoa học chuyên ngành và các văn bản của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Quá trình tìm kiếm được thực hiện thông qua các chuỗi từ khóa như “learner support”, “student support services”, “quality assurance in higher education”, “learning analytics”, và các từ khóa tiếng Việt như “hỗ trợ người học”, “dịch vụ hỗ trợ sinh viên”, “bảo đảm chất lượng giáo dục đại học”, “tự chủ đại học”. Các từ khóa được sử dụng kết hợp nhằm mở rộng và tinh lọc kết quả tìm kiếm. Các tài liệu sau đó được sàng lọc dựa trên mức độ liên quan, tính cập nhật và độ tin cậy của nguồn.

Từ các tài liệu được lựa chọn, nhóm tác giả phân tích, so sánh và tổng hợp nhằm làm rõ vai trò, thực tiễn triển khai và xu hướng phát triển của hoạt động HTNH trong giáo dục đại học, từ đó đề xuất các khuyến nghị phù hợp cho bối cảnh Việt Nam.

IV. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thực tiễn quốc tế về hoạt động hỗ trợ người học

Ở nhiều quốc gia có nền giáo dục phát triển, các trường đại học đã xây dựng hệ thống HTNH toàn diện như một phần quan trọng của chiến lược BĐCL. Nhiều đại học hàng đầu như Harvard, MIT hay Oxford thành lập các trung tâm hỗ trợ học thuật nhằm phát triển kỹ năng nghiên cứu và tư duy phản biện cho sinh viên; theo OECD (2019), hơn 70% các trường đại học ở châu Âu và Bắc Mỹ đã triển khai các mô hình hỗ trợ học thuật tương tự.

Cùng với đó, việc ứng dụng công nghệ và phân tích học tập ngày càng được chú trọng nhằm cá nhân hóa quá trình học tập. Điển hình là hệ thống “Course Signals” của Đại học Purdue (Hoa Kỳ) cho phép theo dõi tiến độ học tập và cảnh báo sớm nguy cơ học tập của sinh viên (Arnold & Pistilli, 2012).

Các dịch vụ tư vấn tâm lý, chăm sóc sức khỏe tinh thần và hỗ trợ sinh viên quốc tế cũng được xem là thành tố quan trọng của hệ thống HTNH. Nhiều trường như Đại học Melbourne (Úc) cung cấp dịch vụ tư vấn miễn phí, trong khi các trường ở châu Âu như KU Leuven (Bỉ) và University of Helsinki (Phần Lan) thành lập các văn phòng quốc tế hỗ trợ thủ tục cư trú và hòa nhập văn hóa. Bên cạnh đó, hoạt động hỗ trợ nghề nghiệp và khởi nghiệp được đẩy mạnh, chẳng hạn Đại học Stanford có trung tâm BEAM Career Education Center kết nối sinh viên với doanh nghiệp, còn Đại học Quốc gia Singapore (NUS) phát triển NUS Enterprise nhằm thúc đẩy hệ sinh thái khởi nghiệp.

Nhìn chung, các thực tiễn quốc tế cho thấy xu hướng phát triển HTNH theo hướng chuyên nghiệp hóa, toàn diện và cá nhân hóa, nhằm hỗ trợ người học thành công trong học tập, phát triển nghề nghiệp và hội nhập xã hội (OECD, 2019; Arnold & Pistilli, 2012; American College Health Association, 2021; NUS, 2022).

4.2. Thực tiễn hoạt động hỗ trợ người học trong giáo dục đại học Việt Nam

Những năm gần đây, các trường đại học Việt Nam ngày càng quan tâm đến hoạt động HTNH, đặc biệt trong bối cảnh tự chủ đại học và yêu cầu KĐCL. Phân tích kết quả KĐCL của 802 CTĐT theo tiêu chuẩn quốc gia cho thấy các tiêu chí về đội ngũ hỗ trợ, hoạt động HTNH và cơ

sở vật chất thường đạt điểm cao, phản ánh sự đầu tư của các trường vào các điều kiện BĐCL này (Nguyễn & cộng sự, 2023).

Trong triển khai thực tiễn, nhiều trường đã xây dựng các đơn vị hoặc bộ phận chuyên trách HTNH. Mô hình cố vấn học tập được áp dụng rộng rãi nhằm hỗ trợ sinh viên xây dựng kế hoạch học tập và giải quyết các vấn đề học vụ. Một số trường còn thành lập trung tâm hỗ trợ sinh viên, như Trung tâm Hỗ trợ sinh viên của Đại học Quốc gia Hà Nội, tổ chức các hoạt động phát triển kỹ năng học thuật và nghiên cứu (ĐHQGHN, 2020). Đồng thời, để nâng cao hiệu quả học tập trực tuyến, nhiều trường đã phát triển hệ thống E-learning và nền tảng quản lý học tập (LMS) như tại Đại học Bách khoa Hà Nội, Đại học Kinh tế Quốc dân và Đại học Mở Hà Nội,...

