

Số: 80 /BC-CTCT&QLSV

Hà Nội, ngày 25 tháng 8 năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Tổng kết công tác cố vấn học tập năm học 2019-2020**

Căn cứ Quyết định số 1195/QĐ-ĐHKTQD ngày 01/08/2018 của Hiệu trưởng về việc Ban hành Quy định Công tác Cố vấn học (CVHT) tập tại trường Đại học Kinh tế Quốc dân; Căn cứ Kế hoạch số 1194/KH-ĐHKTQD, ngày 24/07/2020 của Hiệu trưởng về việc tổ chức Hội nghị công tác CVHT năm học 2019-2020; Phòng CTCT&QLSV báo cáo tổng kết công tác CVHT năm học 2019-2020 như sau0:

### **I. ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC CỐ VẤN HỌC TẬP NĂM HỌC 2019 – 2020**

#### **1. Kết quả chung**

Năm học 2019-2020, theo Quyết định số 911/QĐ-ĐHKTQD ngày 3/9/2019 có **206 CVHT** là giảng viên của các khoa, viện được Nhà trường bổ nhiệm. Trong năm học, Nhà trường đã thực hiện việc thay đổi 4 CVHT căn cứ vào đề nghị của Viện Thương mại và Kinh tế quốc tế và Khoa Marketing theo đúng quy định.

Cùng với trách nhiệm của các CVHT, sự chỉ đạo sát sao của Ban Giám hiệu, nỗ lực của phòng CTCT&QLSV cùng với các đơn vị liên quan, công tác CVHT năm học 2019-2020 đã đạt được những kết quả nổi bật so với mục tiêu đề ra từ đầu năm học. Tổng số đã có 21.687 SV được tư vấn trong 1.456 buổi họp (cả trực tiếp và online). Trong đó:

- Tư vấn hoạt động học tập: 8.085 SV
- Hoạt động NCKH: 3.850 SV
- Chế độ chính sách, khen thưởng kỷ luật: 3.596 SV
- Hướng nghiệp và việc làm: 2.680 SV
- Tâm lý, sức khỏe: 1.302 SV
- Tư vấn nội dung khác: 2.170 SV

Trong năm học 2019-2020, tất cả 206 CVHT đã có báo cáo đánh giá kết quả hoạt động trong năm học và gửi về khoa/viện. Kết quả có 206 CVHT hoàn thành nhiệm vụ. Nhìn chung các báo cáo của CVHT đã phản ánh đúng nội dung và kết quả công tác trong năm qua. Nhiều báo cáo rất chi tiết cụ thể, phản ánh sát thực trạng và khó khăn trong công tác CVHT hiện nay.

Thực hiện đúng theo quy chế, tất cả CVHT đều đảm bảo yêu cầu về họp toàn thể lớp sinh viên và họp với cán sự của từng lớp.

## **2. Những kết quả tích cực**

### **\* Các hoạt động hỗ trợ từ Nhà trường**

- Bộ phận một cửa đi vào hoạt động, giải quyết các thủ tục hành chính cho sinh viên nhanh gọn và tiện lợi;

- Nhóm thông tin sinh viên NEU được lập, trong đó có đại diện các phòng chức năng hỗ trợ, giải đáp các thắc mắc của sinh viên nhanh chóng và kịp thời;

- Trung tâm tư vấn Hướng nghiệp và việc làm Trường ĐH Kinh tế Quốc dân được thành lập và đi vào hoạt động đã bước đầu thực hiện có hiệu quả các hoạt động tư vấn hướng nghiệp và giới thiệu các cơ hội việc làm cho sinh viên cũng như mở các lớp đào tạo kỹ năng sinh viên. Kết nối các doanh nghiệp với Nhà trường, kết nối cựu sinh viên với Nhà trường đã mang lại giá trị cho các em sinh viên.

