

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**



PHẠM ĐẮC NIN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỊNH HƯỚNG
NGHỀ NGHIỆP TẠI TRUNG TÂM HỖ TRỢ
SINH VIÊN VÀ QUAN HỆ DOANH NGHIỆP,
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA – ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8430101

Đà Nẵng, tháng 9 năm 2025

MỤC LỤC

1. Bối cảnh và Tính cấp thiết:	3
2. Mục tiêu của Đề án:	3
3. Đối tượng và Phạm vi nghiên cứu:	3
4. Phương pháp nghiên cứu:	4
5. Cấu trúc của Đề án:	4
CHƯƠNG 1: NỀN TẢNG LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN	5
1. Dịch vụ và Chất lượng Dịch vụ	5
2. Quản trị chất lượng dịch vụ theo mô hình ISO	5
3. Mô hình IPA.....	7
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA - ĐH ĐÀ NẴNG VÀ TRUNG TÂM HỖ TRỢ SINH VIÊN VÀ QUAN HỆ DOANH NGHIỆP.....	9
1. Bối cảnh chung.....	9
2. Đánh giá thực trạng theo tiêu chuẩn và khảo sát	9
3. Kết quả khảo sát: Kỳ vọng và thực tế	10
4. Tổng kết: thuận lợi và khó khăn	10
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP.....	11
1. Định hướng và nguyên tắc đề xuất	11
2. Các giải pháp chiến lược	11
3. Kết luận và đóng góp của đề án	12

1. Bối cảnh và Tính cấp thiết:

- Thị trường lao động thay đổi: Thị trường đòi hỏi sinh viên không chỉ có chuyên môn mà còn cần kỹ năng mềm, khả năng thích ứng và tinh thần học tập suốt đời.
- Thực trạng sinh viên: Một bộ phận lớn sinh viên, đặc biệt tại Trường Đại học Bách khoa Đà Nẵng, còn thiếu định hướng nghề nghiệp rõ ràng. Nhiều sinh viên chọn ngành theo "trào lưu" hoặc áp lực gia đình, dẫn đến mất phương hướng và khó khăn khi tìm việc.
- Yêu cầu từ doanh nghiệp: Doanh nghiệp ngày càng yêu cầu cao hơn về thái độ, kỹ năng mềm, tạo ra khoảng cách giữa đào tạo và thực tế.
- Sự cần thiết phải nâng cấp: Hoạt động định hướng nghề nghiệp cần được xem là một "dịch vụ" chiến lược, lấy sinh viên làm trung tâm. Mặc dù Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên và Quan hệ Doanh nghiệp đã có nhiều nỗ lực (ngày hội việc làm, talkshow,...), các hoạt động này cần được cải tiến toàn diện để đáp ứng yêu cầu mới: nội dung sát thực tế hơn, phương pháp hiện đại hơn (tích hợp công nghệ), đội ngũ tư vấn chuyên nghiệp hơn, và cần xây dựng một hệ sinh thái kết nối chặt chẽ giữa Sinh viên – Giảng viên – Cựu sinh viên – Doanh nghiệp.

2. Mục tiêu của Đề án:

- Đánh giá thực trạng hoạt động định hướng nghề nghiệp hiện tại của Trung tâm.
- Đề xuất các giải pháp cải tiến về nội dung, phương pháp và mô hình hoạt động.
- Xây dựng một hệ sinh thái hỗ trợ hướng nghiệp bền vững.
- Tăng tỷ lệ sinh viên có định hướng nghề nghiệp rõ ràng và phù hợp.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của sinh viên.

3. Đối tượng và Phạm vi nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ hỗ trợ định hướng nghề nghiệp tại Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên và Quan hệ Doanh nghiệp.
- Đối tượng khảo sát: Sinh viên (năm 1-4), Cán bộ Trung tâm, Giảng viên cố vấn và Doanh nghiệp đối tác.
- Phạm vi:

Không gian: Trường Đại học Bách khoa - Đại học Đà Nẵng.

Thời gian: Từ tháng 6/2025 đến tháng 12/2025.

Nội dung: Tập trung vào các dịch vụ và chương trình do Trung tâm triển khai.

