

NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA VIÊN CHỨC PHỤC VỤ ĐÀO TẠO TRONG SỰ PHÁT TRIỂN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

• Đặng Thị Thu Liễu^(*), Nguyễn Anh Thùy^(*)

Tóm tắt

Viên chức phục vụ đào tạo có vai trò quan trọng trong sự phát triển của Nhà trường. Thời gian qua, đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo của Trường Đại học Đồng Tháp đã nâng cao ý thức, trách nhiệm đối với công tác phục vụ đào tạo; không ngừng phấn đấu học tập, lao động, sáng tạo, phát huy khả năng, trí tuệ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Từ khóa: Viên chức, viên chức phục vụ đào tạo, Trường Đại học Đồng Tháp.

1. Đặt vấn đề

Bên cạnh công tác quản lý, hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ, công tác phục vụ đào tạo có vai trò quan trọng đối với sự phát triển của nhà trường. Vì vậy, viên chức làm công tác phục vụ đào tạo cần có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có ý thức trách nhiệm và tâm huyết với mục tiêu phát triển của nhà trường là tiền đề xây dựng môi trường công sở văn hóa, khoa học, tạo ấn tượng và hình ảnh đẹp về nhà trường.

Trong những năm qua, đội ngũ viên chức làm công tác phục vụ đào tạo tại các phòng ban, khoa, trung tâm của trường đã có nhiều cố gắng trong công tác, nhanh chóng nắm bắt công việc được giao, từng bước đi vào nề nếp và khẳng định được vai trò của mình trong sự phát triển chung của nhà trường.

Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tiến độ xử lý một số công việc đôi lúc còn chậm, một số viên chức có tư tưởng làm việc “cầm chừng”, chưa nắm vững quy trình xử lý công việc hoặc chưa am hiểu công việc được giao dẫn đến sai sót khi thực hiện, chất lượng và hiệu quả thực hiện công việc đôi lúc còn chưa được như mong muốn.

Xuất phát từ vấn đề trên, trong bài viết này, chúng tôi xin trao đổi một số ý kiến với mục đích để chúng ta hiểu hơn về vai trò của viên chức phục vụ đào tạo đối với sự phát triển của Trường Đại học Đồng Tháp và đề ra một số giải pháp góp phần phát huy hơn nữa vai trò của đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo trong thời gian tới.

2. Nội dung

2.1. Khái niệm viên chức phục vụ đào tạo

Trong giới hạn bài báo này, viên chức phục vụ đào tạo được hiểu là những viên chức hành chính làm việc tại các phòng, ban, khoa, trung tâm và tương đương đang thực hiện công việc trực tiếp hoặc gián tiếp hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo của Nhà trường.

Hay nói ngắn gọn, trong Trường Đại học Đồng Tháp, ngoài đội ngũ cán bộ quản lý và giảng viên, những viên chức còn lại được gọi là viên chức phục vụ đào tạo.

2.2. Nhiệm vụ của viên chức phục vụ đào tạo

Tùy theo từng vị trí việc làm, trường đơn vị có những phân công cụ thể nhiệm vụ cho từng viên chức ứng với từng công việc cụ thể, nhưng nhìn chung, viên chức phục vụ đào tạo tại các đơn vị trong trường thực hiện những nhóm công việc sau:

- Giải quyết các vấn đề về học vụ: thời khóa biểu, đăng ký môn học, tổ chức lớp học, tổ chức thi, điểm số...;
- Tư vấn sinh viên;
- Văn thư, lưu trữ; thông tin báo cáo; tham mưu; tổng hợp;
- Công tác đảm bảo chất lượng;
- Đảm bảo các điều kiện tổ chức học tập, quản lý tài sản,...

2.3. Thực trạng công tác của đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo tại Trường Đại học Đồng Tháp

Trường Đại học Đồng Tháp hiện tại có 33 đơn vị phòng ban, khoa, trung tâm và tương đương theo Quyết định 273/QĐ-DHĐT ngày 09/5/2013 của Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Tháp về cơ cấu tổ chức bộ máy của Trường Đại học Đồng Tháp trong nhiệm kỳ Hiệu trưởng 2012 - 2017.

^(*) Trường Đại học Đồng Tháp.