Bên cạnh hỗ trợ học thuật, các trường chú trọng tư vấn tâm lý và hỗ trợ tài chính cho người học. Một số cơ sở như Trường Đại học Sư phạm Hà Nội và Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh đã thành lập phòng tư vấn tâm lý. Đồng thời, trong bối cảnh tự chủ tài chính, nhiều trường triển khai học bổng và chương trình vay học tập ưu đãi nhằm hỗ trợ sinh viên khó khăn (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022). Chẳng hạn, Đại học Bách khoa Hà Nội, Đại học Bách khoa TP.HCM và Đại học Kinh tế - Luật (Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh) đã trích nguồn thu học phí để xây dựng quỹ học bổng và chương trình vay học tập lãi suất 0% (VNUHCM-UIT, 2023).

Ngoài ra, các dịch vụ hỗ trợ trực tuyến và định hướng nghề nghiệp cũng ngày càng được chú trọng. Nhiều trường triển khai cổng thông tin điện tử, hệ thống

đăng ký học phần trực tuyến và chatbot tư vấn học tập nhằm nâng cao trải nghiệm sinh viên (Nguyễn & Lê, 2022). Đồng thời, các hoạt động kết nối doanh nghiệp, ngày hội việc làm và hỗ trợ khởi nghiệp được tổ chức tại nhiều trường như Đại học FPT, Đại học Ngoại thương, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh và Trường Đại học Mở Hà Nội (Phạm, 2021).

Nhìn chung, hoạt động HTNH trong giáo dục đại học Việt Nam đã có nhiều chuyển biến tích cực, song vẫn cần tiếp tục nâng cao tính chuyên nghiệp, tăng cường ứng dụng công nghệ và mức độ cá nhân hóa dịch vụ để tiệm cận với xu hướng quốc tế.

4.3. Một số khuyến nghị thúc đẩy hoạt động hỗ trợ người học

Để phát triển hoạt động HTNH như một trụ cột BĐCL trong bối cảnh tự chủ đại học, các trường cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp. Dưới đây là một số khuyến nghị:

(i) Hoàn thiện chính sách và chiến lược HTNH: Lãnh đạo trường cần xác định rõ HTNH là một phần trong chiến lược phát triển và BĐCL. Nên ban hành các chính sách cụ thể về dịch vụ người học, từ hỗ trợ học tập, hướng nghiệp đến hỗ trợ đời sống, tài chính. Chính sách cần nhấn mạnh cam kết “lấy người học làm trung tâm” và đảm bảo mọi người học đều được tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ khi cần.

(ii) Phát triển đội ngũ cán bộ hỗ trợ chuyên nghiệp: tuyển dụng và đào tạo cán bộ chuyên trách công tác HTNH có đủ tâm huyết và kỹ năng. Thường xuyên tổ chức các khóa bồi dưỡng về kỹ năng quản lý, tư vấn, giao tiếp để đội ngũ này HTNH hiệu quả hơn; chú trọng phát triển đội ngũ mentor trong bối cảnh đại học khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo. Bên cạnh đó, thiết lập

bộ quy tắc ứng xử và tiêu chuẩn dịch vụ để đảm bảo tính nhất quán, chuyên nghiệp trong quá trình HTNH.

(iii) Cải thiện cơ sở vật chất và tăng cường hỗ trợ tài chính, học bổng: việc đầu tư CSVC không chỉ phục vụ trực tiếp người học mà còn tạo dựng môi trường học tập hiện đại, hấp dẫn, góp phần thu hút người học. Bảo đảm hệ thống thư viện, phòng học, phòng tự học, ký túc xá, nhà ăn, phương tiện đi lại, đáp ứng nhu cầu của người học cả về số lượng và chất lượng. Thư viện cần được bổ sung, cập nhật tài liệu, bảo đảm tài liệu chuyên ngành phong phú, có không gian học tập tiện nghi và thuận tiện; ký túc xá và căn-tin cần được quản lý tốt về an ninh, vệ sinh và giá cả hợp lý.

Về hỗ trợ tài chính và học bổng: đây là yếu tố then chốt giúp người học, đặc biệt là sinh viên yên tâm học tập, nhất là trong điều kiện học phí tăng theo cơ chế tự chủ. Các trường cần duy trì và mở rộng quỹ học bổng cho sinh viên có thành tích, đồng thời có chương trình miễn giảm học phí, quỹ vay vốn ưu đãi cho sinh viên khó khăn. Nên tận dụng nguồn lực từ cựu sinh viên, doanh nghiệp và xã hội để đa dạng hóa nguồn kinh phí hỗ trợ, đảm bảo không sinh viên nào phải bỏ học vì lý do tài chính.

