

Biện pháp nâng cao hiệu quả công tác tuyển sinh các chương trình bồi dưỡng giáo viên tại Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

La Thị Kim Bách*, Trần Thanh Hải*

*Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

Received: 28/4/2024; Accepted: 02/5/2024; Published: 10/5/2024

Abstract: Starting from the practice of recruiting students and providing certification training for learners, there are still many issues that need to be resolved between learner needs, trust, selection of training facilities, and competition between providers, training facilities lead to difficulties in recruiting students and opening classes, requiring improved efficiency in enrollment work to achieve optimal results. The article focuses on analyzing the shortcomings in the recruitment process for teacher training programs at An Giang University – Vietnam National University Ho Chi Minh City, thereby proposing improvement measures.

Keywords: Enrollments, fostering, An Giang University

1. Mở đầu

Từ khi thành lập (năm 1999) Trường Đại học (ĐH) An Giang đã thực hiện nhiệm vụ bồi dưỡng giáo viên (BDGV) cho tỉnh An Giang. Đến năm 2018, nhằm thực hiện tốt hơn nhiệm vụ này, Trường ĐH An Giang thành lập Trung tâm Bồi dưỡng (TTBD) nhà giáo và Phát triển kỹ năng sư phạm (KNSP) với chức năng tổ chức các hoạt động BD nhà giáo và cán bộ quản lý các cơ sở giáo dục; phát triển KNSP cho sinh viên (SV); tổ chức các hội nghị, hội thảo về phát triển KNSP; chủ trì nghiên cứu các vấn đề về phát triển KNSP, đào tạo và BDGV; tổ chức dịch vụ tư vấn; phát triển học liệu đào tạo và BD,.... Hoạt động nổi bật của trường là thực hiện liên kết BD, đặt hàng BDGV tại các địa phương trong và ngoài tỉnh An Giang. Vì vậy để đảm bảo nguồn tuyển sinh (TS), mục tiêu tăng doanh thu hằng năm đòi hỏi nhà trường phải luôn chú trọng công tác TS, khảo sát nhu cầu và tìm nguồn TS. Tuy nhiên, thực tiễn vẫn còn nhiều vấn đề cần phải quan tâm cải tiến. Việc đánh giá thực tiễn, đề xuất các biện pháp cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác TS các chương trình BDGV tại Trường ĐH An Giang là vấn đề cần thiết và cần được nghiên cứu.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Thực trạng công tác TS các chương trình BDGV

Tính đến thời điểm hiện tại, Trường ĐH An Giang tổ chức giảng dạy và cấp chứng nhận, chứng chỉ 6 chương trình BDGV, cụ thể: (1) BD theo tiêu

chẩn chức danh nghề nghiệp giáo viên (GV) mầm non và phổ thông các cấp; (2) BD nghiệp vụ sư phạm cho người có bằng cử nhân phù hợp có nguyện vọng trở thành GV tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông; (3) BDGV Tin học dạy môn Tin học và Công nghệ ở Tiểu học; (4) BDGV THCS dạy môn Khoa học tự nhiên; (5) BDGV THCS dạy môn Lịch sử và Địa lý; (6) BDGV dạy Chương trình làm quen với tiếng Anh dành cho trẻ em mẫu giáo (gọi tắt là phương pháp cho trẻ làm quen tiếng Anh).

Công tác TS các chương trình BDGV tại Trường ĐH An Giang bao gồm các nội dung: quảng bá TS, tư vấn TS, tiếp nhận, xử lý thông tin và chăm sóc học viên (HV).

2.1.1. Hoạt động quảng bá TS

Quảng bá TS là hoạt động nhằm truyền tải thông tin TS đến người học, giúp họ dễ dàng tiếp cận và nắm bắt thông tin. Trường ĐH An Giang thường đăng tải thông tin TS trên Website của trường, qua mạng xã hội (Facebook, Zalo), phát hành thông báo TS đến các đơn vị liên kết đào tạo, BD, Sở Giáo dục và Đào tạo tại các tỉnh thuộc Đồng bằng Sông Cửu Long,... Kết quả khảo sát hoạt động quảng bá TS được người học đánh giá ở mức độ khá (thể hiện ở bảng 2.1). Do vậy, nhà trường cần phải có những phương án nhằm tăng cường hơn nữa hoạt động quảng bá TS.