Hiện tại, cơ cấu tổ chức bộ máy có một số đơn vị sáp nhập, thành lập mới cho phù hợp với điều kiện thực tế của Nhà trường. Tùy theo chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị mà Nhà trường chia làm đơn vị chuyên môn, đào tạo và các phòng, ban chức năng, đơn vị hỗ trợ đào tạo. Nhưng nhìn chung tất cả các đơn vị đều có bố trí viên chức thực hiện nhiệm vụ phục vụ đào tạo cho Nhà trường.

Trong thời gian qua, đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo của trường đã có nhiều chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động thể hiện ở nhiều mặt công tác ngày càng ổn định, đi vào chiều sâu.

2.3.1. Giải quyết các vấn đề về học vụ

Đây là một trong những khâu quan trọng nhất của bất cứ một cơ sở giáo dục nào. Đối với Trường Đại học Đồng Tháp, Nhà trường giao cho phòng Đào tạo là đơn vị chủ trì, phối hợp với các phòng ban chức năng và trực tiếp là các khoa để điều tiết kế hoạch đào tạo; tổ chức lớp học; đăng ký và điều chỉnh khối lượng học tập; đăng ký học lại, học cải thiện; nghỉ học; chuyển trường, chuyển ngành... Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo chịu trách nhiệm chính trong việc tổ chức các kỳ thi; điểm số, kết quả học tập...

Năm 2008, Trường Đại học Đồng Tháp chuyển từ hình thức đào tạo niên chế sang hình thức đào tạo theo tín chỉ. Thời gian đầu, viên chức phục vụ đào tạo có nhiều ngỡ ngàng trong hình thức đào tạo mới này nên dễ dẫn đến một số việc giải quyết chưa được như mong muốn. Tuy nhiên, sau một thời gian đưa vào vận hành quản lý, đội ngũ viên chức phục vụ đã nhanh chóng tiếp cận và bắt nhịp với công việc mới này.

2.3.2. Công tác tư vấn sinh viên

Để góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác tổ chức đào tạo, Nhà trường thành lập Ban tư vấn sinh viên, Ban tư vấn sinh viên cùng với các phòng ban chức năng, các khoa đào tạo và đội ngũ cố vấn học tập, giảng viên chủ nhiệm thực hiện nhiệm vụ tư vấn tất cả những vấn đề liên quan đến sinh viên khi các em có nhu cầu chính đáng như (1) Hỗ trợ, giải đáp các thắc mắc và tư vấn về các vấn đề liên quan đến học vụ như: đăng ký kế hoạch học tập, đăng ký môn học, thời khóa biểu, lịch thi, nghỉ học tạm thời; (2) Giải đáp thắc mắc

về các vấn đề liên quan đến chương trình đào tạo, học ngành thứ 2, vấn đề tốt nghiệp; (3) Chia sẻ với sinh viên về phương pháp học tập ở bậc đại học, để từ đó các em có những phương pháp học tập tốt, hiệu quả và sáng tạo; (4) Hỗ trợ, chia sẻ những khó khăn trong quá trình học tập, cùng sinh viên tìm hiểu về chuyên ngành và định hướng nghề nghiệp của bản thân trong tương lai; (5) Tư vấn, giải đáp những thắc mắc của các bạn trong nhiều lĩnh vực khác nhau như: tình bạn, tình yêu, tâm sinh lý hay những khó khăn trong các mối quan hệ cá nhân,...

2.3.3. Công tác văn thư, lưu trữ; thông tin báo cáo; tham mưu; tổng hợp

Phòng Hành chính - Tổng hợp là đơn vị đầu mối làm công tác văn thư lưu trữ cho Nhà trường. Ngoài ra, tại tất cả các đơn vị trong trường đều có cử viên chức thực hiện công tác văn thư, lưu trữ và thực hiện các chế độ thông tin báo cáo cho đơn vị. Công tác này trong thời gian qua đã có những tiến bộ nhất định nhờ vào việc nâng cao ý thức, tinh thần trách nhiệm đối với công việc được giao của đội ngũ viên chức và việc triển khai sử dụng phần mềm quản lý văn bản trong toàn trường (Hệ thống quản lý hành chính điện tử - EGOV). Chế độ thông tin báo cáo thực hiện khá nề nếp; chất lượng công tác tham mưu, tổng hợp ngày càng được nâng lên. Tuy nhiên, có đôi lúc chưa được như kì vọng; vẫn còn xảy ra tình trạng chậm trễ trong xử lý thông tin, báo cáo, công tác lưu trữ còn nhiều hạn chế, đặc biệt ở tại các đơn vị nên gây khó khăn nhất định cho việc cung cấp thông tin phục vụ công tác kiểm định chất lượng giáo dục và công tác ISO.

