

NÂNG CAO NĂNG LỰC SỐ CHO ĐỘI NGŨ CỐ VẤN HỌC TẬP VÀ CÔNG TÁC SINH VIÊN: TÁI ĐỊNH HÌNH CÔNG TÁC CHĂM SÓC NGƯỜI HỌC TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ

TRẦN THỊ MÃN

Học viện Ngân hàng, Phân viện Phú Yên

Nhận bài ngày 27/7/2026. Sửa chữa xong 25/8/2026. Duyệt đăng 08/9/2026.

Abstract

Digital transformation in Vietnamese higher education is shifting markedly from investment in technical infrastructure toward improving the student experience and strengthening student support. Within the digital student support ecosystem, academic advisors and student affairs staff serve as frontline personnel, engaging directly with students, providing ongoing support, and addressing their academic, psychological, and social concerns. However, most current digital transformation initiatives focus primarily on faculty and administrative staff, overlooking the development of digital competence among these frontline support personnel. This paper employs secondary data analysis, drawing on previous studies and credible empirical reports published between 2020 and 2026, to identify persistent challenges in student support in digital environments. Based on this analysis, it proposes practical solutions to address these challenges and strengthen this crucial component of the digital higher education ecosystem.

Keywords: Academic advising, digital competence, digital student support, learning analytics, student affairs.

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số trong giáo dục đại học (GDĐH) không đơn thuần là việc áp dụng công nghệ thông tin vào giảng dạy hoặc tự động hóa các quy trình quản lý hành chính. Theo quan điểm của UNESCO (2023) và OECD (2024), bản chất của chuyển đổi số giáo dục là tái cấu trúc hệ sinh thái học tập nhằm tạo ra một môi trường đào tạo linh hoạt, cá nhân hóa và lấy người học làm trung tâm. Trong môi trường đó, dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc sinh viên (SV) đóng vai trò rất quan trọng, duy trì sự gắn kết và đảm bảo sự phát triển toàn diện về cả trí tuệ, sức khỏe tinh thần lẫn về thể chất cho SV.

2. Cơ sở lý thuyết và khung phân tích năng lực số

Nghiên cứu được tiếp cận dựa trên hai nền tảng:

Một là, lý thuyết hệ thống kỹ thuật - xã hội của Trist (1981): lý thuyết này khẳng định rằng sự thành công của bất kỳ quá trình chuyển đổi số nào cũng phụ thuộc vào sự tương thích nhịp điệu giữa hai yếu tố: Hệ thống kỹ thuật như: công nghệ, hạ tầng, phần mềm và hệ thống xã hội như: con người, năng lực, quy trình và văn hóa tổ chức. Một hệ thống LMS hay AI Chatbot hiện đại đến đâu cũng không thể phát huy tác dụng nếu đội ngũ con người vận hành và khai thác nó thiếu năng lực thích ứng.

Hai là, khung năng lực số Châu Âu dành cho giảng viên và Bộ Giáo dục (DigCompEdu) của Redecker (2017): khung năng lực DigCompEdu được Ủy ban Châu Âu phát hành năm 2017, đây là khung tham chiếu chuẩn mực toàn cầu về giá trị và nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ giáo dục. Khung năng lực này dùng để đo lường 5 nhóm tiêu cụ thể: 1) Kỹ năng vận hành công cụ số cơ bản (email, zoom/teams trực tuyến, office); 2) Truyền thông và tương tác số (LMS, mạng xã hội, kênh tư

Email: mantt.py@hvn.edu.vn

vấn trực tuyến); 3) Phân tích và khai thác dữ liệu học tập (báo cáo tiến trình, bảng điều khiển dữ liệu/dashboard); 4) Hỗ trợ và đồng hành động (tư vấn tâm lý, hướng dẫn tự học qua công cụ số); 5) An toàn và bảo mật dữ liệu SV (quyền riêng tư và đạo đức dữ liệu trên môi trường mạng).