2.1.2. Hoạt động tư vấn TS

Hoạt động tư vấn TS các chương trình BDGV tại Trường ĐH An Giang được thực hiện đa phần qua kênh mạng xã hội (Facebook, Zalo) và số điện thoại

cá nhân của đội ngũ chuyên viên thuộc TTBD nhà giáo và Phát triển KNSP. Đội ngũ chuyên viên này chủ yếu thực hiện công tác dựa trên kinh nghiệm cá nhân và thâm niên công tác, chưa qua các lớp đào tạo, BD về nghiệp vụ tư vấn nên thiếu tính chuyên nghiệp, việc thể hiện các KN như: KN tư vấn, KN quản lý cảm xúc, KN truyền cảm hứng, thu hút người học vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế (kết quả đánh giá tiêu chí 3 *Mức độ nắm rõ chương trình BD, đối tượng BD của chuyên viên tư vấn* đạt loại khá trở lên là 80%, trong đó khá 57.78%, tiêu chí 4 *KN quản lý cảm xúc của chuyên viên tư vấn TS* ở mức độ bình thường 78.89% và tiêu chí 5 *Khả năng thu hút, thuyết phục trong quá trình tư vấn TS* ở bảng 2.1 với mức độ bình thường chiếm 75.00%). Điều này dẫn đến một số khó khăn trong việc tiếp cận, tư vấn, thu hút người học, làm cho hiệu quả công tác TS không cao.

Hơn nữa, do nhà trường không thực hiện công tác khảo sát nhu cầu BD của viên chức nên thiếu thông tin về nhu cầu BD và vì vậy làm hạn chế trong công tác tư vấn, tìm nguồn TS đạt hiệu quả đề ra.

2.1.3. Hoạt động tiếp nhận, xử lý thông tin và chăm sóc HV

Xử lý thông tin và chăm sóc HV là hoạt động tiếp nhận thông tin và giải đáp các thắc mắc, yêu cầu của HV liên quan đến công tác TS. TTBD nhà giáo và Phát triển KNSP được thành lập năm 2018, nhân sự chủ yếu được tuyển chọn từ các đơn vị khác trong trường, chưa có nhiều kinh nghiệm, chưa qua các lớp đào tạo, BD về nghiệp vụ tư vấn TS, chăm sóc HV do đó việc tiếp nhận, xử lý thông tin và chăm sóc HV, đặc biệt là trao đổi thông tin thông qua điện thoại cá nhân, thư điện tử, các kênh mạng xã hội chưa đáp ứng tốt theo yêu cầu của HV. Theo kết quả khảo sát ở bảng 2.1, người học đánh giá tốc độ xử lý thông tin và chăm sóc HV với tỷ lệ không đều ở các tiêu chí khảo sát 3, 4, 5, 6, 7 nếu như ở tiêu chí 4 *KN quản lý cảm xúc của chuyên viên tư vấn TS* rất tốt, tốt, khá, là 82.22%, thì ở tiêu chí 5 *Khả năng thu hút, thuyết phục trong quá trình tư vấn TS* rất tốt, tốt, khá, là 25%,.... Đặc biệt *mức độ nắm rõ chương trình BD, đối tượng BD của chuyên viên tư vấn* cũng chưa cao, khi tìm hiểu HV đang theo học HV có ý kiến chuyên viên tư vấn hay chuyên cuộc gọi cho chuyên viên khác vì cho rằng chương trình này mình không nắm rõ,...; *mức độ xây dựng và duy trì mối quan hệ bền vững giữa HV và kết nối mạng lưới khách hàng tiềm năng* là hầu như không thực hiện, thậm chí thực hiện không tốt. Từ đó cho thấy, hoạt động này cần được đặc biệt quan tâm cải tiến.

