

gấp nhiều lần so với những khoản chi phí mà các bậc phụ huynh phải bỏ ra. Hơn thế nữa, về lâu dài, chúng tôi tin rằng UEF sẽ không còn là một ngôi trường của riêng các nhà đầu tư hôm nay và UEF sẽ trở thành một ngôi trường của công chúng, của xã hội.

Cuối cùng, Thầy có lời nhắn gửi gì đến sinh viên UEF?

Với tôn chỉ hoạt động như trên, sự hỗ trợ cả về vật chất lẫn tinh thần của các cơ quan chức năng, các doanh nghiệp cũng như của toàn xã hội là động lực quan trọng cho quá trình phát triển của UEF. Đặc biệt, nhân tố quyết định đến sự thành công của UEF, quyết định đến việc đạt được tôn chỉ hoạt động trên chính là các bạn sinh viên. Là sinh viên một ngôi trường UEF có trang thiết bị hiện đại, công nghệ đào tạo tiên tiến và gắn kết chặt chẽ với doanh nghiệp, các bạn hãy cố gắng xây dựng cho mình một phương pháp làm việc khoa học, tiếp thu kiến thức một cách sáng tạo và nhất thiết phải tu dưỡng đạo đức, có lối sống đẹp, biết cách xử sự trong cuộc sống cũng như trong học tập. Nếu làm được như thế, các bạn sẽ thành công ngay khi bước chân vào đời, không phụ lòng tin yêu của gia đình và các thầy cô giáo.

Xin cảm ơn Thầy! Kính chúc Thầy và UEF ngày càng thành công!●



Sinh viên đến hỏi thông tin tại Văn phòng Khoa

CÔNG TÁC QUẢN LÝ SINH VIÊN Nhìn từ góc độ thư ký khoa

UEF ra đời trong bối cảnh cả nước đang đẩy mạnh việc đào tạo nhân lực cho việc hội nhập quốc tế. Vì thế, các trường đồng loạt ra đời khiến nhiều học sinh phổ thông đắn đo khi chọn trường để theo học. Khác những trường công được thành lập lâu đời có bề dày thành tích, dễ dàng được biết đến bởi đông đảo các bậc phụ huynh, những trường tư mới thành lập phải vất vả trên đường tìm vị trí cạnh tranh cho mình. UEF là một trong những trường non trẻ nhưng đã đi đúng hướng “CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ VÀ HỘI NHẬP TOÀN CẦU” để vươn lên thực hiện sứ mạng của mình. Vậy những trường tư mới thành lập sẽ cạnh tranh nhau bằng gì? Ngoài vấn đề học phí, cơ sở vật chất là những thứ hữu hình có thể đưa vào danh mục so sánh, UEF khác ở những nơi khác khi tự tin đưa ra chất lượng phục vụ vượt trội để có thể đứng đầu. Để sinh viên khi ra trường nhận được kết quả đào tạo tốt nhất, ngoài việc

đầu tư cho cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, lực lượng giảng viên, Trường còn cung cấp cho sinh viên một lực lượng phục vụ văn phòng tốt nhất.

Bộ phận Văn phòng Khoa là ai?

Khó có một tên gọi cụ thể nào để thể hiện được tất cả những đóng góp của bộ phận Văn phòng Khoa vào công tác phục vụ cho việc dạy và học tại UEF. Đối với sinh viên, họ có thể là những người anh/chị dễ mến sẵn sàng lắng nghe và giải đáp những thắc mắc liên quan đến việc học tập, các quy định, cơ sở... Họ cũng có thể là những thầy/cô thuộc Bộ phận quản sinh khó tính, luôn nhắc nhở việc thực hiện những quy định tại trường, báo về gia đình khi những sinh viên có tình vi phạm nhiều lần. Đối với giảng viên, họ là đội ngũ phục vụ tận tụy, sẵn sàng hỗ trợ, giải quyết những trục trặc về phương tiện giảng dạy