(iv) Phát triển ứng dụng công nghệ HTNH: Phát triển ứng dụng công nghệ, trong đó có AI để theo dõi tiến độ học tập, cảnh báo sớm và cung cấp dịch vụ theo nhu cầu cá nhân. Bên cạnh đó, các trường cần phát triển các kênh thông tin tương tác hiệu quả (cổng thông tin, ứng dụng di động, fanpage, chatbot) giúp thông tin kịp thời các chương trình hỗ trợ, tiếp nhận và giải đáp nhanh chóng thắc mắc của người học. Một hệ thống thông tin minh bạch, phản hồi nhanh sẽ giúp người học cảm

thấy được quan tâm và dễ dàng tiếp cận dịch vụ, từ đó tăng mức độ hài lòng.

(v) Đa dạng hóa hoạt động ngoại khóa và hỗ trợ kỹ năng: Xây dựng lịch hoạt động ngoại khóa phong phú (câu lạc bộ học thuật, văn nghệ, thể thao, tình nguyện) để người học rèn luyện kỹ năng mềm và gắn kết với cộng đồng trường. Đồng thời, phát triển các CTĐT kỹ năng (kỹ năng học tập, kỹ năng sống, khởi nghiệp) và dịch vụ tư vấn hướng nghiệp. Một trọng tâm cần chú ý là dịch vụ hỗ trợ tâm lý - thành lập các trung tâm hoặc tổ tư vấn tâm lý để kịp thời hỗ trợ người học gặp stress, khủng hoảng tâm lý trong học tập và cuộc sống. Đây là lĩnh vực ngày càng quan trọng nhằm đảm bảo sức khỏe tinh thần cho người học.

(vi) Nâng cao hiệu quả cơ chế thu thập và phản hồi ý kiến người học: Để dịch vụ HTNH thực sự hiệu quả, nhà trường cần định kỳ khảo sát ý kiến người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ (ví dụ: phiếu khảo sát cuối kỳ, hộp thư góp ý, đối thoại định kỳ với người học), quan trọng hơn là nâng cao hiệu quả hoạt động thông qua việc sử dụng kết quả khảo sát. Tiếng nói của người học chính là thước đo thực tế nhất cho chất lượng dịch vụ. Vì vậy, mỗi trường nên có quy trình tiếp nhận - phản hồi - cải tiến dựa trên ý kiến người học, coi đó là cơ hội cải thiện liên tục. Những vấn đề người học phản ánh cần được giải quyết kịp thời và thông báo kết quả rõ ràng, minh bạch.

Để các khuyến nghị nêu trên được triển khai hiệu quả, các trường cần bảo đảm một số điều kiện cơ bản. Trước hết, cần có cam kết từ lãnh đạo nhà trường trong việc xác định hoạt động HTNH là một trụ cột của hệ thống BĐCL, từ đó ban hành các chính sách và cơ chế quản lý

phù hợp. Thứ hai, cần bố trí nguồn lực tài chính và nhân sự cho các đơn vị phụ trách HTNH, đồng thời đầu tư cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ phục vụ các dịch vụ hỗ trợ. Thứ ba, cần xây dựng hệ thống thông tin và cơ chế phối hợp giữa các đơn vị trong nhà trường nhằm bảo đảm việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ được thực hiện đồng bộ và thuận lợi cho người học. Bên cạnh đó, việc tăng cường hợp tác với doanh nghiệp, cựu người học và các tổ chức xã hội cũng là điều kiện quan trọng để đa dạng hóa nguồn lực và nâng cao hiệu quả hỗ trợ.

Về lộ trình triển khai, trong ngắn hạn, các trường cần rà soát hệ thống chính sách, quy trình và các dịch vụ hỗ trợ hiện có; đồng thời củng cố mô hình cố vấn học tập, phát triển các kênh thông tin và dịch vụ hỗ trợ trực tuyến. Trong trung hạn, cần từng bước chuyên nghiệp hóa đội ngũ làm công tác HTNH, mở rộng các dịch vụ tư vấn học thuật, tâm lý và hướng nghiệp, đồng thời tăng cường các chương trình hỗ trợ tài chính và hoạt động ngoại khóa phát triển kỹ năng. Trong dài hạn, các trường cần xây dựng hệ thống hỗ trợ người học theo hướng toàn diện và cá nhân hóa, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và trí tuệ nhân tạo trong phân tích dữ liệu học tập nhằm theo dõi tiến độ, cảnh báo sớm và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ phù hợp với nhu cầu của từng người học.