### **\* Các hoạt động hỗ trợ từ đơn vị chức năng**

- 100% CVHT được phân quyền trên hệ thống quản lý sinh viên trực tuyến tại địa chỉ <https://daihocchinhquy.neu.edu.vn> đã giúp CVHT có thể quản lý lớp hiệu quả hơn thông qua các chức năng trực tuyến trên hệ thống như: quản lý danh sách sinh viên trong lớp, xem kết quả học tập, điểm rèn luyện, gửi tin nhắn cho sinh viên;

- Nhóm cố vấn học tập trường ĐH Kinh tế quốc dân (trên facebook) hiện có 229 thành viên, trong đó có lãnh đạo P.CTCT&QLSV, P.QLĐT, lãnh đạo các đơn vị và CVHT theo quyết định của Hiệu trưởng. Thầy/Cô CVHT có thể trao đổi, tìm kiếm các thông tin chính xác để tư vấn cho sinh viên nhanh chóng, kịp thời. Bộ phận hỗ trợ và các đơn vị chức năng thường xuyên giải đáp thắc mắc cho CVHT trực tiếp cũng như trên nhóm thông tin CVHT để kịp thời giải đáp cho sinh viên.

- Trung tâm Ứng dụng CNTT đã phát huy tốt vai trò ứng dụng công nghệ thông tin vào việc học tập Online suốt thời gian dịch Covid-19, đồng thời hỗ trợ và giải đáp thắc mắc cho thầy/cô và sinh viên trong giảng và học không tập trung.

- Các biểu mẫu, văn bản hướng dẫn được cập nhật thường xuyên đến công tác CVHT trên website cũng như trang facebook của phòng như: Quy định CVHT, DS bổ nhiệm CVHT và các thông báo liên quan đến CVHT, các thông báo quy định liên quan đến Quy chế đào tạo, chế độ chính sách cho sinh viên ...

### **\* Hoạt động của thầy cô Cố vấn học tập**

- Đã nắm bắt tình hình dạy và học online của sinh viên trong bối cảnh dịch Covid-19 và học qua LMS, nhanh chóng có cách thức phát huy những điểm tốt và xử lý những hạn chế trong quá trình dạy và học. Những thay đổi về nhu cầu học tập, chuyên môn và NCKH của sinh viên, để sớm có cách thức tác động hỗ trợ lớp trong quá trình học tập, làm đề án chuyên ngành và NCKH;

- CVHT và sinh viên chủ động trao đổi qua điện thoại, đồng thời, bố trí thời gian gặp trực tiếp để trao đổi các công việc liên quan tại văn phòng khoa/viện và tại giảng đường rất thuận lợi;

- Đa số giảng viên giảng các môn chuyên ngành được bổ nhiệm làm CVHT

nên có những thuận lợi trong việc nắm bắt các thông tin và có nhiều cơ hội tiếp xúc trực tiếp với sinh viên. Từ đó có thể nắm được tâm tư, nguyện vọng, những trở ngại và khó khăn của sinh viên.

- Phân công CVHT theo khóa sinh viên, tạo điều kiện cho CVHT có thể tư vấn, hướng dẫn cho sinh viên với nhu cầu thực tiễn theo từng khóa.

### **\* Hoạt động của bộ phận phụ trách hỗ trợ CVHT**

Năm học 2019-2020 là năm thứ hai mảng công việc CVHT được chuyển về Phòng CTCT&QLSV, mặc dù chỉ có 01 chuyên viên kiêm nhiệm thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ CVHT, công tác hỗ trợ CVHT đã đạt được nhiều kết quả tích cực, cụ thể:

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quản lý đối với CVHT: Rà soát nhân sự, phối hợp cùng các khoa/viện đề xuất trình Ban Giám hiệu bổ nhiệm 206 CVHT năm học 2019-2020; Phối hợp tốt với các phòng ban, đơn vị quản lý sinh viên tiến hành các hoạt động CVHT đúng theo quy định và đạt hiệu quả cao;

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc CVHT báo cáo, thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ đã được phân công. Kịp thời hỗ trợ, cung cấp các thông tin, chính xác tới các CVHT về các quy định, văn bản để giải đáp thắc mắc của sinh viên; Thường trực giải đáp và hướng dẫn thông tin cho các CVHT. Gửi các thông tin liên quan đến sinh viên, các thông báo của Nhà trường trực tiếp đến Thầy/Cô CVHT qua mail cá nhân để thông tin đến sinh viên triển khai và thực hiện.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận ý kiến phản hồi thông tin của CVHT để có những điều chỉnh phù hợp nhằm hỗ trợ kịp thời cho CVHT thực hiện nhiệm vụ;