4. Phương pháp nghiên cứu:

- Thu thập dữ liệu thứ cấp: Phân tích các báo cáo, kế hoạch, thống kê (2022-2024) của Trung tâm và các tài liệu khoa học liên quan.
- Thu thập dữ liệu sơ cấp:
- Công cụ: Khảo sát bằng bảng hỏi online và trực tiếp, sử dụng thang đo Likert 5 điểm để đo lường "Kỳ vọng" và "Mức độ hài lòng" của sinh viên.
- Kích thước mẫu: Mục tiêu thu về tối thiểu 250 phiếu khảo sát hợp lệ.
- Quy trình: Xây dựng bảng hỏi, khảo sát thử, triển khai khảo sát, tổng hợp và làm sạch dữ liệu.

5. Cấu trúc của Đề án:

Phần mở đầu: Giới thiệu lý do, mục tiêu, đối tượng, phạm vi và phương pháp nghiên cứu.

Chương 1: Nền tảng lý thuyết.

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động định hướng nghề nghiệp tại Trung tâm.

Chương 3: Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng.

CHƯƠNG 1: NỀN TẢNG LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN

1. Dịch vụ và Chất lượng Dịch vụ

Dịch vụ là gì? Dịch vụ là các hoạt động có tính vô hình, không thể tách rời, không đồng nhất và không lưu trữ được. Giáo dục đại học được xem là một ngành dịch vụ, trong đó sinh viên là khách hàng. Dịch vụ hỗ trợ sinh viên (học thuật và phi học thuật như định hướng nghề nghiệp) là một phần quan trọng, ảnh hưởng lớn đến cảm nhận chung về chất lượng của nhà trường.

Chất lượng dịch vụ là gì? Khác với sản phẩm hữu hình, chất lượng dịch vụ mang tính chủ quan và khó đo lường. Về cơ bản, chất lượng dịch vụ được định nghĩa là sự chênh lệch giữa kỳ vọng (mong đợi) của khách hàng trước khi sử dụng và cảm nhận thực tế của họ sau khi trải nghiệm.

Nếu Cảm nhận > Kỳ vọng: Chất lượng được đánh giá cao.

Nếu Cảm nhận < Kỳ vọng: Chất lượng bị đánh giá thấp.

2. Quản trị chất lượng dịch vụ theo mô hình ISO

a. Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Theo TCVN ISO 9000:2015, chất lượng dịch vụ được hiểu là “tập hợp các đặc tính của một đối tượng tạo cho đối tượng có khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”. Cách tiếp cận này cho thấy bản chất của chất lượng dịch vụ mang tính trừu tượng, khó đo lường, vì vậy nhiều học giả đã tiếp cận theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm để lượng hóa khái niệm này. Theo đó, chất lượng dịch vụ được xác định thông qua mức độ thỏa mãn của khách hàng, được tính bằng hiệu số giữa cảm nhận thực tế và kỳ vọng trước khi sử dụng dịch vụ.

Khi cảm nhận của khách hàng cao hơn kỳ vọng, dịch vụ được đánh giá là có chất lượng tốt; khi hai yếu tố bằng nhau, chất lượng được xem là đạt yêu cầu; và khi cảm nhận thấp hơn kỳ vọng, chất lượng bị đánh giá kém. Do đó, nhiệm vụ của quản trị chất lượng dịch vụ là tối ưu hóa hiệu số cảm nhận – kỳ vọng, thông qua việc quản lý hợp lý các yếu tố ảnh hưởng đến kỳ vọng và nâng cao cảm nhận của khách hàng.

Các học giả chỉ ra bốn yếu tố chính tác động đến kỳ vọng của khách hàng gồm: (1) thông tin truyền miệng; (2) nhu cầu cá nhân; (3) kinh nghiệm đã trải qua; và (4) quảng cáo, khuyến trương. Trong đó, quảng cáo cần được kiểm soát chặt chẽ, tránh tạo ra khoảng cách giữa thông điệp truyền thông và chất lượng thực tế, gây ra hiện tượng “hứa thật nhiều – thất hứa thật nhiều”.