Nhìn lại một chặng đường

khi có nhu cầu. Họ cũng là những thư ký khoa nhiệt tình trong việc giúp giảng viên cung cấp tài liệu, sắp xếp giờ học bù phù hợp... tất cả vì mục tiêu để giờ giảng trên lớp đạt hiệu quả tốt nhất. Đối với khách đến viếng thăm trường, họ là những nhân viên tiếp tân lịch thiệp, niềm nở giới thiệu, hướng dẫn khách tham quan cơ sở của UEF. Đối với những phòng ban khác thuộc UEF, họ là kênh liên lạc, nhịp cầu nối giữa các bộ phận đến với sinh viên.

Nói chung, bộ phận Văn phòng Khoa tại UEF đã góp phần không nhỏ tạo nên ưu điểm khác biệt của UEF so với các trường khác và là tiện ích vô hình (intangible facility) không thể thiếu đối với một trường đang hướng tới trở thành “trung tâm giáo dục đại học và nghiên cứu khoa học kinh tế hiện đại và cung cấp những sản phẩm trí tuệ đáp ứng mong mỏi ngày càng cao của xã hội trong xu thế toàn cầu hóa kinh tế”

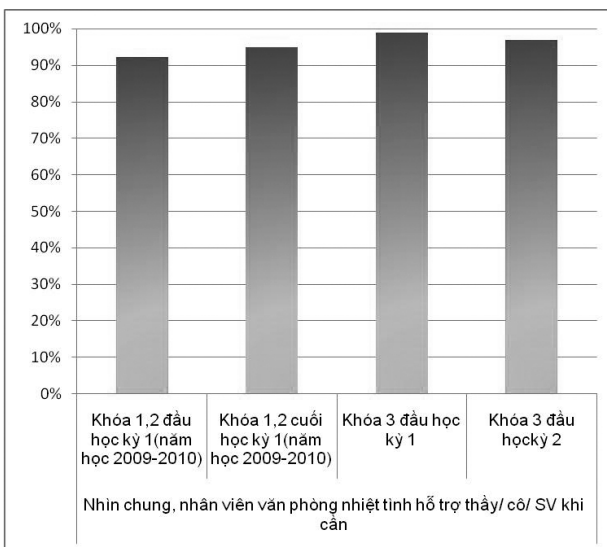
Từ công tác phục vụ...

Bộ phận văn phòng UEF là những nhân viên được tuyển lựa gắt gao để có nguồn nhân viên nhiều kinh nghiệm, có trách nhiệm và tâm huyết với nghề. Họ vừa tâm lý trong việc quản lý và phục vụ sinh viên vừa có năng lực làm việc chuyên nghiệp. Vì thế, ngay từ khi vào Trường, sinh viên được tiếp xúc với thái độ lịch sự, niềm nở của đội ngũ Văn phòng Khoa Đại cương. Chính những ấn tượng đầu tiên này đã giúp sinh viên chẳng những không ngại ngần mà còn chủ động đến liên hệ với Khoa khi cần. Không chỉ là ban đầu mà trong suốt quá trình học, sinh viên luôn được những nhân viên văn phòng ân cần, tận tâm giúp đỡ khi gặp khó khăn.

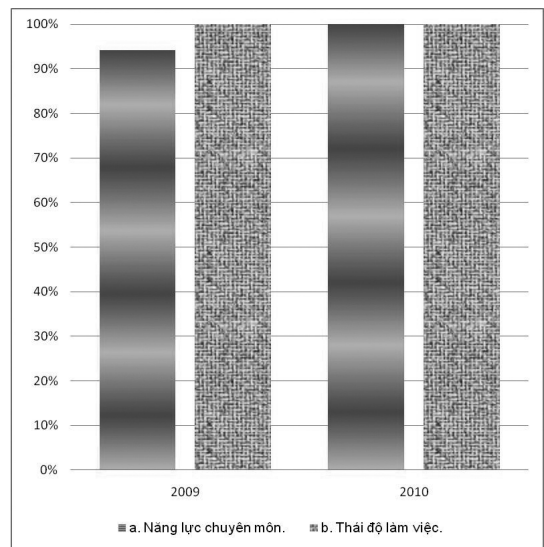
Khác với những trường khác, sinh viên tại UEF không cần phải gửi thông tin gián tiếp qua lớp trưởng mà có thể trao đổi trực tiếp với nhân viên tại văn phòng, qua email, điện thoại, tin nhắn. Tất cả những thông báo học vụ đều được chuyển qua email chính thức này.