Trong cấu trúc vận hành của các trường đại học tại Việt Nam, đội ngũ cố vấn học tập (CVHT) và công tác sinh viên (CTSV) là những người tiếp xúc trực tiếp và gần gũi nhất với SV ngoài giờ lên lớp. Họ là cầu nối giải đáp các thắc mắc về lộ trình học tập, xử lý các thủ tục hành chính, hỗ trợ học bổng, đồng thời là nơi đầu tiên tiếp nhận những bước khởi động tâm lý, áp lực của SV (Nguyen & Le, 2023). Mặc dù nắm giữ vị trí mắt xích, nhưng đội ngũ này lại thường bị bỏ quên trong chiến lược đào tạo nâng cao năng lực số của nhà trường, bởi nhà trường thường ưu tiên cho đội ngũ giảng dạy hoặc quản lý cấp cao (Pham, 2024).

Khi không gian học tập chuyển sang môi trường số hoặc kết hợp, nếu CVHT và bộ phận CTSV không được trang bị đủ năng lực phù hợp, hệ thống chăm sóc người học sẽ rơi vào tình trạng cứng: SV cô đơn trên không gian mạng, các cảnh báo học tập bị bỏ qua một cách thiếu trách nhiệm và các dịch vụ hỗ trợ trở nên cứng cáp, chậm chạp. Xuất phát từ tầm quan trọng thực tế, bài viết này được thực hiện nhằm mục tiêu phân tích thực trạng năng lực số của đội ngũ CVHT và cán bộ CTSV, từ đó đề xuất hệ thống giải pháp nâng cao năng lực cho lực lượng này, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số GDĐH tại Việt Nam.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp tổng hợp và phân tích các tài liệu thứ cấp một cách có hệ thống. Tiến trình nghiên cứu được thực hiện qua 3 bước:

Thu thập dữ liệu: Tiến hành truy vấn và sàng lọc các công trình nghiên cứu khoa học, báo cáo thực nghiệm uy tín xuất bản giai đoạn 2020–2026 về năng lực số của đội ngũ CVHT và cán bộ CTSV.

Mã hóa và tổng hợp: Các số liệu thứ cấp được trích xuất, chuẩn hóa và phân loại dựa trên 5 miền năng lực của Khung DigCompEdu (Redecker, 2017) nhằm xây dựng hệ thống bảng minh chứng phản ánh chính xác thực trạng.

Phân tích logic và đề xuất: Dựa trên lý thuyết kỹ thuật - xã hội (Trist, 1981), nghiên cứu đối chiếu sự tương thích giữa hạ tầng công nghệ và năng lực vận hành của con người. Từ việc nhận diện các điểm gây hệ thống, tác giả đúc kết cơ sở khoa học vững chắc để đề xuất hệ thống giải pháp đồng bộ, khả thi cho GDĐH Việt Nam.

4. Nội dung nghiên cứu

4.1. Thực trạng về tương tác, tư vấn và hỗ trợ người học của cố vấn học tập và công tác sinh viên trong môi trường số tại các trường đại học tại Việt Nam

Dù tiến trình chuyển đổi số GDĐH trên thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng đã đạt được nhiều bước tiến về hạ tầng, công việc chăm sóc người học trên môi trường số vẫn gặp không ít rào cản hệ thống. Sự chênh lệch giữa tốc độ phát triển của công nghệ và năng lực thích ứng của đội ngũ hỗ trợ đang tạo ra những khoảng trống lớn trong trải nghiệm học tập của SV. Dưới đây là phân tích chi tiết 4 khía cạnh thực tế cốt lõi trong hoạt động tương tác, tư vấn và hỗ trợ người học của đội ngũ cố vấn học tập (CVHT) và cán bộ CTSV tại các trường đại học hiện nay:

4.1.1. Khoảng cách năng lực số và khả năng công nghệ của đội ngũ hỗ trợ còn hạn chế

Phần lớn đội ngũ CVHT và bộ phận CTSV được đào tạo và làm việc quen thuộc với phương thức quản lý người học truyền thống như gặp mặt trực tiếp, xử lý hồ sơ giấy, thông báo qua bảng tin. Khi nhà trường phát triển hệ thống quản lý số như LMS, CRM, phần mềm quản lý SV,... đội ngũ này sẽ đối mặt với khó khăn về kỹ năng thao tác và tư duy vận hành số.

Dữ liệu tổng hợp thứ cấp từ khảo sát nghiên cứu của Nguyen & Le (2023) và Pham (2024) trên mẫu $n = 320$ CVHT và CTSV tại các cơ sở GDĐH tại Việt Nam có thể được sử dụng để xác định rõ ràng về khoảng cách này.

