

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
PHÒNG CHĂM SÓC VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC



QUY TRÌNH

Tổ chức, quản lý và đánh giá công tác Cố vấn học tập

Mã quy trình: CSHTNH.QT.01.2023

Lần ban hành: Lần thứ nhất

Hiệu lực: Từ học kỳ cuối 2023

Người soạn thảo	Thái Kim Liên Chuyên viên Trịnh Lê Duy Chuyên viên		Ngày lập	12/5/2023
Người kiểm tra (Lãnh đạo đơn vị)	ThS. Nguyễn Văn Đương Trưởng phòng		Ngày kiểm tra	12/5/2023
Ban Giám hiệu phụ trách	TS. Bùi Quang Hùng Phó Hiệu trưởng		Ngày ký	16/5/2023
Hiệu trưởng phê duyệt	GS.TS. Sứ Đình Thành Hiệu trưởng	 	Ngày phê duyệt	16/5/2023

I. MỤC ĐÍCH:

Quy trình này được thiết lập nhằm chuẩn hóa việc tổ chức, quản lý và đánh giá công tác Cố vấn học tập bằng hình thức trực tuyến tại UEH:

- Đúng trình tự;
- Đúng quy định của UEH;
- Tổ chức, quản lý và đánh giá một cách hiệu quả, khoa học, chính xác, khách quan và toàn diện công tác cố vấn học tập;

Với những nội dung chính:

- Tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập, nghiên cứu khoa học (NCKH), sinh hoạt và rèn luyện; giúp sinh viên nâng cao khả năng và học tập hiệu quả;
- Thực hiện công tác sinh viên và nhiệm vụ viên chức theo quy định;
- Tăng cường mối quan hệ giữa nhà trường - sinh viên - thị trường lao động.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

2.1. Đối tượng áp dụng:

Áp dụng đối với các đơn vị thuộc UEH, đội ngũ Cố vấn học tập tham gia hoạt động đào tạo trình độ đại học hệ chính quy tập trung đang học tập tại trường..

2.2. Trách nhiệm áp dụng:

- Phòng Chăm sóc và hỗ trợ người học;
- Phòng Đào tạo;
- Phòng Quản lý khoa học - Hợp tác quốc tế;
- Phòng Kế hoạch đào tạo - Khảo thí;
- Phòng Đảm bảo chất lượng - Phát triển chương trình;
- Phòng Tài chính - Kế toán;
- Phòng Công nghệ thông tin;
- Trường Thành viên/Khoa/Viện thuộc UEH;
- Thư viện;
- Ban Quản lý Ký túc xá;
- Trạm Y tế;
- Đoàn Thanh niên - Hội Sinh viên.

III. CĂN CỨ PHÁP LÝ:

Thông tư số 10/2016/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 4 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với chương trình đào tạo đại học hệ chính quy;

Thông tư số 09/2010/TT-BGDĐT ngày 10 tháng 3 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Ban hành Quy chế Học viên các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp hình thức vừa làm vừa học;

Thông tư liên tịch số 36/2014/TTLT-BGDĐT-BNV ngày 28 tháng 11 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ trưởng Bộ Nội vụ Quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức giảng dạy trong các cơ sở giáo dục đại học công lập;

Quyết định số 1451/QĐ-ĐHKTC-SHTNH ngày 15 tháng 5 năm 2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy định công tác Cố vấn học tập cho sinh viên đại học hệ chính quy tập trung.

IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ VIẾT TẮT:

4.1. Giải thích từ ngữ

- **BGH:** Ban Giám hiệu
- **CVHT:** Cố vấn học tập;
- **SV:** Sinh viên;
- **ĐHCQ:** Đại học chính quy;
- **SHL:** Sinh hoạt lớp;
- **UEH:** Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh;
- **QLKH-HTQT:** Quản lý khoa học - Hợp tác quốc tế
- **ĐT:** Đào tạo;
- **KHĐT-KT:** Kế hoạch đào tạo - Khảo thí;
- **ĐBCL-PTCT:** Đảm bảo chất lượng - Phát triển chương trình;
- **CSHTNH:** Chăm sóc và hỗ trợ người học;
- **TTV/K/V:** Trường Thành viên/Khoa/Viện thuộc UEH;
- **TC-KT:** Tài chính - Kế toán;
- **CNTT:** Công nghệ thông tin;
- **TV:** Thư viện;
- **BQLKTX:** Ban Quản lý Ký túc xá;
- **TYT:** Trạm Y tế;

- ĐTN-HSV: Đoàn Thanh niên - Hội Sinh viên;
- UIS: Hệ thống quản lý đào tạo.