2.3.4. Công tác đảm bảo chất lượng

Đảm bảo chất lượng là sự cải tiến liên tục, có hệ thống, có cấu trúc để duy trì và nâng cao chất lượng. Hệ thống đảm bảo chất lượng bao gồm 02 yếu tố: đảm bảo chất lượng bên trong và đảm bảo chất lượng bên ngoài. Đảm bảo chất lượng bên ngoài đề cập đến hệ thống đảm bảo chất lượng được vận hành bởi các tổ chức ở bên ngoài các cơ sở giáo dục. Đảm bảo chất lượng bên trong đề cập đến hệ thống đảm bảo chất lượng được thiết lập và vận hành bởi chính các cơ sở giáo dục đại

học. Nói cách khác, cơ sở giáo dục đại học đóng vai trò chính trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong. Hiện tại, có nhiều hệ thống đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục đại học. Do đó, việc xác định hệ thống đảm bảo chất lượng nào phù hợp là việc vô cùng quan trọng đối với một cơ sở giáo dục đại học. Đối với Trường Đại học Đồng Tháp xác định hệ thống đảm bảo chất lượng trong nhà trường gồm hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục và hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO.

Từ năm 2011, Trường Đại học Đồng Tháp vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 : 2008, đã được Trung tâm Chứng nhận phù hợp - QUACERT cấp giấy chứng nhận. Để duy trì tốt hệ thống, Trường Đại học Đồng Tháp có phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo phụ trách công tác này. Đồng thời, mỗi đơn vị trực thuộc cử một viên chức phụ trách công tác ISO, thường xuyên rà soát, cập nhật thông tin, bổ sung hồ sơ, xây dựng các biểu mẫu, quy trình công tác để vận dụng giải quyết công việc sự vụ hàng ngày tại đơn vị theo tiêu chuẩn ISO.

Đối với công tác này, giai đoạn đầu những viên chức được giao làm công tác ISO gặp rất nhiều khó khăn do chưa am hiểu, chưa có kiến thức về lĩnh vực này nên chưa biết cách thức thực hiện theo đúng quy định. Qua hơn 7 năm vận hành hệ thống, đội ngũ viên chức làm công tác ISO của Nhà trường và tại các đơn vị đã có những kiến thức nhất định về vấn đề này và đã phụ trách công tác này đạt hiệu quả hơn. Tuy nhiên, viên chức phụ trách công tác ISO tại một số đơn vị thường xuyên thay đổi do bận đi học nâng cao trình độ, luân chuyển, nghỉ hưu sản... nên công tác ISO của một số đơn vị chưa thật sự đáp ứng yêu cầu.

Trong hệ thống giáo dục quốc dân, các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục bắt đầu được chú trọng từ năm 2003, với việc thành lập Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nay đổi tên thành Cục Quản lý chất lượng.

Hiện tại, Trường Đại học Đồng Tháp đã được đánh giá ngoài và được cấp giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục theo Quyết định số 128/

QĐ-KĐCL ngày 08/9/2017 của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Đối với công tác này, giai đoạn đầu những viên chức được giao thực hiện hoặc hỗ trợ ở một số nội dung nhất định gặp rất nhiều khó khăn do: (1) Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục cơ sở đại học theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 và Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 có hiệu lực vào ngày 04/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo là khá mới mẻ đối với viên chức của trường, nên khi triển khai thực hiện ít nhiều gặp khó khăn, lúng túng trong quá trình thực hiện; (2) Các công việc liên quan đến quá trình kiểm định chất lượng giáo dục như tự đánh giá, đánh giá ngoài, các vấn đề sau đánh giá ngoài là khá nặng nề; (3) Hội đồng tự đánh giá và thành viên của các nhóm công tác phụ trách các mảng tiêu chí chưa thật sự “đều tay”; do đó, ảnh hưởng đến chất lượng báo cáo tự đánh giá của trường; (4) Công tác lưu trữ, quản lý hồ sơ, văn bản làm minh chứng của một số đơn vị chưa được bảo quản, sắp xếp, lưu trữ hợp lý, khoa học đã gây khó khăn không nhỏ, ảnh hưởng đến chất lượng và kết quả công tác triển khai tự đánh giá cũng như tham gia đánh giá ngoài của nhà trường.