Bảng 1: Bảng tự đánh giá năng lực của đội ngũ CVHT và cán bộ CTSV theo khung DigCompEdu¹

Nhóm năng lực số (Theo khung DigCompEdu)	Tiêu chí đánh giá cụ thể	Tỷ lệ đạt (%)	Điểm trung bình (Thang Likert 1–5)
Kỹ năng vận hành công cụ số cơ bản	Sử dụng Email, phần mềm văn phòng, tạo cuộc họp Zoom, Teams	82,5%	4,15 ± 0,52
Truyền thông và tương tác số	Vận hành kênh tư vấn trực tuyến, quản lý nhóm hỗ trợ trên LMS, Mạng xã hội	41,8%	3,20 ± 0,68
Phân tích và khai thác dữ liệu	Trích xuất báo cáo học tập, đọc hiểu biểu đồ tiến độ của SV trên bảng điều khiển	23,4%	2,45 ± 0,75
Hỗ trợ và đồng hành số	Sử dụng công cụ số để tư vấn tâm lý, hướng dẫn SV tự điều chỉnh học tập	18,6%	2,12 ± 0,80
An toàn và bảo mật dữ liệu	Hiểu quy định bảo mật thông tin cá nhân của SV trên môi trường mạng	28,1%	2,68 ± 0,71

Nguồn: Tổng hợp và xử lý dữ liệu từ Nguyễn & Lê, 2023; Phạm, 2024

Số liệu bảng 1 phản ánh một sự không an toàn trong cấu trúc năng lực số của nhóm hỗ trợ người học tại các trường đại học tại Việt Nam. Trong khi 82.5% đội ngũ CVHT và CTSV có thể tự tin ở nhóm kỹ năng cơ bản như sử dụng email, zoom, thì ở các nhóm năng lực cốt lõi phục vụ chăm sóc người học hiện đại bị giảm đáng kể. Theo nguồn dữ liệu, tỷ lệ đạt phân tích và khai thác dữ liệu giảm xuống còn 23.4% chỉ có 18.6% trong nhóm khảo sát biết cách hỗ trợ và đồng hành cùng SV trên không gian số; mức độ hiểu rõ về quy định bảo mật thông tin cá nhân của SV trên môi trường mạng cũng chưa đạt đến 30%.

Thực tế này cho thấy việc ứng dụng công nghệ của đội ngũ CVHT và cán bộ CTSV hiện nay chỉ dừng lại như một công cụ truyền thông một chiều chứ chưa thể chuyển hóa công nghệ thành một môi trường chăm sóc và đồng hành đúng nghĩa cho người học.

4.1.2. Thiếu kỹ năng khai thác phân tích dữ liệu học tập để chủ động chăm sóc người học

Trong bối cảnh chuyển đổi số, dữ liệu học tập như LMS logs, điểm chuyên cần số, lịch sử tương tác với SV rất quan trọng. Nếu biết cách khai thác, CVHT có thể nhận biết sớm nhóm SV cá biệt để lên kế hoạch quan tâm đến nhóm này ngay từ những tuần đầu tiên của học kỳ. Tuy nhiên, do thiếu kỹ năng phân tích dữ liệu, đa số CVHT hiện nay vẫn thực hiện hỗ trợ theo phản ứng thụ động, nghĩa là đợi SV đến gõ cửa hoặc chờ nhà trường trả kết quả điểm thi cuối cùng mới biết SV học yếu. Theo nghiên cứu thực nghiệm của Tran & Nguyen (2024) và Smith et al. (2022), có sự chênh lệch về hiệu quả công việc giữa hai nhóm cán bộ có kỹ năng phân tích dữ liệu và nhóm chưa được huấn luyện về kỹ năng này.