Sinh viên không cần thiết phải đến trường để xem tin tức, điểm thi, lịch thi... bởi bộ phận Văn phòng Khoa luôn luôn gửi những thông tin mới nhất có liên quan vào email cho sinh viên. Khi có thắc mắc, góp ý liên quan đến Trường đều được những anh/chị ở bộ phận văn phòng lắng nghe. Ngay cả những ý kiến với lời lẽ khá gay gắt cũng được bộ phận văn phòng tiếp nhận và giải đáp, kèm theo những nhắc nhở nhẹ nhàng. Hàng ngày, dù nhận rất nhiều email nhưng bộ phận văn phòng luôn tìm lời giải đáp, hướng dẫn tốt nhất cho từng trường hợp sinh viên. Ví dụ: Có sinh viên gửi email yêu cầu chuyển lớp vì không hòa hợp được với bạn, thư ký khoa chuyển ngay đến Phòng đào tạo xử lý. Mặc dù câu trả lời được dựa theo qui định của trường nhưng thư ký khoa vẫn phải giải thích thật tường tận để sinh viên thông suốt.

Việc trình bày trực tiếp tại văn phòng giúp sinh viên tập khả năng tự tin, năng động và tạo được mối liên hệ gần gũi giữa sinh viên và Khoa. Tại đây, sinh viên có thể



(Kết quả khảo sát ý kiến của sinh viên: Nguồn đảm bảo chất lượng năm học 2009-2010)



(Kết quả khảo sát ý kiến của giảng viên: tổng hợp bảng câu hỏi năm 2008-2009, 2009-2010)



trình bày những yêu cầu cá nhân để được hỗ trợ, tư vấn. Các sinh viên khi đến văn phòng đều được tôn trọng, tất cả ý kiến nếu chính đáng sẽ được giải quyết hoặc bảo lưu để thực hiện. Nguyên tắc của bộ phận văn phòng là “xem sinh viên như khách hàng” để luôn tìm hiểu, giải quyết thỏa đáng những nhu cầu của sinh viên. Vì thế, nhân viên Văn phòng Khoa cũng thường xuyên trao đổi với sinh viên tại lớp hoặc bất cứ đâu trong khuôn viên trường học để nghe được phản ánh cá nhân của sinh viên. Ngoài ra, để đáp ứng kịp thời, sinh viên UEF còn có thể liên hệ hỗ trợ trên kênh trực tiếp từ website của khoa... Sinh viên Đinh Trần Vũ An (ủy viên Ban thường vụ Đoàn trường) tâm sự: “Mỗi khi có vấn đề vướng mắc trong học tập mà chưa thể trình bày với giảng viên, sinh viên tụi em thường đến gặp các anh chị thư ký khoa để trao đổi. Các anh chị sẽ mang những ý kiến đó đến giảng viên giúp tụi em. Điều này làm cho tụi em cảm thấy các anh chị rất gần gũi và thân thiện...”

Với kênh liên lạc phong phú, nội dung thông tin mà bộ phận văn phòng cung cấp cho sinh viên cũng rất hữu ích và đa dạng. Có thể kể đến những loại thông tin được đưa đến cho sinh viên như những qui định: qui chế, kỷ cương... những thông tin học vụ: điểm thi, lịch thi... những hoạt động ngoại khóa: nội dung, hình thức... dưới dạng văn bản hoặc dạng hình ảnh.