V. NỘI DUNG:

5.1. Lưu đồ



BƯỚC	QUY TRÌNH	TRÁCH NHIỆM	TÀI LIỆU/ BIỂU MẪU
1	Bố trí các học phần SHL theo quy định CVHT	KHĐT-KT	Nền tảng CVHT Hệ thống UIS
2	Phân bổ lớp sinh viên Phân công cố vấn học tập	ĐT TTV/K/V	Nền tảng CVHT Hệ thống UIS
3	Cập nhật thông tin theo quy định CVHT	QLKH-HTQT ĐT KHĐT-KT ĐBCL-PTCT CSHTNH TTV/K/V TC-KT CNTT TV BQLKTX TYT ĐTN-HSV	Nền tảng CVHT Quy định CVHT
4	Thực hiện công tác Cố vấn học tập theo khung thời gian và nội dung quy định	CVHT SV	Nền tảng CVHT Quy định CVHT
5	Xử lý và phân hồi các vấn đề phát sinh	QLKH-HTQT ĐT KHĐT-KT ĐBCL-PTCT CSHTNH TTV/K/V TC-KT CNTT TV BQLKTX TYT ĐTN-HSV	Nền tảng CVHT Quy định CVHT Hệ thống CRM
6	Tổng hợp biên bản	CSHTNH	Nền tảng CVHT
7	Thực hiện đánh giá công tác CVHT theo quy định	SV CVHT CSHTNH	Nền tảng CVHT Quy định CVHT
8	Công nhận kết quả đánh giá	BGH CSHTNH	Nền tảng CVHT
9	Thanh toán phụ cấp (nếu có)	TTV/K/V TC-KT	Nền tảng CVHT Hệ thống TC-KT
10	Lưu hồ sơ	CSHTNH	Nền tảng CVHT

5.2. Diễn giải các bước thực hiện Lưu đồ 5.1

Bước 1: Bố trí các học phần SHL theo quy định CVHT

- P. KHĐT-KT chịu trách nhiệm bố trí lịch SHL căn cứ theo quy định CVHT và khung thời gian đào tạo năm.

Bước 2: Áp dụng vào buổi Đầu kỳ học kỳ I

a) Phân bổ lớp sinh viên

- P. ĐT căn cứ vào kết quả tuyển sinh, chịu trách nhiệm phân bổ lớp sinh viên trên hệ thống quản lý UIS có liên kết với nền tảng CVHT và thông báo khi có kết quả cuối cùng đến P. CSHTNH và các TTV/K/V.

b) Phân công cố vấn học tập

- TTV/K/V căn cứ theo kết quả phân lớp sinh viên trên hệ thống quản lý UIS, chịu trách nhiệm phân công giảng viên thực hiện công tác CVHT trên hệ thống quản lý UIS danh sách CVHT của đơn vị (*Điều 4, Điều 8 theo Quy định công tác Cố vấn học tập cho sinh viên đại học hệ chính quy tập trung*);

- Đồng thời đưa danh sách CVHT được phân công của đơn vị vào các học phần Sinh hoạt lớp tương ứng đã được P. KHĐT-KT bố trí đầu mỗi học kỳ trên hệ thống UIS có liên kết nền tảng CVHT;

- Khi đó CVHT sẽ có thông tin lớp sinh viên được phân công và lịch sinh hoạt trong mỗi học kỳ tại dashboard cá nhân;

- Cập nhật trên nền tảng CVHT khi thay đổi nhân sự thực hiện công tác cố vấn học tập và phát hành công văn có xác nhận của lãnh đạo đơn vị đến P. CSHTNH (E-office).

Bước 3: Cập nhật thông tin theo quy định CVHT

a) P. CSHTNH chịu trách nhiệm cập nhật trên nền tảng CVHT các nội dung:

- Rà soát và tổng hợp các nội dung liên quan đến công tác cố vấn học tập mỗi học kỳ. Trường hợp thông tin chưa đầy đủ, nhắc nhở đơn vị/cá nhân phụ trách cập nhật theo đúng quy định;

- Mẫu biên bản các buổi sinh hoạt lớp;

- Triển khai thời gian đánh giá kết quả công việc CVHT ;

- Triển khai thời gian đề cử và đánh giá hoàn thành nhiệm vụ ban cán sự lớp;

- Triển khai thời gian đánh giá kết quả rèn luyện sinh viên;

- Các nội dung khác (nếu có).