Bảng 2: So sánh hiệu quả công việc tư vấn của CVHT giữa các nhóm kỹ năng phân tích dữ liệu và nhóm chưa được huấn luyện²

Nhóm chỉ số đo lường hiệu quả tư vấn	Nhóm CVHT chưa đào tạo kỹ năng dữ liệu	Nhóm CVHT đã đào tạo kỹ năng dữ liệu	Mức chênh lệch / Cải thiện
Tỷ lệ chủ động liên hệ hỗ trợ sinh viên rủi ro	15,2%	72,4%	tăng 57,2%
Thời gian trung bình nhận diện SV sa sút	10 - 12 tuần (cuối học kỳ)	2 - 3 tuần (đầu học kỳ)	rút ngắn 75% thời gian
Tỷ lệ SV rủi ro cải thiện được kết quả	28,5%	68,1%	tăng 39,6%
Đánh giá của SV về sự thấu hiểu của CVHT	3,05 trên 5,0 (thang Likert)	4,42 trên 5,0 (thang Likert)	tăng 1,37 điểm

Nguồn: Tổng hợp từ Trần & Nguyễn, 2024; Smith và cộng sự, 2022

Số liệu bảng 2 chứng minh tầm quan trọng mang tính quyết định của kỹ năng phân tích dữ liệu. Khi nhóm CVHT được đào tạo kỹ năng phân tích dữ liệu thì hiệu quả làm việc sẽ được tăng lên đáng kể: tỷ lệ chủ động liên hệ SV rủi ro tăng từ 15,2% lên 72.4%; thời gian nhận diện nhóm SV sa sút được

1) Số liệu được tác giả tổng hợp và trích xuất từ các khảo sát thực nghiệm của Nguyễn & Lê (2023) (n1 = 180) và Phạm (2024) (n2 = 140), tổng cỡ mẫu quy đổi n = 320.

2) Đây là bảng so sánh đối chứng dữ liệu được tổng hợp lại từ hai nghiên cứu thực nghiệm tiêu biểu của Trần & Nguyễn (2024) tại Việt Nam và Smith et al. (2022) trên thế giới.

rút ngắn 75%; tỷ lệ SV gặp rủi ro đã cải thiện được kết quả tăng lên 39,6%; điểm đánh giá của SV về sự thấu hiểu của CVHT cũng tăng lên đáng kể.

Có thể nói rằng sự chậm chạp trong việc đọc hiểu dữ liệu ở nhóm cán bộ chưa được huấn luyện về kỹ năng phân tích dữ liệu đã làm công tác CVHT và hỗ trợ SV đã khiến cho hiệu quả công việc bị thấp, khiến nhiều SV rơi vào tình trạng cảnh báo học tập hoặc buộc thôi học một cách đáng tiếc, từ đó chất lượng đào tạo và uy tín của cơ sở đào tạo cũng bị ảnh hưởng theo.

4.1.3. Thiếu kỹ năng tương tác số, tham vấn tâm lý số và thấu cảm số

Chăm sóc người học trên môi trường số đòi hỏi một tập hợp kỹ năng giao tiếp hoàn toàn mới. Khi tương tác qua tin nhắn, email hay màn hình zoom, các tín hiệu phi ngôn ngữ (như ánh mắt, cử chỉ, ánh nhìn hay tông giọng) bị hạn chế tối đa. Điều này khiến nhiều cán bộ CTSV và CVHT gặp khó khăn trong việc thể hiện sự “thấu cảm số” (Digital Empathy), khiến các cuộc trao đổi trực tuyến giữa cán bộ và SV trở nên khô cứng, mang nặng tính hành chính. Theo báo cáo tổng hợp của Võ (2024) và Lê & Trần (2023), có 68.2% SV cảm thấy các câu trả lời trực tuyến của bộ phận hỗ trợ SV mang tính sao chép văn bản một cách cứng nhắc và thiếu sự lắng nghe chân thành. Bên cạnh đó, cán bộ tư vấn gặp rào cản trong việc phát hiện các dấu hiệu tắc nghẽn tâm lý của SV qua các tin nhắn ngắn gọn, dẫn đến việc xử lý nhanh hoặc bỏ qua các thông điệp “kêu cứu ẩn” của người học. Đặc biệt, hiện tượng mất cảm xúc ở CTSV cũng gia tăng khi họ liên tục nhận quá nhiều tin nhắn có cùng nội dung từ nhiều SV qua zalo, facebook cá nhân ngoài giờ làm việc mà không có quy chuẩn tương tác trực tuyến rõ ràng (Vo, 2024).