Qua một thời gian tiếp cận, đội ngũ viên chức làm công tác này của trường đã có những kiến thức nhất định, có kinh nghiệm và đã phụ trách công tác này đạt hiệu quả hơn.

2.3.5. Công tác đảm bảo các điều kiện tổ chức dạy học và quản lý tài sản

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, Nhà trường luôn quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại phục vụ cho công tác đào tạo của Nhà trường. Phòng Thiết bị và Xây dựng cơ bản là đơn vị chịu trách nhiệm chính về vấn đề này.

Công tác quản lý tài sản của Nhà trường trong thời gian qua cũng có nhiều tiến bộ. Tại mỗi đơn vị đều có cử viên chức phụ trách việc quản lý tài sản chung của đơn vị, theo dõi tình trạng sử dụng tài sản của đơn vị và có những báo cáo về cho Nhà trường khi được yêu cầu. Hàng năm, Nhà trường thành lập Tổ kiểm kê tài sản để tiến hành kiểm kê thường xuyên, kịp thời nắm bắt tình hình sử dụng tài sản tại đơn vị và báo cáo cho Lãnh đạo trường;

đồng thời, định kỳ 3 năm một lần Nhà trường tổ chức tổng kiểm kê tài sản theo quy định Nhà nước. Tuy nhiên, trong thời gian qua có một số viên chức còn chưa chuyên tâm, sâu sát với công việc dẫn đến thất thoát tài sản của Nhà trường.

Bên cạnh tính chuyên nghiệp, nề nếp trong phục vụ đào tạo của đội ngũ viên chức phòng ban còn tồn tại một số hạn chế:

- Một bộ phận viên chức phục vụ đào tạo có những hạn chế nhất định như nhận thức của đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo chưa đồng đều, thiếu sáng tạo, linh hoạt trong giải quyết công việc;

- Một số viên chức chưa nắm vững chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao nên trong quá trình giải quyết công việc còn mang tính chủ quan, tùy tiện dẫn đến sai quy chế, quy định;

- Vẫn còn tồn tại một số viên chức thiếu tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ chưa tốt, giải quyết công việc còn trì trệ dẫn đến chậm trễ;

- Việc phối hợp giữa các bộ phận liên quan để giải quyết công việc chung đôi lúc còn rời rạc, thiếu gắn kết dẫn đến việc sinh viên hoặc người đến liên hệ công tác phiền hà do phải đi lại nhiều lần, gõ cửa nhiều nơi, nhiều bộ phận không cần thiết. Từ đó làm ảnh hưởng đến uy tín và thương hiệu của Nhà trường.

Nhìn chung, công tác của các đơn vị trong thời gian qua đã dần đi vào nề nếp, chất lượng phục vụ từng bước được nâng lên rõ rệt. Đội ngũ viên chức tham gia công tác phục vụ đào tạo được quan tâm, tạo điều kiện đi học, bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu công việc trong tình hình mới.

2.4. Giải pháp đề nghị

Để nâng cao hiệu quả và tính chuyên nghiệp của công tác phục vụ đào tạo, trong thời gian tới Nhà trường cần tập trung vào một số giải pháp trọng tâm sau:

Giải pháp 1: Nâng cao nhận thức về công tác phục vụ đào tạo.

- Nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò, trách nhiệm của công tác phục vụ đào tạo trong cán bộ quản lý và đặc biệt là trong chính đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo.

- Phổ biến các quy định hiện hành về quyền

và nhiệm vụ của viên chức phục vụ đào tạo trong trường đại học cũng như các quy định liên quan đến từng mảng công tác cụ thể.