- Các thông báo mới liên quan đến công tác sinh viên hay chương trình đào tạo được chuyên viên phụ trách CVHT gửi trực tiếp đến mail Thầy/cô để nắm được thông tin nhanh nhất kịp thời triển khai tới lớp mình quản lý;

- Thực hiện tốt các hoạt động phối hợp giữa các đơn vị chức năng trong Nhà trường như Phòng QLĐT, Phòng QLKH, Phòng TH, Phòng TT, Phòng TCKT, Phòng KT&ĐBCLGD ... để giải quyết và hỗ trợ các đề nghị của sinh viên;

- Hỗ trợ CVHT trả lời và giải đáp sinh viên các thắc mắc trực tiếp trên hệ thống website và trang facebook của Phòng CTCT&QLSV về nhiều vấn đề liên quan đến các quy trình, thủ tục hành chính như: quy trình cấp thẻ sinh viên, mật khẩu tài khoản sinh viên, quy định về chuẩn đầu ra tiếng anh, tin học, chính sách học bổng, chế độ miễn, giảm học phí, quy định về khen thưởng, kỷ luật sinh viên, quy định về nội trú, ngoại trú, quy định về trung tâm thư viện, y tế, BHYT, phát triển đảng trong sinh viên, nghiên cứu khoa học, điểm tích lũy đoàn viên, cảnh báo học tập, vay vốn ưu đãi dành cho sinh viên .... tất cả đều được giải đáp cụ thể tới từng sinh viên. Hiện nay, hệ thống này đang được sinh viên đánh giá có tính hữu dụng cao. Trong thời gian tới Phòng sẽ tiếp tục nghiên cứu và nâng cấp để đáp ứng được tốt hơn yêu cầu của sinh viên cũng như hỗ trợ cho CVHT giải đáp sinh viên.

- Lập Nhóm Ban cán sự các khóa, triển khai các thông tin song song với các thông tin về Khoa/Viện, giải đáp trực tiếp các thắc mắc của sinh viên nhanh chóng

và kịp thời. Thông qua kênh Ban cán sự các khóa, Phòng CTCT&QLSV nắm được những thắc mắc của sinh viên, những tâm tư nguyện vọng của sinh viên. Trên cơ sở đó có những đề xuất và giải đáp thắc mắc cho sinh viên kịp thời và nhanh chóng.

- Khai thác và sử dụng hiệu quả phần mềm quản lý sinh viên trong việc quản lý dữ liệu thông tin sinh viên toàn trường. Thông báo thông tin qua nhiều hình thức đến sinh viên trong đó có gửi tin nhắn trên trang <https://daihocchinhquy.neu.edu.vn>

### **3. Những hạn chế và nguyên nhân**

#### **3.1. Hạn chế**

- Việc cố vấn cho sinh viên trong một số trường hợp vẫn chưa thực sự được kịp thời và xác đáng;

- Nội dung tư vấn cho sinh viên còn chưa sâu và hiệu quả;

- Việc gắn kết giữa CVHT với sinh viên chưa chặt chẽ, sâu sát, gần gũi với sinh viên.

#### **3.2. Nguyên nhân**

- Một số thầy/cô CVHT chưa trả lời sinh viên kịp thời do chưa nắm rõ các quy định cũng như chưa chủ động liên hệ các đơn vị chức năng để được hỗ trợ;

- Nhiều thay đổi được áp dụng, đặc biệt với khóa K61 nhưng CVHT chưa cập nhật kịp thời để tư vấn cho sinh viên;

- Nhiều Thầy/Cô chưa dụng quyền hiện đã được trao khai thác hết ứng dụng trên phần mềm quản lý dữ liệu sinh viên tại <https://daihocchinhquy.neu.edu.vn>;

- Tình hình dịch Covid-19 phức tạp, ảnh hưởng không nhỏ đến kế hoạch của các lớp, nhiều vấn đề phát sinh cần hỗ trợ trong khi việc liên hệ không trực tiếp gặp khó khăn do mạng và thiết bị sử dụng;

- Một số sinh viên lười tiếp cận thông tin mặc dù đã có rất nhiều kênh thông tin hỗ trợ sinh viên, chưa chủ động thực hiện đúng theo thông báo của nhà trường.

