

MỘT SỐ KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC VÀ ĐỀ XUẤT TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CỐ VẤN HỌC TẬP

Phạm Văn Lộc¹, Trần Thị Lan Anh², Dương Hoàng Kiệt²
¹ Khoa Sinh học và Môi trường, ²Trung tâm Quản lý chất lượng

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học quy định và Công văn 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng ban hành Bảng hướng dẫn đánh giá kèm theo Thông tư này, tại điều 20 tiêu chuẩn 17 đề cập đến các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học (NH) yêu cầu: Có quy định, kế hoạch thực hiện và phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân trong việc triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH; Có đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ có đủ trình độ tư vấn, hỗ trợ NH; Thực hiện rà soát, đánh giá định kỳ chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH, hiệu quả của hệ thống giám sát NH và có kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát; Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH cũng như hệ thống giám sát NH được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan (Có các chỉ số cải thiện về phần mềm quản lý NH, cơ sở dữ liệu về kết quả đánh giá NH, hệ thống cố vấn học tập (CVHT)...). Trong đó các hoạt động hỗ trợ SV của CVHT là một trong những tiêu chí quan trọng để xem xét. CVHT không chỉ là người giúp SV nắm rõ chương trình đào tạo, giúp SV định hướng lộ trình học tập trong trường mà còn là người gần gũi với sinh viên, chia sẻ với SV những khó khăn trong học tập, rèn luyện. Trong báo cáo này kiến nghị một vài điểm để cải tiến hoạt động của CVHT và đề xuất tiêu chí đánh giá hoạt động hỗ trợ người học của CVHT.

2. ĐÁNH GIÁ CHUNG CỦA ĐOÀN ĐÁNH GIÁ VỀ TIÊU CHUẨN 17

Điểm mạnh

- Có các kế hoạch tổ chức các chương trình kỹ năng mềm và hoạt động hỗ trợ NH hằng năm, trong đó có phân công nhiệm vụ cho các bộ phận liên quan thực hiện.
- Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học bậc đại học và sau đại học được triển khai và thực hiện thường xuyên theo kế hoạch, định kỳ và trong những tình huống đặc biệt riêng. NH và cựu NH hài lòng về hệ thống hỗ trợ học tập của trường.
- Có đầu tư, cập nhật và nâng cấp phần mềm quản lý đào tạo EDU hằng năm; CVHT được bồi dưỡng, tập huấn.

Điểm tồn tại

- Việc cung cấp các ý kiến của NH về dịch vụ hỗ trợ đến CVHT chưa được quan tâm.
- Nội dung các phiếu khảo sát chưa lấy ý kiến các bên liên quan về hệ thống giám sát.
- Theo ý kiến của đa số NH, việc phản hồi ý kiến NH qua hộp thư chung của trường chưa được hiệu quả và chưa được cải tiến.

Đề xuất hướng khắc phục

- Các ý kiến của NH về dịch vụ hỗ trợ cần được thông tin chính thức đến CVHT để việc cải tiến chất lượng được đầy đủ và kịp thời.
- Bổ sung nội dung khảo sát ý kiến các BLQ về hệ thống giám sát.

- Cải tiến việc phản hồi thông tin qua hộp thư chung của trường.

Như vậy có thể thấy các dịch vụ hỗ trợ người học trong đó hoạt động CVHT cần được cải tiến và các ý kiến của người học đối với công tác CVHT cần được đánh giá, phản hồi và làm căn cứ cải tiến.

3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN HOẠT ĐỘNG CVHT

3.1. Nhân sự tham gia hoạt động CVHT

Huy động tất cả GV tham gia (trừ các thầy cô đã được đơn vị phân công các nhiệm vụ quan trọng khác như: Tổ trưởng Công đoàn, Phụ trách PTN...). Phân công 1 GV làm nhiệm vụ điều phối công tác CVHT (Trợ lý SV) để kết nối các hoạt động giữa các CVHT, phụ trách các SV bị chậm tiến độ và xử lý các hoạt động chung liên quan đến CVHT của Khoa. Có thể vị trí này cũng là GV đang phụ trách hỗ trợ hoạt động Đoàn của Khoa.