**b) P. QLKH-HTQT, P. ĐT, P. KHĐT-KT, P. ĐBCL-PTCT, TTV/K/V, P. TC-KT.
P. CNTT, TV, BQLKTX, TYT, ĐTN-HSV**

- Cập nhật các nội dung liên quan về quy trình, quy định, quy chế, thông tư ... đến chức năng đơn vị cho sinh viên đại học hệ chính quy tập trung lên các nền tảng công nghệ thông tin (Website đơn vị, Kho tri thức UEH ...);

- Cập nhật thường xuyên các thông báo và những thay đổi trên nền tảng CVHT.

c) TTV/K/V

- Chịu trách nhiệm cập nhật danh sách CVHT vào học phần SHL vào đầu mỗi học kỳ;

- Cập nhật các hoạt động đang tổ chức và triển khai tại TTV/K/V lên nền tảng CVHT.

Bước 4: Thực hiện công tác cố vấn học tập

Dựa theo khung thời gian và nội dung trong Quy định công tác Cố vấn học tập cho sinh viên đại học hệ chính quy tập trung. Ngoài các nội dung chính cần tư vấn, CVHT có trách nhiệm thường xuyên:

- Nắm vững thao tác và các chức năng trên nền tảng CVHT;

- Xem lịch dashboard UEH, trước khi sinh hoạt lớp CVHT gửi thông báo đến sinh viên toàn thể lớp hoặc điều chỉnh thời gian SHL theo sự thống nhất giữa CVHT và lớp SV (nếu trùng lịch giảng);

- Thực hiện Biên bản họp trực tuyến: Ghi nhận nội dung sinh hoạt CVHT, những ý kiến thắc mắc của người học mà CVHT chưa giải đáp được trên nền tảng CVHT. Thời gian hoàn thành chậm nhất sau **07 ngày** kể từ ngày tổ chức họp lớp;

- Thường xuyên xem và cập nhật những nội dung trên nền tảng CVHT và Kho tri thức UEH (hotro.ueh.edu.vn) để việc tư vấn với những thông tin mới nhất;

- Phối hợp với các TTV/K/V, các đơn vị chức năng trong Trường để hỗ trợ và tư vấn, tạo điều kiện cho sinh viên học tập;

- Đặc biệt nắm rõ tình hình của sinh viên thuộc diện yếu, kém hoặc có hoàn cảnh khó khăn để tư vấn cũng như hỗ trợ sinh viên kịp thời.

Bước 5: Giải đáp các thắc mắc của người học, CVHT (nếu có)

- Trong trường hợp các vấn đề vượt ngoài khả năng tư vấn, giải quyết của CVHT thì CVHT thực hiện ghi nhận thông tin và chuyển cho thông tin cho các đơn vị chức năng xử lý trực tiếp trên nền tảng CVHT;

- P. CSHTNH có trách nhiệm rà soát các ý kiến thắc mắc, phân loại đơn vị phụ trách. Các đơn vị chức năng liên quan có trách nhiệm tiếp nhận thông tin từ nền tảng CVHT, hệ thống CRM và xử lý trong vòng **02** ngày làm việc.

Bước 6: Tổng hợp biên bản

- P. CSHTNH chịu trách nhiệm tổng hợp biên bản, thực hiện cộng/trừ điểm rèn luyện sinh viên (nếu có);

- Rà soát, nhắc nhở các đơn vị liên quan trả lời các ý kiến thắc mắc của người học theo thời gian quy định từ biên bản sinh hoạt lớp.

Bước 7: Thực hiện đánh giá công tác CVHT

a) Thực hiện lấy ý kiến sinh viên

- SV thực hiện đánh giá trên nền tảng P. CNTT đã thiết lập theo tiêu chí (**Phụ lục 1**) theo thời gian quy định trong thông báo. CVHT có trách nhiệm triển khai, đôn đốc SV thực hiện.

b) CVHT tự đánh giá

- CVHT thực hiện tự đánh giá kết quả thực hiện công việc trên nền tảng P. CNTT đã thiết lập theo tiêu chí (**Phụ lục 2**) theo thời gian quy định trong thông báo.

c) P. CSHTNH đánh giá

- P. CSHTNH thực hiện đánh giá trên nền tảng P. CNTT đã thiết lập theo tiêu chí (**Phụ lục 3**).