Bảng 2.1. Kết quả khảo sát đánh giá của 180 HV/6 chương trình BD về công tác TS ở Trường ĐH An Giang

Tiêu chí	Nội dung khảo sát	Tổng số phiếu/Tỷ lệ đánh giá				
		Rất tốt	Tốt	Khá	Bình thường	Không tốt
TC1	Hoạt động khảo sát nhu cầu BD	0/180	0/180	2/180 1.11%	178/180 98.98%	0/180
TC2	Thông tin quảng bá TS	5/180 2.78%	9/180 5.00%	166/180 92.22%	0/180	0/180
TC3	Mức độ nắm rõ chương trình BD, đối tượng BD của chuyên viên tư vấn	8/180 4.44%	32/180 17.78%	104/180 57.78%	36/180 20.00%	0/180
TC4	KN quản lý cảm xúc của chuyên viên tư vấn TS	2/180 1.11%	4/180 2.22%	32/180 17.78%	142/180 78.89%	0/180
TC5	Khả năng thu hút, thuyết phục trong quá trình tư vấn TS	5/180 2.78%	8/180 4.44%	32/180 17.78%	135/180 75.00%	0/180
TC6	Tốc độ xử lý thông tin TS	13/180 7.22%	7/180 3.89%	56/180 31.11%	104/180 57.78%	0/180
TC7	Mức độ chu đáo, chăm sóc người học	9/180 5.00%	15/180 8.33%	44/180 24.44%	112/180 62.22%	0/180
TC8	Mức độ xây dựng và duy trì mối quan hệ bền vững giữa HV và kết nối mạng lưới khách hàng tiềm năng	0/180	0/180	0/180	154/180 85.56%	26/180 14.4%

2.2. Biện pháp nâng cao hiệu quả công tác TS các chương trình BDGV tại Trường ĐH An Giang

2.2.1. Tăng cường xây dựng đội ngũ chuyên viên tại TTBD nhà giáo và Phát triển KNSP

Đây là biện pháp quan trọng giúp nhà trường, lãnh đạo đơn vị trực tiếp tại TTBD nhà giáo và Phát triển KNSP xem xét, phân tích điểm mạnh, yếu của từng chuyên viên để phân công công việc cho phù hợp, có thể phát huy năng lực chuyên môn của từng chuyên viên nhằm mang lại hiệu quả trong công tác.

- Tiếp tục phân công công việc phù hợp với khả năng và sở trường của mỗi chuyên viên trong đơn vị nhằm tạo động lực và sự tự tin, từ đó cải thiện hiệu suất làm việc.

- BD năng lực, điểm mạnh, nét riêng biệt của từng chuyên viên để có thể tối ưu hóa tất cả “tiềm năng” ấy bằng cách hướng dẫn chuyên viên tập trung vào thế mạnh của mình, tạo những cơ hội để chuyên viên được thể hiện năng lực của bản thân, chủ động nhận việc và có những sáng tạo để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

- Giúp chuyên viên trong đơn vị hiểu được thế mạnh của nhau cùng nhau phối hợp để thực hiện tốt mục tiêu cần đạt.

- BD về nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, KN xử

lý thông tin cho đội ngũ chuyên viên làm công tác tư vấn TS tại trung tâm.

- Xây dựng môi trường làm việc khích lệ, lạc quan và tích cực, khuyến khích sự tương tác, trao đổi ý kiến và gắn kết giữa các thành viên trong đơn vị.

2.2.2. Tăng cường công tác khảo sát nhu cầu BD của GV; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, quảng bá, tư vấn TS

Tăng cường khảo sát nhu cầu BD của GV là biện pháp quan trọng nhằm nắm chính xác thông tin về nhu cầu BD của viên chức thông qua các hoạt động như nghiên cứu chiến lược phát triển kinh tế xã hội của địa phương, khu vực; tăng cường nắm thông tin qua kênh thông tin từ các đối tác liên kết đào tạo, BD hoặc thông qua việc tiếp nhận thông tin từ HV trong quá trình tư vấn TS, mở rộng phạm vi tổ chức khảo sát nhu cầu BD đối với đối tượng đang học liên thông, vừa làm vừa học,... Việc làm này giúp cho nhà trường có những định hướng tốt về nhu cầu BD của viên chức trong thời gian sắp tới, từ đó, có thể tập trung quảng bá, tư vấn, thu hút HV nhiều hơn đối với những chương trình BD mà nhà trường đang có hoặc sẽ tiếp tục nghiên cứu, phát triển thêm các chương trình BD mới đáp ứng nhu cầu xã hội.

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, quảng bá, tư vấn TS là biện pháp quan trọng. Biện pháp này có thể thực hiện thông qua nhiều hình thức:

- Gửi thông báo TS qua đường công văn tới các đơn vị trường học, Sở/Phòng Giáo dục và Đào tạo, Trung tâm giáo dục thường xuyên, Giáo dục nghề nghiệp.