- Đối với từng vị trí việc làm, viên chức được giao nhiệm vụ ở lĩnh vực nào thì cần nghiên cứu kỹ hệ thống văn bản, quy định liên quan đến lĩnh vực phụ trách; nếu có khó khăn, vướng mắc, cần chủ động báo cáo hoặc tham mưu cho lãnh đạo phương hướng xử lý.

Giải pháp 2: Đánh giá mức độ thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo.

- Cần xây dựng tiêu chí để đánh giá mức độ hài lòng đối với việc phục vụ của các bộ phận chuyên môn cho tổ chức và cá nhân đến liên hệ công tác.

- Định kỳ tổ chức điều tra, khảo sát, đánh giá mức độ đáp ứng công việc của đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo.

Giải pháp 3: Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo.

- Đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo nên chọn viên chức có phẩm chất đạo đức trong sáng và trung thực, có khả năng giao tiếp; là những người có trình độ chuyên môn, làm việc có tính chuyên nghiệp cao, tận tâm, tận tụy với công việc được giao. Căn cứ vào kết quả đánh giá mức độ thực hiện nhiệm vụ được giao, Nhà trường xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ viên chức nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ.

- Viên chức phục vụ đào tạo cần chủ động tự học, tự bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu công việc. Tham mưu cho các cấp lãnh đạo tổ chức các chuyên đề học tập, bồi dưỡng góp phần nâng cao hiệu quả công tác.

Giải pháp 4: Khen thưởng, chế tài

Căn cứ vào kết quả đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ được giao và thông qua kiểm tra, giám sát thường xuyên của các bộ phận chức năng, Nhà trường cần có chế tài, thưởng phạt phù hợp. Biểu dương, khen thưởng kịp thời để động viên, khích lệ tinh thần làm việc của đội ngũ viên chức làm công tác phục vụ đào tạo cho Nhà trường. Đồng thời, đề ra những hình thức chế tài phù

hợp giúp cho đội ngũ viên chức nhận ra được những thiếu sót để khắc phục, sửa chữa ngày càng hoàn thiện hơn, đáp ứng tốt hơn yêu cầu công việc được giao.

3. Kết luận

Viên chức phục vụ đào tạo có vai trò quan trọng trong sự phát triển của Nhà trường bởi lẽ trong quá trình xử lý công việc hàng ngày, đội ngũ viên chức này là những người tiếp xúc trực tiếp với sinh viên và hỗ trợ một số hoạt động của giảng viên. Vì vậy, đội ngũ này cần được ngày càng hoàn thiện hơn về năng lực chuyên môn, tinh thông

nghề nghiệp, nhiệt tình trong công tác, hòa nhã trong giao tiếp. Đó cũng chính là đã góp phần tạo dựng thương hiệu và uy tín cho Nhà trường.

Con người được xem là trung tâm của mọi sự phát triển, chính vì vậy, cần phải nâng cao nhận thức cho đội ngũ viên chức phục vụ đào tạo để họ thấy được vị trí, vai trò và tầm quan trọng cũng như những đóng góp của mình trong sự phát triển chung của Nhà trường. Từ đó, mỗi viên chức có thái độ tích cực và trách nhiệm hơn đối với công việc, phấn đấu hoàn thành một cách tốt nhất nhiệm vụ được giao./.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Chính phủ (2014), Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 ban hành Điều lệ trường đại học.
- [2]. Quốc hội (2005), Luật Giáo dục số 38/2005/QH11 ngày 14/6/2005 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục số 44/2009/QH12 ngày 25/11/2009.
- [3]. Quốc hội (2010), Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15/11/2010.

IMPROVING THE TRAINING SERVICE STAFF'S ROLE IN DONG THAP UNIVERSITY DEVELOPMENT

Summary

Training service staff has an important role in university development. Nowadays, the training service staff at Dong Thap University has raised their awareness and responsibility for training service; continuously striving for study, labor, creativity, and developing their ability and intelligence to accomplish the assigned tasks.

Keywords: Staff, training service staff, Dong Thap University.

Ngày nhận bài: 02/01/2018; Ngày nhận lại: 21/02/2018; Ngày duyệt đăng: 07/3/2018.