Bước 8: Công nhận kết quả

a) P. CNTT chịu trách nhiệm xây dựng bảng tổng hợp đánh giá kết quả

- Kết quả xếp loại đánh giá: Dữ liệu kết quả lấy từ nền tảng CNTT (**Phụ lục 4**);

- Kết quả được lưu trữ công khai trên nền tảng CVHT (SV, CVHT và các đơn vị quản lý có thể xem được kết quả).

b) CVHT thông qua tài khoản cá nhân tại nền tảng CVHT xem kết quả đánh giá và phản hồi về P. CSHTNH (nếu có).

Bước 9: Thanh toán phụ cấp

- TTV/K/V chịu trách nhiệm kê khai thanh toán phụ cấp cho CVHT theo kết quả đánh giá thực hiện công việc của mỗi học kỳ; đối với CVHT có kết quả đánh giá từ Hoàn thành trở lên (nếu có).

Bước 10: Lưu hồ sơ

- Các nội dung liên quan đến công tác CVHT được lưu trữ không thời hạn trên nền tảng CNTT.

VI. HIỆU LỰC ÁP DỤNG

Quy trình đánh giá thực hiện công việc của CVHT có hiệu lực bắt đầu từ học kỳ cuối năm 2023.

VII. PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ CÔNG TÁC CỐ VẤN HỌC TẬP

Thang đo:

1 = “Hoàn toàn không hiệu quả”

2 = “Không hiệu quả”

3 = “Bình thường”

4 = “Hiệu quả”

5 = “Hoàn toàn hiệu quả”

STT	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
1	Tư vấn cho sinh viên cách thức xây dựng kế hoạch học tập cho toàn khóa học	1	2	3	4	5
2	Tư vấn cho sinh viên về chế độ, chính sách	1	2	3	4	5
3	Hướng dẫn sinh viên đăng ký học phần từng học kỳ	1	2	3	4	5
4	Hướng dẫn sinh viên cách tìm hiểu thông tin, liên hệ công việc, đến công tác học tập và rèn luyện từ các đơn vị liên quan	1	2	3	4	5
5	Nắm rõ các thông tin về lớp cố vấn	1	2	3	4	5
6	Tư vấn hướng dẫn sinh viên đăng ký, điều chỉnh kế hoạch học tập phù hợp với năng lực và hoàn cảnh của sinh viên	1	2	3	4	5
7	Hướng dẫn, khuyến khích, tạo điều kiện cho sinh viên tham gia các hoạt động học thuật, nghiên cứu khoa học; các hoạt động văn, thể, mỹ lành mạnh, bổ ích	1	2	3	4	5
8	Định kỳ làm việc với ban cán sự lớp (01 lần/tháng) và sinh hoạt lớp theo nội dung và thời gian quy định của Nhà trường	1	2	3	4	5
9	Kịp thời trao đổi với sinh viên khi sinh viên cần sự tư vấn hay hỗ trợ khẩn cấp, tạo điều kiện quan tâm giúp đỡ sinh viên khuyết tật,	1	2	3	4	5

	sinh viên có hoàn cảnh khó khăn (nếu có yêu cầu)					
10	Khách quan, công bằng trong công tác đánh giá hoạt động rèn luyện sinh viên	1	2	3	4	5
Điểm phản hồi của sinh viên = Trung bình cộng điểm đánh giá các tiêu chí						
Điểm phản hồi của tập thể lớp = Trung bình cộng điểm phản hồi của sinh viên						

PHỤ LỤC 2**PHIẾU TỰ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CÓ VẤN HỌC TẬP****Thang đo:**

1 = “Hoàn toàn không hiệu quả”

2 = “Không hiệu quả”

3 = “Bình thường”

4 = “Hiệu quả”

5 = “Hoàn toàn hiệu quả”