Bên cạnh đó, Parasuraman, Zeithaml và Berry đã xác định mười tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ theo quan điểm khách hàng, bao gồm: độ tin cậy, tinh thần trách nhiệm, năng lực, khả năng tiếp cận, tác phong, giao tiếp, sự tín nhiệm, tính an toàn, khả năng thấu hiểu khách hàng và tính hữu hình. Đây là cơ sở để các tổ chức dịch vụ nhận diện và cải tiến liên tục các yếu tố tạo nên chất lượng.

b. Khái quát về ISO và bộ tiêu chuẩn ISO 9000

Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế (ISO) được thành lập năm 1947 tại Geneva (Thụy Sĩ) với hơn 160 quốc gia thành viên, trong đó có Việt Nam. ISO có vai trò xây dựng và ban hành các tiêu chuẩn quốc tế về quản lý, sản xuất và dịch vụ nhằm thúc đẩy thương mại toàn cầu. Tại Việt Nam, các tiêu chuẩn ISO được chuyển đổi thành Tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN).

ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng, được ban hành lần đầu vào năm 1987 và áp dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực. Mục tiêu của bộ tiêu chuẩn là giúp các tổ chức hiểu, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng hiệu lực, hướng đến việc đáp ứng yêu cầu của khách hàng và cải tiến liên tục.

c. Quá trình hình thành và phát triển bộ tiêu chuẩn ISO 9000

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được hình thành trên cơ sở kế thừa các tiêu chuẩn quốc gia như BS 5750 (Anh, 1979). Từ năm 1987 đến nay, ISO đã nhiều lần sửa đổi và hoàn thiện bộ tiêu chuẩn, với các mốc chính: ISO 9000:1987, ISO 9000:1994, ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 và ISO 9001:2015. Mỗi phiên bản mới đều hướng đến việc đơn giản hóa cấu trúc, nâng cao tính thực tiễn và phù hợp với bối cảnh quản trị hiện đại.

d. Cấu trúc và khung lý thuyết của ISO 9000

Hiện nay, bộ tiêu chuẩn ISO 9000 bao gồm bốn tiêu chuẩn cốt lõi:

TCVN ISO 9000:2015 – Quy định thuật ngữ và nguyên tắc quản lý chất lượng;

TCVN ISO 9001:2015 – Đưa ra các yêu cầu bắt buộc đối với hệ thống quản lý chất lượng, là tiêu chuẩn trung tâm;

TCVN ISO 9004:2018 – Hướng dẫn cải tiến hiệu lực và hiệu quả của hệ thống;

TCVN ISO 19001:2018 – Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

Các tiêu chuẩn này có mối quan hệ tương hỗ, cùng hướng đến việc đảm bảo và nâng cao chất lượng hoạt động của tổ chức.

e. Chu trình quản lý chất lượng (PDCA)

ISO 9001:2015 áp dụng mô hình PDCA (Plan – Do – Check – Act) nhằm đảm bảo quá trình quản lý diễn ra liên tục và có hệ thống.

Lập kế hoạch (Plan): Xác định nhu cầu khách hàng, thiết lập chính sách và mục tiêu chất lượng, xây dựng và tài liệu hóa quy trình.

Thực hiện (Do): Triển khai các quy trình, đào tạo nhân viên, phân bổ nguồn lực và quản lý rủi ro.

Kiểm tra (Check): Đánh giá nội bộ, giám sát chất lượng và phân tích dữ liệu phản hồi.

Hành động (Act): Thực hiện cải tiến, khắc phục sai sót và duy trì hiệu lực hệ thống.

f. Các bước xây dựng và áp dụng ISO

Quá trình triển khai ISO 9000 trong tổ chức thường trải qua tám bước: (1) tìm hiểu và lựa chọn tiêu chuẩn phù hợp; (2) đánh giá thực trạng; (3) thành lập ban chỉ đạo ISO; (4) thiết kế và lập văn bản hệ thống; (5) áp dụng thử nghiệm; (6) chuẩn bị đánh giá chứng nhận; (7) tiến hành đánh giá chính thức; và (8) duy trì, cải tiến sau chứng nhận. Việc áp dụng thành công phụ thuộc vào cam kết của lãnh đạo, sự phối hợp của các bộ phận và khả năng kiểm soát quy trình.

g. Góc nhìn về chất lượng dịch vụ theo mô hình ISO

Theo ISO 9001:2015, chất lượng được hiểu là “mức độ mà tập hợp các đặc tính vốn có của một đối tượng đáp ứng các yêu cầu”. Trong lĩnh vực dịch vụ, các đặc tính này thể hiện qua năng lực, tính ổn định, độ tin cậy và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Khác với cách tiếp cận truyền thống dựa trên cảm nhận, ISO tập trung vào việc chuẩn hóa và kiểm soát quy trình tạo ra dịch vụ, xem sự hài lòng của khách hàng là kết quả của một hệ thống vận hành hiệu quả, chứ không phải yếu tố đo lường duy nhất.