3.2. Quy định về giờ giấc làm việc của CVHT

Cần linh hoạt vì công tác này thường đa dạng các hình thức: gặp để xử lý công việc mỗi tháng và giải quyết sự vụ cho sinh viên. Đồng thời để tận dụng và tiết kiệm nguồn lực nên kết hợp hoạt động này ở các quy mô khác nhau và tăng cường đối thoại các cấp độ với SV.

Cụ thể:

Đăng ký lịch làm việc văn phòng mỗi tuần (tối thiểu 2 giờ/tuần). Lịch này cố định theo học kỳ và công bố công khai cho SV biết. Lịch này là chung cho toàn bộ GV trong khoa (kể cả GV không làm công tác CVHT) để SV có thể gặp trực tiếp GV.

Họp lớp 2 lần/học kỳ. Lịch này trực tuyến do Phòng đào tạo lên lịch để giải quyết công việc và xét điểm rèn luyện. Ngoài ra GV có thể tổ chức họp khi có công việc phát sinh (trực tuyến hoặc trực tiếp).

Sinh hoạt chung của khoa mỗi học kỳ: mô hình đối thoại giữa lãnh đạo khoa và sinh viên. Hình thức trực tuyến và tất cả SV Khoa đều có thể tham gia.

Sinh hoạt toàn trường: mô hình đối thoại giữa lãnh đạo trường và SV mỗi năm. Hình thức phù hợp và đông đảo sinh viên trường có thể tham gia.

3.3. Hệ thống hỗ trợ

Nhà trường biên soạn/cập nhật sổ tay cố vấn học tập. Trong đó cập nhật đầy đủ các quy trình tác nghiệp cơ bản. Một số quy trình đề xuất: quy trình và nội dung tư vấn của cố vấn học tập; cố vấn học tập sẽ làm gì sau khi tư vấn cho sinh viên mới nhập học; làm gì tiếp theo trong tiến trình giúp đỡ sinh viên; tư vấn gì cho sinh viên năm cuối; quy trình xử lý khi sinh viên có ý định bảo lưu/thôi học; quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh từ sinh viên...

Nhà trường số hóa hệ thống đánh giá điểm rèn luyện, CTXH... của SV để thuận tiện cho việc khai báo, cho các đơn vị trong việc phê duyệt các hoạt động liên quan đến nội dung này, giảm áp lực cho các bộ phận liên quan.

Nhà trường hỗ trợ kênh thông tin cần chuyển tải cho CVHT hàng năm và hàng tháng để đồng bộ những nội dung trọng tâm cho toàn sinh viên trường.

Cần phát triển trang website hỗ trợ CVHT trong việc theo dõi kết quả đăng kí học phần, kết quả học tập ở mỗi học kì, kết quả tích lũy, kết quả rèn luyện, khen thưởng, kỉ luật SV... cần có thông tin trên hệ thống quản lí để cố vấn cập nhật và tư vấn kịp thời cho SV. Trên hệ thống cần cho phép CVHT xem được thời khóa biểu học tập của SV, có chức năng

quản lí họp lớp với SV nhằm tránh tình trạng SV không tham gia trong việc họp lớp dẫn đến việc giải quyết một số việc còn chưa kịp thời;

3.4. Chính sách hỗ trợ

Giữ/tăng tỷ lệ miễn giảm cho cô vấn học tập 1 lớp cơ bản. Có chính sách cho GV cố vấn nhiều lớp/cho lớp đông sinh viên (khoản nhận thêm tính bằng tiền).

Hỗ trợ cho vai trò GV là trợ lý sinh viên và GV hỗ trợ công tác Đoàn.

Tăng mức hỗ trợ cho Ban cán sự lớp, vì BCS lớp là lực lượng quan trọng trong nắm thông tin của SV và giúp CVHT trong nhiều việc liên quan khác.

Động viên, khen thưởng, nêu gương điển hình GV tận tụy trong công tác CVHT.

3.5. Báo cáo và đánh giá hoạt động của CVHT

Nhà trường ban hành cập nhật quy định về công tác cố vấn học tập nêu rõ trách nhiệm và quyền lợi của GV. Trong đó cần thiết yêu cầu tăng cường công tác tư vấn, hỗ trợ, theo dõi tiến độ học tập của NH, không chỉ quá trình đào tạo chính khóa mà cần lưu ý đặc biệt đến tiến độ đạt được các yêu cầu tự tích lũy, tiếng Anh, tin học giúp NH điều chỉnh kế hoạch học tập kịp thời, hợp lý, đảm bảo thực hiện đúng hạn các yêu cầu tốt nghiệp.