STT	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
1	Lập kế hoạch hoạt động cho từng học kỳ và tư vấn cho sinh viên về nội dung và chương trình đào tạo, quy chế rèn luyện và chế độ chính sách của sinh viên	1	2	3	4	5
2	Tư vấn cho sinh viên về chế độ, chính sách	1	2	3	4	5
3	Nắm thông tin cá nhân từng sinh viên	1	2	3	4	5
4	Phổ biến đầy đủ các nội dung nhà trường cần thông tin cho sinh viên, tư vấn cho sinh viên xây dựng kế hoạch học tập cho toàn khóa học, đăng ký học phần ở từng học kỳ một cách hợp lý	1	2	3	4	5
5	Theo dõi tình hình kết quả học tập của sinh viên để tư vấn và điều chỉnh cho phù hợp	1	2	3	4	5
6	Triển khai đầy đủ các buổi sinh hoạt lớp (có biên bản và danh sách điểm danh)	1	2	3	4	5
7	Thực hiện công tác đánh giá, rèn luyện sinh viên (phổ biến quy định, hướng dẫn thực hiện, chủ trì họp lớp, đánh giá kết quả rèn luyện)	1	2	3	4	5
8	Giải đáp, ghi nhận những tâm tư, nguyện vọng, góp ý của sinh viên đối với Nhà trường và hỗ trợ kịp thời các trường hợp khó khăn (nếu có)	1	2	3	4	5

9	Tư vấn nghiên cứu khoa học cho sinh viên	1	2	3	4	5
10	Cập nhật tình hình lớp thường xuyên và thông báo quy định, chính sách kịp thời cho sinh viên	1	2	3	4	5
Điểm tự đánh giá = Trung bình cộng điểm đánh giá các tiêu chí						

PHỤ LỤC 3**PHIẾU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC
CỐ VẤN HỌC TẬP CỦA PHÒNG CHĂM SÓC VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC****Thang đo:**

1 = “Hoàn toàn không đồng ý”

2 = “Không đồng ý”

3 = “Bình thường”

4 = “Đồng ý”

5 = “Hoàn toàn đồng ý”

STT	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
1	Cố vấn học tập thực hiện tư vấn học tập cho sinh viên (chương trình, phương pháp, chọn ngành, hướng nghiệp; xây dựng, điều chỉnh kế hoạch học tập)	1	2	3	4	5
2	Cố vấn học tập thực hiện tư vấn nghiên cứu khoa học cho sinh viên thuộc chuyên ngành đào tạo	1	2	3	4	5
3	Cố vấn học tập tổ chức sinh hoạt lớp và phổ biến đầy đủ, kịp thời các thông tin từ nhà trường	1	2	3	4	5
4	Cố vấn học tập tổ chức đánh giá kết quả rèn luyện đúng quy định	1	2	3	4	5
5	Cố vấn học tập hỗ trợ trong việc gặp gỡ, giải đáp thắc mắc của sinh viên	1	2	3	4	5
6	Cố vấn học tập nắm bắt tình hình và hỗ trợ kịp thời các vấn đề phát sinh	1	2	3	4	5
7	Cố vấn học tập hướng dẫn sinh viên liên hệ các đơn vị thuộc trường để được tư vấn phù hợp với nhu cầu	1	2	3	4	5
8	Không có sinh viên phản ánh về việc cố vấn học tập không thực hiện đúng trách nhiệm	1	2	3	4	5
Điểm đánh giá = Trung bình cộng điểm đánh giá các tiêu chí						

PHỤ LỤC 4**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CÔNG VIỆC CƠ VẤN HỌC TẬP**

Kết quả đánh giá xếp loại = Trung bình cộng điểm đánh giá các đối tượng đánh giá

Bảng 1: Bảng kết quả và xếp loại kết quả đánh giá công việc

STT	Điểm đánh giá trung bình	Kết quả
1	Từ 4.0 đến 5.0 (và Điểm khảo sát SV \geq 4.0)	Hoàn thành tốt
2	Từ 3.0 đến cận 4.0	Hoàn thành
3	Từ 2.0 đến cận 3.0	Chưa hoàn thành
4	Dưới 2.0	Chưa hoàn thành (Đề nghị trừ điểm đánh giá công việc)

Bảng 2: Hệ số điều chỉnh cho thù lao công tác CVHT

STT	Kết quả	Hệ số điều chỉnh
1	Hoàn thành tốt	1.1
2	Hoàn thành	1.0
3	Chưa hoàn thành	0.0