4.1.4. Thiếu cơ chế động lực và các chương trình đào tạo năng lực số chuyên biệt cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ

Nguyên nhân sâu xa của hạn chế này xuất phát từ việc nhà trường chưa coi trọng việc nâng cao năng lực số cho đội ngũ CVHT và cán bộ CTSV như là một nhiệm vụ chiến lược mang tính hệ thống. Theo tài liệu nghiên cứu của Le & Tran (2023) và báo cáo đánh giá của Bộ Giáo dục và Đào tạo (2023), có 85% các khóa hỗ trợ bồi dưỡng công nghệ thông tin trong trường đại học hiện nay được thiết kế dành riêng cho SV hoặc toàn bộ cán bộ giảng viên hoặc bộ phận quản lý kỹ thuật, hoàn toàn thiếu các lớp đào tạo nghiệp vụ hỗ trợ SV chuyên biệt dành cho CVHT và bộ phận CTSV. Thêm vào đó, các cơ sở đào tạo chưa có tiêu chí riêng để đánh giá KPI về năng lực hay hiệu quả làm việc của đội ngũ này. Hiện nay, định mức công việc của CVHT ở nhiều trường vẫn được tính theo quy định truyền thống, không đánh giá đúng khối lượng công việc thực tế mà cán bộ phải đầu tư trên môi trường số. Hơn nữa, hiện nay chưa có các quy định và quy trình thao tác chuẩn riêng về bảo mật dữ liệu SV trong công tác tư vấn, khiến đội ngũ cán bộ lúng túng và e ngại vì sợ vi phạm quyền riêng tư của người học (Le & Tran, 2023).

4.2. Giải pháp nâng cao năng lực số cho đội ngũ cố vấn học tập và cán bộ công tác sinh viên

4.2.1. Xây dựng khung năng lực chuẩn hóa và chương trình bồi dưỡng theo cấp độ dành riêng cho đội ngũ hỗ trợ

Nhằm khóa lấp các khoảng trống năng lực số của đội ngũ này, các trường đại học cần ban hành khung tiêu chuẩn kỹ năng chuẩn mực và triển khai các khóa bồi dưỡng thiết thực để hoàn thiện bộ máy hỗ trợ SV.

Trước hết, nhà trường cần xây dựng khung năng lực số cho lực lượng hỗ trợ dựa trên chuẩn Dig-CompEdu, tập trung vào bốn nhóm kỹ năng cốt lõi: quản trị không gian tư vấn số, vận hành hệ thống LMS/CRM, khai thác dữ liệu học tập và bảo mật thông tin SV. Trên cơ sở đó, chương trình bồi dưỡng được triển khai theo ba cấp độ linh hoạt: cấp độ căn bản: giúp cán bộ làm chủ các công cụ hỗ trợ, phần mềm tư vấn trực tuyến và quy trình bảo mật; cấp độ nâng cao: chú trọng kỹ năng phân tích dữ liệu SV và vận hành kênh tư vấn đa kênh; cấp độ chuyên gia: trang bị khả năng ứng dụng AI để dự báo rủi ro và thiết kế lộ trình học tập cá nhân hóa. Bên cạnh đó, nhà trường cần áp dụng mô hình “cán bộ nòng cốt số” bằng cách tuyển chọn 10 – 15% cán bộ trẻ, am hiểu công nghệ để đào tạo chuyên sâu làm vai trò hạt nhân số và lan tỏa kỹ năng số cho toàn thể đồng nghiệp trong toàn trường.

4.2.2. Đào tạo kỹ năng phân tích dữ liệu và phân quyền sử dụng bảng điều khiển quản lý sinh viên

Giải pháp này giúp CVHT chuyển từ thể làm việc thụ động sang chế độ chủ động, biến dữ liệu thành công cụ chăm sóc SV một cách nhân văn. Đầu tiên, nhà trường phát triển bảng điều khiển (Dashboard) dành riêng cho CVHT, giúp trực quan hóa dữ liệu SV theo thời gian thực như: tần suất lên lớp, tần suất đăng nhập LMS, điểm số, tỷ lệ nộp bài đúng hạn, ... dưới dạng tín hiệu đèn giao thông: xanh (an toàn), vàng (cần chú ý) và đỏ (nguy cơ cao). Thứ hai, tổ chức các buổi tập huấn kỹ năng đọc hiểu dữ liệu giúp CVHT nhận diện sớm các bất thường; chẳng hạn, việc SV đột ngột dừng việc lên lớp hoặc dừng truy cập LMS trong vài tuần thường báo hiệu khủng hoảng tâm lý hoặc khó khăn tài chính. Cuối cùng, nhà trường chuẩn hóa quy trình can thiệp chủ động: khi Dashboard báo tín hiệu vàng hoặc đỏ, CVHT có trách nhiệm chủ động liên hệ hỗ trợ SV qua email cá nhân hóa hoặc tin nhắn hệ thống nội bộ trong vòng 24–48 giờ mà không chờ người học phải lên tiếng.