Trên cơ sở kế hoạch năm học của trường và đơn vị, chương trình đào tạo và nhiệm vụ theo quy định, CVHT lập kế hoạch mỗi năm của lớp mình và gửi cho Trưởng khoa xem xét phê duyệt. Kế hoạch được phê duyệt là cơ sở chung để tổ chức hoạt động thường xuyên và đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ. Mẫu kế hoạch do Phòng CTSV & TTGD quy định.

Cần thiết xây dựng các tiêu chí để NH và các đơn vị liên quan có thể đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan đối với hoạt động CVHT theo học kỳ.

4. ĐỀ XUẤT BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CVHT

Các tiêu chí phải đánh giá bao quát các nhiệm vụ được thể hiện trong quy định về công tác CVHT và các hệ thống hỗ trợ phải đảm bảo điều kiện tối thiểu để CVHT thực hiện được nhiệm vụ của mình. Dưới đây là đề xuất quá trình và tiêu chí đánh giá.

Quá trình đánh giá bao gồm 4 bên: SV đánh giá (trọng số 40%), CVHT tự đánh giá (trọng số 30%), Khoa quản lý đánh giá (trọng số 20%); Trường (thông qua đánh giá của Phòng CTSV và TTGD, trọng số 10%).

Các bên liên quan cho điểm từ 1 đến 5: 1- Không thực hiện (0%); 2- Ít thực hiện (0-20%), 3- Thực hiện mức trung bình (40 - 60%); 4 – Thực hiện mức khá (60 – 80%); 5 – Thực hiện mức tốt (trên 80%)

4.1. Các tiêu chí dành cho sinh viên đánh giá

Bao gồm 10 tiêu chí

1. Chuẩn bị tốt nội dung và chủ trì các buổi họp lớp theo kế hoạch của Khoa và Nhà trường.
2. Công khai về thời gian biểu, cách thức trao đổi, liên lạc với sinh viên và tạo điều kiện thuận lợi để SV được tư vấn, trao đổi bằng các hình thức khác nhau.
3. Nắm chắc các quy định liên quan đến sinh viên để tư vấn cho SV.
4. Quan tâm theo dõi kết quả học tập để tư vấn cho SV về đăng ký học phần, xây dựng kế hoạch học tập, phương pháp học tập để phù hợp với sinh viên.

5. Tư vấn cho SV các hoạt động hỗ trợ học tập như nghiên cứu khoa học, tiếp cận thực tế, khởi nghiệp...
6. Khuyến khích động viên SV tham gia các hoạt động rèn luyện, công tác xã hội, các hoạt động văn thể mỹ lành mạnh.
7. Kịp thời thông báo, đôn đốc, nhắc nhở SV thực hiện các kế hoạch của Khoa và Nhà trường.
8. Phổ biến, hướng dẫn và chủ trì họp đánh giá điểm rèn luyện đúng quy trình và tiến độ của Nhà trường.
9. Kịp thời hỗ trợ sinh viên: giải quyết các vấn đề chính đáng phát sinh theo yêu cầu của SV, thường xuyên cập nhật thông tin sinh viên (địa chỉ, email, điện thoại).
10. Thái độ ứng xử thân thiện, đúng mực và chuyên nghiệp với SV.

4.2. Các tiêu chí cho CVHT tự đánh giá

Ngoài 10 tiêu chí đánh giá của tương tự của SV ở trên, CVHT tự đánh giá thêm các tiêu chí như sau:

11. Tham gia đầy đủ các buổi họp, hội nghị liên quan đến CVHT do Khoa và Nhà trường tổ chức.
12. Thực hiện đúng việc nộp kế hoạch về hoạt động CVHT cho Khoa.
13. Thực hiện đúng các quy định về báo cáo cho Khoa và Nhà trường.
14. Tập thể lớp có kết quả chuyên môn tốt: học tập, hoạt động NCKH, khởi nghiệp được Khoa và Nhà trường ghi nhận.
15. Tập thể lớp tích cực tham gia các hoạt động Đoàn, Hội, công tác xã hội, các hoạt động phong trào được Khoa và Nhà trường ghi nhận.