Cách tiếp cận này đặc biệt phù hợp với các lĩnh vực dịch vụ có tính vô hình và phụ thuộc vào con người, như dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Việc áp dụng ISO giúp tổ chức thiết lập các quy trình chuẩn, xác định rõ trách nhiệm, nâng cao năng lực nhân sự và giảm thiểu biến động trong quá trình cung cấp dịch vụ, qua đó đảm bảo mỗi trải nghiệm của khách hàng đều đạt được chất lượng ổn định và nhất quán.

3. Mô hình IPA

Đây là công cụ chiến lược giúp các tổ chức xác định **ưu tiên cần cải thiện** bằng cách so sánh hai yếu tố:

1. Mức độ quan trọng (Importance): Khách hàng đánh giá một thuộc tính dịch vụ quan trọng đến mức nào.

2. Mức độ thực hiện (Performance): Nhà cung cấp đang thực hiện thuộc tính đó tốt đến đâu.

Kết quả được biểu diễn trên một ma trận 4 ô, từ đó đưa ra các hành động chiến lược:

Ô 1: Tập trung phát triển (Quan trọng cao, Thực hiện thấp):

Đây là vùng "báo động đỏ", cần ưu tiên nguồn lực để cải thiện ngay lập tức.

Ô 2: Tiếp tục duy trì (Quan trọng cao, Thực hiện cao):

Đây là điểm mạnh, cần giữ vững phong độ và phát huy.

Ô 3: Hạn chế phát triển (Quan trọng thấp, Thực hiện thấp):

Đây là vùng ưu tiên thấp, không cần đầu tư nhiều nguồn lực.

Ô 4: Giảm sự đầu tư (Quan trọng thấp, Thực hiện cao):

Đây là vùng có thể đang lãng phí nguồn lực, cần xem xét tối ưu hóa hoặc cắt giảm chi phí.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA - ĐH ĐÀ NẴNG VÀ TRUNG TÂM HỖ TRỢ SINH VIÊN VÀ QUAN HỆ DOANH NGHIỆP.

1. Bối cảnh chung

Trường Đại học Bách khoa - ĐH Đà Nẵng (DUT): Là một trường đại học kỹ thuật hàng đầu miền Trung với lịch sử gần 50 năm, quy mô ~18.000 sinh viên và tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp trên 97%.

"Khoảng trống" được nhận diện: Mặc dù chất lượng đào tạo cao, nhà trường nhận thấy vẫn có một khoảng cách giữa kiến thức học thuật và yêu cầu thực tiễn của doanh nghiệp.

Vai trò của Trung tâm HTSV&QHDN (SSERC): Được thành lập năm 2009, SSERC đóng vai trò là "cầu nối" chiến lược giữa nhà trường, sinh viên và doanh nghiệp để thu hẹp khoảng trống này. Trung tâm chịu trách nhiệm chính về các hoạt động hướng nghiệp, kết nối thực tập và việc làm.

2. Đánh giá thực trạng theo tiêu chuẩn và khảo sát

Phân tích hoạt động của SSERC dựa trên chu trình Plan – Do – Check – Act (PDCA) theo tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT (Thông tư 12) và kết quả khảo sát 193 sinh viên.

Plan (Lên kế hoạch) & Do (Thực hiện):

Có kế hoạch rõ ràng: Nhà trường đã thành lập đơn vị chuyên trách (SSERC) và có lịch trình hoạt động định kỳ.

Triển khai đa dạng: Trung tâm tổ chức nhiều hoạt động quy mô và phong phú như:

- Ngày hội việc làm DUT Job Fair hàng năm, thu hút hàng chục doanh nghiệp và hàng nghìn vị trí tuyển dụng.
- Các chuỗi tọa đàm, workshop kỹ năng.
- Ký kết hợp tác (MoU) với nhiều doanh nghiệp lớn.
- Quản lý cổng thông tin việc làm DUT Jobs và chương trình thực tập BKIntern.