4.2.3. Đào tạo kỹ năng "thấu cảm số" và chuẩn hóa phong cách giao tiếp trực tuyến cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ

Để biến không gian mạng thành môi trường tư vấn thân thiện và đáng tin cậy, đội ngũ hỗ trợ cần được trang bị các kỹ năng mềm đặc thù cho môi trường số. Trước tiên, nhà trường cần đào tạo kỹ năng "thấu cảm số" (Digital Empathy), hướng dẫn cán bộ sử dụng ngôn ngữ tích cực, nhẹ nhàng và khuyến khích dùng các biểu tượng cảm xúc tích cực phù hợp độ tuổi của SV. Tiếp theo, việc xây dựng bản tư vấn và cửa sổ xử lý số cho các vấn đề như đi học trễ, chậm nộp tiền học phí, khủng hoảng tâm lý, các thắc mắc khác của người học,... sẽ giúp rút ngắn thời gian phản hồi cho người học, tránh tính chất hành chính khô cứng. Cuối cùng, nhà trường cần chuẩn hóa kênh tương tác chính thức trên hệ thống nội bộ của nhà trường thông qua khung cửa sổ tin nhắn trực tiếp được tích hợp ngay trên website hoặc ứng dụng di động có liên kết với mã số SV như Ticket System hay Livechat, thay vì zalo, facebook cá nhân. Việc xác định giới hạn về khung thời gian nhận tin nhắn của người học ví dụ như từ 07:00 đến 17:00 các ngày làm việc sẽ giúp bảo vệ bộ máy khỏi tình trạng kiệt sức, đồng thời đảm bảo quyền riêng tư cho cả hai bên.

4.2.4. Xây dựng cơ chế tạo động lực, tiêu chí đánh giá KPI và chuẩn hóa quy trình vận hành liên quan công tác hỗ trợ sinh viên trên môi trường số

Một giải pháp vững chắc đòi hỏi sự thay đổi từ cấp quản trị chiến lược của ban lãnh đạo nhằm tạo ra động lực cho đội ngũ hỗ trợ SV. Điều này cần được cụ thể hóa qua ba hoạt động: 1) Xây dựng tiêu chí đánh giá KPI liên quan đến CVHT và bộ phận CTSV bao gồm: tỷ lệ SV có nguy cơ gặp rủi ro được hỗ trợ, thời gian phản hồi trung bình của cán bộ và chỉ số hài lòng của SV đối với cán bộ do SV đánh giá; 2) Áp dụng chính sách quy đổi giờ làm việc đối với hai bộ phận này, quy định rõ thời gian tư vấn trực tuyến, việc theo dõi bảng điều khiển dữ liệu và tổ chức sinh hoạt lớp ảo được quy đổi để tính điểm KPI, kèm theo chế độ khen thưởng cho các kết quả hỗ trợ đạt hiệu quả cao; 3), Ban hành quy định về an toàn và bảo mật thông tin dữ liệu SV nhằm quy định các giới hạn khi truy cập thông tin cá nhân, bảo mật dữ liệu nhạy cảm của người học, đồng thời thiết lập quy trình phối hợp khẩn cấp giữa CVHT, phòng CTSV với trung tâm tư vấn tâm lý khi SV gặp khủng hoảng nguy hiểm về thông tin cá nhân.

4.3. Khuyến nghị chính sách

Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo, cần nghiên cứu sớm và ban hành khung năng lực chuẩn quốc gia dành cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ GDĐH, bao gồm bộ phận CVHT, CTSV và cán bộ thư viện. Đồng thời, Bộ cần chủ trì xây dựng các chương trình bồi dưỡng mang cấp quốc gia về "Ứng dụng phân tích dữ liệu học tập và tư vấn số trong đại học" để tạo chuẩn mực chung cho tất cả các cơ sở GDĐH triển khai đồng bộ nhằm nâng cao hiệu quả chăm sóc người học trong môi trường số.