V. Kết luận

Phát triển hoạt động HTNH là yêu cầu mang tính chiến lược đối với các trường đại học Việt Nam trong bối cảnh tự chủ. Hoạt động HTNH như một trụ cột BĐCL không chỉ đáp ứng các yêu cầu KĐCL hay tiêu chuẩn giáo dục, mà quan trọng hơn, đó là chìa khóa để hiện thực hóa triết lý “lấy người học làm trung tâm” trong giáo dục.

Hoạt động HTNH toàn diện, hiệu quả vừa là trụ cột BĐCL, vừa là yếu tố then chốt giúp nhà trường tạo dựng môi trường giáo dục thân thiện, nhân văn và nâng cao lợi thế cạnh tranh. Trong phạm vi bài viết đã làm rõ rằng chất lượng dịch vụ HTNH có ảnh hưởng sâu sắc đến trải nghiệm học tập, sự hài lòng, mức độ gắn kết và thành công của người học, từ đó tác động trực tiếp đến uy tín và sự phát triển bền vững của CSGD.

Tài liệu tham khảo

- American College Health Association. (2021). *National College Health Assessment III: Reference group executive summary*. Silver Spring, MD: ACHA.
- Arnold, K. E., & Pistilli, M. D. (2012). Course signals at Purdue: Using learning analytics to increase student success. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Learning Analytics and Knowledge*.
- AUN. (2020). *Guide to AUN-QA assessment at programme level (Version 4.0)*. https://www.aunsec.org/application/files/2816/7290/3752/Guide_to_AUN-QA_Assessment_at_Programme_Level_Version_4.0_4.pdf
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2022). *Báo cáo giáo dục đại học Việt Nam năm 2021-2022*. Bộ GD&ĐT.
- Đại học Quốc gia Hà Nội. (2020). *Báo cáo thường niên Trung tâm Hỗ trợ sinh viên Đại học Quốc gia Hà Nội*. ĐHQGHN.
- ESG. (2015). *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area*. European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- Jager, J. W., & Gbadamosi, G. (2013). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *The International Journal of Management Education*.
- National University of Singapore. (2022). *NUS Enterprise annual report*. National University of Singapore.

- Nguyễn, V. A., & Lê, H. T. (2022). Chuyển đổi số trong dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại các trường đại học Việt Nam. *Tạp chí Quản lý Giáo dục*, 14(4), 112-125.
- Nguyễn, H. C., Trần, N. H., Hà, V. P., Trần, L. P. T., Bùi, T. T. T., Trần, H. N. M., Nguyễn, T. V., & Trần, T. Q. (2023). Phân tích chất lượng chương trình đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học Việt Nam từ kết quả kiểm định chất lượng. *Tạp chí Giáo dục*, 23(Số đặc biệt 9), 66-71.
- OECD. (2019). *Benchmarking higher education system performance*. OECD Publishing.
- Phạm, Q. T. (2021). Hoạt động hỗ trợ khởi nghiệp tại các trường đại học Việt Nam: Thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Giáo dục*, 497, 23-27.
- Tạ, U. N., Võ, T. T. H., & Hồ, N. C. (2025). Tác động của chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo đến sự hài lòng của sinh viên: Vai trò trung gian của quá trình thực hiện. *Tạp chí Kinh tế & Dự báo*. <https://kinhtevadubao.vn/tac-dong-cua-chat-luong-dich-vu-ho-tro-dao-tao-den-su-hai-long-cua-sinh-vien-vai-tro-trung-gian-cua-qua-trinh-thuc-hien-31586.html>
- Trần, V., & Trần, T. N. Q. (2023). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng. *Tạp chí Khoa học Quản lý Giáo dục*, 02(38), 33-39.
- VNUHCM-UIT. (2023). *Tự chủ đại học không phải là rào cản đối với sinh viên khó khăn*. <https://www.uit.edu.vn/tu-chu-dai-hoc-khong-phai-la-rao-can-doi-voi-sinh-vien-kho-khan>

DEVELOPING LEARNER SUPPORT ACTIVITIES - A PILLAR FOR ENSURING THE QUALITY OF TRAINING PROGRAMS IN THE CONTEXT OF UNIVERSITY AUTONOMY IN VIETNAM

Luong Tuan Long¹, Tran Thien Hoang¹, Mai Van Luu^{1}*

Abstract: *In the context of Vietnamese universities transitioning to an autonomous governance mechanism, the development of learner support activities has become a key pillar for ensuring the quality of training programs. This paper analyzes the theoretical role of learner support in quality assurance, evaluates current practices in Vietnam, and draws on international experiences from higher education institutions abroad. Based on these analyses, the paper proposes several recommendations for developing learner support activities within the context of university autonomy. These recommendations aim to ensure that learners are provided with the best possible conditions for their academic and personal development, thereby enhancing the overall quality of higher education.*

Keywords: *higher education, learner support, quality assurance, training programs, university autonomy*

¹ Hanoi Open University

* Corresponding author