...đến công tác quản lý

Những sinh viên năm nhất, khi vừa mới chuyển sang môi trường học đại học vẫn cần được quản lý để phát huy tính nghiêm túc trong học tập như ở bậc phổ thông. Vì thế, việc điểm danh

hàng ngày sẽ được bộ phận Văn phòng Khoa ghi nhận và cập nhật trực tiếp lên web. Nếu những sinh viên vắng học nhiều, không có lý do chính đáng thì họ sẽ được thông tin nhắc nhở trực tiếp từ bộ phận này. Nếu vẫn tiếp tục vắng thì bộ phận văn phòng sẽ báo về gia đình. Điều này có thể gặp “phản ứng” của sinh viên vì họ cho rằng không phù hợp với cách học đại học. Thế nhưng, chính cách quản lý khắt khe đã dần dần tạo thành nếp học nghiêm túc mà không phải sinh viên của trường đại học nào cũng có thể duy trì được. Việc quản lý chặt chẽ việc chuyên cần thực chất là quan tâm đến tình hình học tập của sinh viên. Các thư ký không chỉ quản sinh viên theo một qui định cứng nhắc, mà thường tìm hiểu lý do tại sao. Nếu sinh viên xin nghỉ học vì lý do bệnh thì việc đầu tiên là bộ phận văn phòng hỗ trợ sinh viên hoàn tất các thủ tục hợp lệ sau đó nhắc nhở sinh viên liên hệ lớp để theo kịp bài.

Một khác biệt nữa trong cách quản lý sinh viên tại UEF là bộ phận Văn phòng Khoa sẽ hỗ trợ phụ huynh trong việc theo dõi tình hình học tập của con em mình. Phụ huynh sẽ được hướng dẫn cách thức sử dụng tài khoản cụ thể mà UEF cung cấp riêng để xem thông tin học tập, điểm thi của sinh viên. Ngoài ra, họ cũng có thể gọi điện trực tiếp để hỏi hoặc trình bày những khó khăn mà con em học đang gặp phải khi học tại trường. Khi đó, bộ phận Văn phòng Khoa sẽ tìm hiểu và trao đổi cùng gia đình để tìm ra hướng giải quyết. Hầu hết các trường hợp đều được phụ huynh tin cậy, chia sẻ về những thay đổi của con em mình. Có trường hợp

phụ huynh đã nhờ đến sự giúp đỡ khi sinh viên không muốn đi học nữa mặc dù phụ huynh đã nhiều lần khuyên răn. Khi đó, nhân viên văn phòng trở thành “nhà tư vấn” tìm hiểu nguyên nhân của sinh viên, hợp tác cùng gia đình để trao đổi với con em của họ. Một số phụ huynh đã bày tỏ họ hoàn toàn yên tâm khi con em họ được quản lý chặt chẽ và sẵn sàng giới thiệu với những phụ huynh khác về UEF. Một phụ huynh sinh viên khóa 3 chia sẻ: “Tôi thực sự rất hài lòng về cách chăm sóc sinh viên của đội ngũ nhân viên Văn phòng Khoa. Không những tôi dễ dàng xem thông tin về kết quả học tập, chuyên cần của cháu mà tôi còn có thể trao đổi thêm những lưu ý khác của cháu để kết hợp cùng nhà trường dạy bảo cháu”

Lời kết

Trong công tác quản lý và phục vụ sinh viên, bộ phận Văn phòng Khoa luôn luôn tâm niệm “Sinh viên là đối tượng cần được phục vụ và cũng chính là đối tượng cần được giáo dục”. Vì vậy, sinh viên tại UEF vừa được chăm sóc để có thể phát huy khả năng học tập tốt nhất vừa được rèn luyện tư cách để có thể trở thành người tự tin, biết chấp hành qui định và kỷ luật của tổ chức. Đứng dưới góc độ thư ký khoa, công tác quản lý sinh viên tại UEF đã được thực hiện hiệu quả, khác biệt hẳn so với các trường khác trong việc tạo một môi trường thân thiện, hữu ích cho sinh viên. ●