- Gửi thông báo TS cho HV đang theo học nhờ thông tin tuyên truyền cho GV có nhu cầu;

- Đăng tải thông tin lên website của trường, cử cán bộ trực tiếp đi tư vấn, tiếp thị TS,....

- Đẩy mạnh việc tương tác trên mạng xã hội: Phát triển trang Web của trung tâm, gửi thông tin TS cho nhóm phụ trách Fanpage của trường để cung cấp thông tin chính xác về TS cho HV, gửi thông báo TS qua nhóm Zalo, Facebook các lớp HV đã học, đang học tại trường; hướng dẫn HV có nhu cầu học tập hoàn thiện đầy đủ các loại giấy tờ của hồ sơ bằng hình thức online giúp giảm thiểu việc đi lại của người học; hướng dẫn HV nộp học phí bằng hình thức chuyển khoản qua số tài khoản của trường,....

2.2.3. Tăng cường tốc độ xử lý thông tin và chăm sóc HV

Nhà trường, trung tâm cần sớm ban hành quy trình tiếp nhận xử lý thông tin, trong đó, quy định rõ về thời gian xử lý và trách nhiệm của các cá nhân,

đơn vị liên quan nhằm đảm bảo các thông tin yêu cầu của HV được giải quyết nhanh chóng, kịp thời. Đồng thời, điều tiết phân công nhiệm vụ đối với các viên chức đang đảm nhiệm vai trò tương tác trực tiếp với người học, từ đó giúp cho hoạt động chăm sóc người học, tiếp nhận, xử lý thông tin đạt được hiệu quả cao hơn; BD thêm các KN cho chuyên viên: KN tiếp nhận và xử lý thông tin, KN ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý thông tin,....

2.2.4. Chú trọng công tác xây dựng và duy trì mối quan hệ bền vững giữa HV và kết nối mạng lưới khách hàng tiềm năng

Xây dựng tốt và duy trì mối quan hệ bền vững giữa HV và kết nối mạng lưới khách hàng tiềm năng là cách xây dựng chiến lược lâu dài trong công tác TS nhất trong thời buổi cạnh tranh mạnh mẽ như hiện nay. Xây dựng mối quan hệ thân thiết với khách hàng sẽ mang đến nhiều cơ hội cho công tác TS của nhà trường không chỉ TS ở các chương trình BDGV mà còn ở các CTĐT SV chính quy, liên thông, cao học, vừa làm vừa học,.... Muốn xây dựng mối quan hệ thân thiết, bền vững trước hết cần phải tạo dựng thương hiệu đủ mạnh để tạo lòng tin đối với khách hàng; xây dựng hình ảnh tích cực, chuyên nghiệp thể hiện qua cách cư xử, giao tiếp của người làm công tác TS; giới thiệu cho nhau những khách hàng tiềm năng trong mạng lưới của mình,....

3. Kết luận

TS là một khâu quan trọng trong quá trình tổ chức BD cấp chứng chỉ cho GV tại Trường ĐH An Giang. Các biện pháp nêu trên là một trong những biện pháp cơ bản. Để công tác TS các chương trình BD thật sự có hiệu quả và chất lượng, nhà trường, TTBD Nhà giáo và Phát triển KNSP cần nghiên cứu áp dụng kết hợp thêm nhiều biện pháp nhằm tăng cường hiệu quả của công tác TS, đáp ứng được nhu cầu BDGV và mục tiêu phát triển của nhà trường.

Tài liệu tham khảo

[1]. Hữu Bắc (2023). *Một số định hướng và giải pháp TS ở Trường Cao đẳng Quảng Nam*. Ngày truy cập: 25/4/2024, tapchilaodong.vn.

[2]. Trường ĐH An Giang (2018), *Quyết định số 1153/QĐ-ĐHAG ngày 05/07/2018 về Kế hoạch chiến lược phát triển Trường ĐHAG giai đoạn 2018-2025 và tầm nhìn đến 2030*, An Giang.

[2]. Trường ĐH An Giang (2023), *Báo cáo tổng kết 5 năm công tác BD từ năm 2018 - 2023*, An Giang.

[3]. Trường ĐH An Giang (2023), *Báo cáo kết quả hoạt động năm 2023*, An Giang.