Check (Kiểm tra) & Act (Hành động):

Thiếu hệ thống giám sát hiệu quả (Check): Việc thu thập phản hồi chủ yếu là định tính (phỏng vấn, email). Trung tâm chưa có hệ thống khảo sát định lượng (dùng thang đo Likert) để đo lường chênh lệch giữa "kỳ vọng" và "hài lòng" của sinh viên một cách khoa học.

Cải tiến chưa dựa trên dữ liệu (Act): Vì thiếu dữ liệu từ bước "Check", các hoạt động cải tiến dù có diễn ra (mở rộng Job Fair, ký thêm MoU) nhưng chưa mang tính hệ thống

và chưa nhắm đúng vào những điểm yếu cốt lõi mà sinh viên cảm nhận. Chu trình cải tiến liên tục bị gián đoạn.

3. Kết quả khảo sát: Kỳ vọng và thực tế

Kết quả khảo sát 193 sinh viên cho thấy một chênh lệch lớn và có ý nghĩa thống kê giữa mức độ quan trọng mà sinh viên đặt vào các dịch vụ và mức độ hài lòng thực tế.

Điểm chung: Tất cả 28 thuộc tính dịch vụ được khảo sát đều có chênh lệch âm ($P-I < 0$), nghĩa là mức độ thực hiện luôn thấp hơn kỳ vọng của sinh viên.

Các vấn đề nổi cộm nhất:

Công nghệ & Kênh thông tin: Cổng DUT Jobs khó truy cập và trải nghiệm người dùng kém (khoảng cách lớn nhất: -1.254).

Nội dung & Chương trình: Các chương trình hướng nghiệp bị cho là thiếu đa dạng (-1.016).

Truyền thông: Thông tin về các cơ hội chưa đến được với sinh viên một cách hiệu quả, kịp thời và hấp dẫn.

Năng lực tư vấn: Sinh viên kỳ vọng cao vào năng lực và thái độ của tư vấn viên nhưng mức độ đáp ứng còn thấp (-0.806).

4. Tổng kết: thuận lợi và khó khăn

Thuận lợi:

Kinh nghiệm sẵn có: Đã có quy trình và kinh nghiệm tổ chức các sự kiện lớn.

Nhu cầu cao từ sinh viên: Sinh viên rất quan tâm và mong muốn được hỗ trợ, tạo động lực lớn. Có dữ liệu ban đầu: Kết quả khảo sát của đề án này là cơ sở khách quan để bắt đầu cải tiến.

Khó khăn:

Khoảng cách kỳ vọng - thực tế quá lớn: Đòi hỏi giải pháp mang tính hệ thống, không chỉ là các hoạt động đơn lẻ.

Hệ thống đánh giá chưa hoàn thiện: Thiếu KPI và chu trình PDCA bài bản.

Hạn chế về nhân sự chuyên môn sâu và hạ tầng công nghệ (cổng DUT Jobs).

Hiệu quả truyền thông chưa cao.

CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP

1. Định hướng và nguyên tắc đề xuất

Các giải pháp được xây dựng dựa trên 4 nguyên tắc cốt lõi:

1. Lấy sinh viên làm trung tâm: Chuyển từ mô hình "cung cấp cái mình có" sang "cung cấp cái sinh viên cần".
2. Dựa trên dữ liệu: Ưu tiên hành động dựa trên kết quả phân tích ma trận IPA, tập trung vào những nơi có tác động lớn nhất.
3. Tích hợp và hệ thống: Các giải pháp là các bộ phận kết nối chặt chẽ trong một "hệ sinh thái nghề nghiệp" toàn diện.
4. Khả thi và bền vững: Phù hợp với nguồn lực và áp dụng chu trình Plan-Do-Check-Act (PDCA) để đảm bảo cải tiến liên tục.

2. Các giải pháp chiến lược

Dựa trên phân tích ma trận IPA, đề án tập trung vào việc giải quyết các yếu tố trong Ô 1 "Tập trung Cải thiện" (Quan trọng cao, Thực hiện thấp) và đề xuất 4 nhóm giải pháp đồng bộ:

Giải pháp 1: Nâng cấp Công nghệ - Xây dựng "DUT Career Hub 4.0"

Đây là giải pháp nền tảng, giải quyết điểm yếu lớn nhất là cổng thông tin việc làm.