4.3. Các tiêu chí Khoa quản lý đánh giá

1. Tham gia đầy đủ các buổi họp, hội nghị liên quan đến CVHT do Khoa và Nhà trường tổ chức.
2. Thực hiện đúng việc nộp kế hoạch về hoạt động CVHT cho Khoa.
3. Thực hiện đúng các quy định về báo cáo cho Khoa và Nhà trường.
4. Tập thể lớp có kết quả chuyên môn tốt: học tập, hoạt động NCKH, khởi nghiệp được Khoa và Nhà trường ghi nhận.
5. Tập thể lớp tích cực tham gia các hoạt động Đoàn, Hội, công tác xã hội, các hoạt động phong trào được khoa và Nhà trường ghi nhận.
6. Nắm bắt được tình hình SV của lớp, thường xuyên cập nhật thông tin sinh viên, tư vấn đầy đủ khi sinh viên đề nghị thay đổi kế hoạch học tập (thôi học, tạm dừng...).
7. Thông báo, tổ chức và giám sát lớp thực hiện các nhiệm vụ của Khoa và Nhà trường.
8. Tổ chức đánh giá điểm rèn luyện đúng quy trình và tiến độ của Nhà trường.
9. Thông báo và giám sát SV thực hiện việc đánh giá CVHT.
10. Thông báo và giám sát SV việc đánh giá giảng viên, Nhà trường.

4.4. Các tiêu chí Nhà trường đánh giá

1. Tham gia đầy đủ các buổi họp, hội nghị liên quan đến CVHT do Khoa và Nhà trường tổ chức
2. Thực hiện đúng các quy định về báo cáo cho Khoa và Nhà trường
3. Tập thể lớp tích cực tham gia các hoạt động Đoàn, Hội, công tác xã hội, các hoạt động phong trào được Khoa và Nhà trường ghi nhận.
4. Nắm bắt được tình hình SV của lớp, thường xuyên cập nhật thông tin sinh viên, tư vấn đầy đủ khi sinh viên đề nghị thay đổi kế hoạch học tập (thôi học, tạm dừng...).
5. Tổ chức đánh giá điểm rèn luyện đúng quy trình và tiến độ của Nhà trường.

Tổng hợp đánh giá

Mỗi bên liên quan sẽ đánh giá và ra số điểm, tổng hợp 4 bên sẽ ra số điểm đánh giá công tác CVHT như sau:

STT	Điểm	Xếp loại	Ghi chú
1	Điểm $\geq 4,0$	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Xem xét biểu dương, khen thưởng kịp thời
2	$2,5 \leq \text{Điểm} < 4$	Hoàn thành nhiệm vụ	
3	$2,0 \leq \text{Điểm} < 2,5$	Hoàn thành nhiệm vụ nhưng một số mặt cần được nhắc nhở	
4	Điểm $< 2,0$ Hoặc 2/4 bên liên quan đánh giá dưới 2,0.	Không hoàn thành nhiệm vụ	Xem xét trong xếp loại viên chức hàng năm

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo, Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT về Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, (2016).
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo, Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT về Ban hành Quy định về Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, (2017).
3. Các quy định về công tác CVHT, CTSV đăng trên website của các trường: Trường ĐH Bách khoa (ĐH QG TP.HCM), Trường ĐH Kinh tế - Luật (ĐH QG TP.HCM), Trường ĐH Cần Thơ, Trường ĐH Công nghiệp TP.HCM, Trường ĐH Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp, Trường ĐH Sư phạm TP.HCM, Trường ĐH Kinh tế TP. HCM, Trường ĐH Ngoại ngữ - ĐH Huế, Trường ĐH Công nghệ Sài Gòn, Trường ĐH Quốc tế Sài Gòn, Trường Đại học Giao thông vận tải.
4. Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục, ĐHQG – HCM, *Báo cáo đánh giá ngoài các chương trình đào tạo tại HUFU*, (2019&2020).
5. http://cea.vnuhcm.edu.vn/ket-qua-kiem-dinh-cap-chuong-trinh-dao-tao_p1_1-1_2-1_3-664.html