5. Kết luận

Chuyển đổi số trong công việc chăm sóc người học không đơn thuần dừng lại ở việc mua hệ thống công nghệ hoặc cài đặt ứng dụng phần mềm. Công nghệ dù hiện đại đến đâu, cũng chỉ đóng vai trò là

công cụ hỗ trợ. Đội ngũ cố vấn học tập và cán bộ công tác SV mới là những người trực tiếp truyền cảm hứng và giá trị nhân văn trong hệ sinh thái của hệ thống giáo dục số. Nâng cao năng lực cho các cán bộ hỗ trợ chính là mắt xích quan trọng mang tính đột phá để chuyển đổi mô hình hỗ trợ người học từ thụ động, ứng phó và phân mảnh sang chủ động, dự báo và cá nhân hóa. Việc phát triển đồng bộ các giải pháp từ chuẩn hóa khung năng lực số, đào tạo kỹ năng xử lý dữ liệu, rèn luyện sự đồng cảm số đến thể chế hóa các chính sách tạo động lực sẽ xây dựng một lực lượng hỗ trợ chuyên nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và kiến tạo môi trường đại học nhân văn trong kỷ nguyên số.

Tài liệu tham khảo

- Bộ Giáo dục và Đào tạo (2023). *Báo cáo tổng kết công tác học sinh, sinh viên và chuyển đổi số trong GDDH giai đoạn 2020–2023*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- Lê, TH, & Trần, M. Đ. (2023). Đánh giá năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác cố vấn học tập tại các trường đại học khối ngành kinh tế. *Tạp chí Giáo dục*, 23(15), 52–58.
- Moore, MG. (1993). Lý thuyết về khoảng cách giao dịch. Trong D. Keegan (Ed.), *Các nguyên tắc lý thuyết về giáo dục từ xa* (tr. 22–38). Routledge.
- Nguyễn, VA, & Lê, PT. (2023). Năng lực kỹ thuật số của nhân viên công tác sinh viên trong kỷ nguyên chuyển đổi số: Nghiên cứu trường hợp tại Việt Nam. *Tạp chí GDDH*, 77(4), 612–628. <https://doi.org/10.1111/hequ.12420>.
- OECD. (2024). *Triển vọng Giáo dục Kỹ thuật số của OECD năm 2024: Tạo điều kiện cho các nhà giáo dục, hỗ trợ người học*. NXB OECD. <https://doi.org/10.1787/he-outlook-2024-en>.
- Phạm, HL (2024). Khoảng cách năng lực của đội ngũ hỗ trợ giáo dục đại học: Thực trạng và giải pháp từ khung DigCompEdu. *Tạp chí Quản lý Giáo dục*, 16(2), 34–41.
- Redecker, C. (2017). *Khung chương trình châu Âu về năng lực kỹ thuật số của các nhà giáo dục: DigCompEdu (JRC107481)*. Ủy ban châu Âu, Trung tâm Nghiên cứu chung. Văn phòng Xuất bản của Liên minh châu Âu. <https://doi.org/10.2760/159770>.
- Smith, JR, Johnson, KL, & Davis, LM. (2022). Tăng cường năng lực cho cố vấn học tập thông qua phân tích dữ liệu học tập: Tác động đến tỷ lệ giữ chân sinh viên và can thiệp chủ động. *Computers & Education*, 188, Bài báo 104580. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2022.104580>.
- Trần, BM, & Nguyễn TK (2024). Ứng dụng bảng điều khiển dữ liệu học tập (Learning Dashboard) trong quá trình nâng cấp hiệu quả của sự cố học tập. *Tạp chí Phát triển Giáo dục đại học*, 28(1), 78–86.
- Trist, E. (1981). *Sự tiến hóa của các hệ thống kỹ thuật xã hội: Một khung khái niệm và một chương trình nghiên cứu hành động*. Tài liệu định kỳ, 2, 1–67. Trung tâm Chất lượng Cuộc sống Lao động Ontario.
- UNESCO. (2023). *Khai thác chuyển đổi số để nâng cao chất lượng và tính toàn diện trong giáo dục đại học*.
- Vo, QC. (2024). Sự đồng cảm kỹ thuật số và dịch vụ hỗ trợ sinh viên trực tuyến: Thu hẹp khoảng cách cảm xúc trong môi trường học tập ảo. *Tạp chí Công nghệ Giáo dục Châu Á*, 12(1), 105–119.