- Bản thân CVHT phải dành thời gian để giảng dạy, NCKH nên chưa có nhiều thời gian để tìm hiểu thông tin để tư vấn, hướng dẫn cho sinh viên cận kề.

- Một số Thầy/Cô không tham gia Hội nghị công tác CVHT năm học 2018-2019 nên chưa nắm rõ được quy định công tác CVHT theo QĐ 1195/QĐ-ĐHKQTĐ cũng như quyền hạn và trách nhiệm CVHT;

- Việc phối hợp và hỗ trợ của trợ lý khoa/viện đối với CVHT trong việc trả lời, tư vấn, hướng dẫn sinh viên các thủ tục hành chính chưa tích cực, hiệu quả;

- Một số đơn vị phân công 01 giảng viên làm CVHT của 01 lớp, hình thành đội ngũ CVHT quá đông, không tối ưu hóa nguồn lực.

## **II. KIẾN NGHỊ CỦA CỐ VẤN HỌC TẬP VÀ KHOA, VIỆN**

Trên cơ sở tổng hợp ý kiến của các khoa/viện và CVHT, các kiến nghị cụ thể được nêu ra đối với Nhà trường trong việc triển khai công tác CVHT là:

### **1. Kiến nghị với Nhà trường**

- Kiến nghị nhà trường (qua phòng Quản lý đào tạo): sớm đồng bộ hệ thống QLĐT 2 với phần mềm tổng thể để CVHT có thể xem được điểm của sinh viên các khóa 58,59 và 60 qua hệ thống phân quyền CVHT hiện nay; nâng cấp hệ thống quản lý đào tạo để sinh viên không gặp khó khăn trong các đợt đăng ký học;

- Kiến nghị Nhà trường hoàn thiện sổ tay sinh viên trong đó hướng dẫn đầy đủ những thông tin, thủ tục sinh viên cần biết liên quan đến việc học tập, rèn luyện, và các hoạt động khác; quy định rõ những nhóm vấn đề liên quan đến sinh viên thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của CVHT và các phòng ban chức năng khác. Bản cứng có thể phát cho sinh viên ngay khi vào trường và bản mềm trên hệ thống của trường và thông báo tự động cho sinh viên khi có thay đổi, cập nhật. Trong dài hạn, cần nhắc nhở những phương pháp tổ chức hoạt động CVHT khác hiệu quả hơn.

- Đề nghị Nhà trường có quy định khen thưởng phù hợp cho các CVHT hoàn thành tốt nhiệm vụ của từng năm học

- Ngoài các cuộc họp phục vụ các hoạt động cụ thể như đối thoại với lãnh đạo trường, triển khai đánh giá rèn luyện của sinh viên, hoặc có vụ việc đột xuất thì mỗi năm học chỉ nên tổ chức tối đa 02 buổi họp lớp thường kỳ. CVHT có thể tìm hiểu thêm thông tin qua trao đổi với ban cán sự lớp sinh viên.

- Cho phép CVHT được linh hoạt tổ chức họp lớp hoặc tư vấn qua zalo hoặc facebook để thông tin kịp thời đến các sinh viên.

### **2. Kiến nghị với phòng CTCT&QLSV**

- Tổ chức tập huấn cho đội ngũ CVHT nắm được quy định CVHT;

- Quy định các sinh viên khi đăng ký môn học cần phải trao đổi với CVHT;

- Các phòng ban chức năng nên đưa đầy đủ các Quy định, Quy chế, những giấy tờ liên quan lên website của Trường và của các phòng ban để CVHT dễ dàng tiếp nhận thông tin, tư vấn cho sinh viên cũng như để sinh viên dễ dàng theo dõi và thực hiện đúng quy định;

- Nên có hình thức CVHT online của từng chuyên ngành, trong đó phụ trách được kết hợp bởi trợ lý và giảng viên. Nhà trường cần nhắc nhở chế độ CVHT với từng lớp và thành lập 1 nhóm (1-2 người) thực hiện công tác CVHT cho SV trong cùng 1 ngành/chuyên ngành.

### **3. Kiến nghị với phòng QLĐT**

- Nâng cấp hệ thống máy chủ và kết nối các hệ thống quản lý đào tạo để sinh viên dễ dàng đăng ký tín chỉ hơn; đưa tên giảng viên giảng dạy lên hệ thống đăng ký để sinh viên được lựa chọn.