- **Mục tiêu:** Chuyển đổi từ một website đăng tin thụ động thành một trung tâm sự nghiệp số tương tác, cá nhân hóa và toàn diện.

- **Hành động chính:**

- Xây dựng hồ sơ cá nhân hóa cho sinh viên và doanh nghiệp.
- Tích hợp thuật toán gợi ý việc làm thông minh (AI).
- Thêm các module đặt lịch hẹn tư vấn, quản lý sự kiện, và thư viện tài nguyên số.
- Phát triển ứng dụng di động (Mobile App) và bảng điều khiển phân tích dữ liệu (Dashboard) cho quản trị viên.

Giải pháp 2: Đa dạng hóa và Chuyên sâu hóa Dịch vụ

Giải pháp này nhằm loại bỏ cách tiếp cận "một kích cỡ cho tất cả", làm phong phú nội dung và gia tăng giá trị cốt lõi.

- **Mục tiêu:** Cung cấp các chương trình phù hợp với từng giai đoạn và chuyên ngành của sinh viên.

Hành động chính:

- Xây dựng lộ trình phát triển sự nghiệp theo từng năm học (Năm 1-2: Khám phá; Năm 3: Trải nghiệm; Năm 4-5: Khởi động).
- Tổ chức các "Tuần lễ sự nghiệp chuyên sâu" theo từng ngành (VD: Tuần lễ CNTT & AI, Tuần lễ Công nghiệp Bán dẫn).
- Đổi mới hoạt động hướng nghiệp cho khối ngành STEM bằng các hình thức sáng tạo (hackathon, case competition).

Giải pháp 3: Xây dựng Mạng lưới Cố vấn - "DUT Mentor Network"

Giải pháp này xây dựng "mạng lưới con người", mang lại chiều sâu và tính cá nhân hóa.

Mục tiêu: Tạo ra một chương trình cố vấn (mentoring) bài bản, có cấu trúc để kết nối sinh viên (mentee) với cựu sinh viên và chuyên gia (mentor).

Hành động chính:

- Xây dựng quy trình 7 bước: Xác định mục tiêu, Tuyển chọn, Ghép cặp, Đào tạo, Hỗ trợ, Giám sát và Đo lường.
- Sử dụng công nghệ trên "DUT Career Hub 4.0" để hỗ trợ ghép cặp thông minh.
- Tổ chức đào tạo kỹ năng cố vấn cho mentor và hướng dẫn cách tận dụng cho mentee.

Giải pháp 4: Chuẩn hóa Quy trình & Nâng cao Năng lực Đội ngũ

Giải pháp này củng cố "nền móng" vận hành, đảm bảo sự chuyên nghiệp và bền vững.

Mục tiêu: Nâng cao năng lực của đội ngũ tư vấn và chuẩn hóa các quy trình vận hành.

Hành động chính:

- Đào tạo chuyên môn cho cán bộ tư vấn dựa trên các khung năng lực quốc tế (NCDA). Triển khai chiến lược truyền thông đa kênh một cách bài bản, cá nhân hóa.
- Chính thức hóa Chu trình Cải tiến liên tục (PDCA) trong quản lý chất lượng để khắc phục điểm yếu đã chỉ ra ở Chương 2.

3. Kết luận và đóng góp của đề án

- **Tóm lược kết quả:** Đề án khẳng định sự tồn tại của một "khoảng cách chất lượng dịch vụ" mang tính hệ thống ($P-I = -0.663$) và chỉ ra các "điểm nóng" cần ưu tiên, đặc biệt là sự "đứt gãy kỹ thuật số" (digital disconnect).

Đóng góp chính:

- Về học thuật: Áp dụng thành công các mô hình quản trị chất lượng (IPA, SERVQUAL) vào bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam.

- Về thực tiễn: Cung cấp một "bản đồ chẩn đoán" chi tiết và một "kế hoạch hành động" toàn diện, sẵn sàng áp dụng với lộ trình và bộ KPIs rõ ràng. Bốn giải pháp được thiết kế như một hệ sinh thái hỗ trợ lẫn nhau.
- Hạn chế: Đề án cũng nhìn nhận các hạn chế về phạm vi nghiên cứu (chỉ một trường), phương pháp lấy mẫu (thuận tiện) và thiết kế nghiên cứu (cắt ngang).