- Những thay đổi nếu có về chương trình đào tạo hoặc quy định học tập cần được thông báo sớm từ các phòng/ ban liên quan đến cố vấn học tập để cố vấn học tập có thể tư vấn kịp thời và chính xác cho sinh viên.

- Tạo điều kiện tốt hơn cho sinh viên trong đăng ký học và hủy lớp học phần. Việc thông báo hủy lớp học sau khi đã hết hạn đăng ký và thời gian cho đăng ký lại quá gấp và ngắn đã làm cho nhiều sinh viên rất khó khăn trong việc đăng ký lại môn học, nhiều môn lớp học đã thừa nhưng không được hủy.

#### **4. Kiến nghị với phòng TCKT**

Chi trả, thanh toán sớm các khoản tiền hỗ trợ cho sinh viên theo đúng thời gian quy định các khoản như: miễn giảm học phí, hỗ trợ ban cán sự lớp, khen thưởng.

### **III. GIẢI PHÁP VÀ ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI CÔNG TÁC CỔ VẤN HỌC TẬP NĂM HỌC 2020-2021**

#### **1. Một số giải pháp**

Phòng Công tác chính trị và Quản lý sinh viên đã nhận được những đề xuất, góp ý về công tác CVHT, trên cơ sở đó P. CTCT&QLSV có một số giải pháp cơ bản đối với công tác CVHT năm học 2020 – 2021 như sau:

- Thực hiện đa dạng hình thức tập huấn đội ngũ CVHT để nâng cao khả năng nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ theo Quy định;

- Phát triển mạnh mẽ và hiệu quả kênh thông tin trực tuyến để cung cấp tài liệu và hỗ trợ kịp thời cho CVHT thực hiện nhiệm vụ cũng như hỗ trợ CVHT tư vấn trực tiếp cho sinh viên trên hệ thống trực tuyến của Phòng CTCT&QLSV.

Hiện các tài liệu về quy chế, quy định ban hành công tác CVHT, các thông báo liên quan đến CVHT đã được đăng trên website của Phòng để thuận tiện cho các CVHT nắm được thông tin dễ dàng hơn. Ngoài ra, nhóm Facebook CVHT thường xuyên giải đáp những thắc mắc của các CVHT trong quá trình tiếp nhận và giải đáp các thắc mắc của sinh viên.

#### **2. Các đề xuất**

##### **\* Đối với Nhà trường**

- Tiếp tục duy trì các kênh thông tin trực tuyến giải đáp kịp thời các thắc mắc của sinh viên. Hoàn thiện quy trình xác nhận, giải quyết các thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa;

- Tăng nguồn kinh phí cho các hoạt động công tác Cổ vấn học tập được hiệu quả hơn. Hội nghị công tác CVHT năm 2021-2022 tổ chức tại địa điểm ngoài trường để thầy/cô CVHT có cơ hội giao lưu, chia sẻ kinh nghiệm của mình cho các thầy/cô khác;

##### **\* Đối với khoa/viện quản lý sinh viên và thầy cô CVHT**

- Lãnh đạo khoa/viện lựa chọn thầy cô để phân công làm CVHT các lớp cần phù hợp hơn cả về phân lớp cũng như nhân sự làm CVHT, có biện pháp khích lệ và tạo điều kiện để thầy cô CVHT thực sự tâm huyết và trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ được phân công;

- Thầy cô CVHT chủ động và tích cực hợp tác, kết hợp chặt chẽ hơn nữa giữa CVHT và trợ lý Khoa/Viện, các bộ phận chức năng của Nhà trường để nắm được thông tin tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc cho sinh viên;

- Thầy cô CVHT chủ động và linh hoạt lựa chọn hình thức và cách thức phù hợp để thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho sinh viên nhằm đảm bảo thực hiện mục tiêu hỗ trợ tốt nhất cho sinh viên trong phạm vi chức trách, nhiệm vụ của CVHT.

***Nơi nhận:***

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Khoa/Viện quản lý sinh viên;
- Cố vấn học tập;
- Lưu P.CTCT&QLSV.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

(Đã ký)

**TS. Bùi Trung Hải**