

- Phòng Đào tạo (nếu liên quan đến học tập): cung cấp tư vấn học tập, hướng dẫn về lộ trình học tập, đăng ký môn học, xử lý các vấn đề liên quan đến học vụ, lịch thi và điều chỉnh lịch học.

(c) Triển khai hỗ trợ

- Phòng Công tác Sinh viên: tiến hành cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho sinh viên theo nhu cầu đã xác định gồm: hỗ trợ học tập, hỗ trợ tài chính, hỗ trợ tâm lý, hỗ trợ hướng nghiệp.
- Các Khoa/Ban/Bộ môn: theo dõi quá trình học tập và hỗ trợ sinh viên nếu có khó khăn trong học tập hoặc nghiên cứu.

(d) Theo dõi và đánh giá

- Phòng Công tác Sinh viên: theo dõi tiến độ và kết quả hỗ trợ, thu thập phản hồi từ sinh viên để đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ.
- Phòng Đào tạo và Khoa/Ban/Bộ môn: đánh giá tình hình học tập của sinh viên sau khi nhận được hỗ trợ và đề xuất các biện pháp bổ sung (nếu cần)..

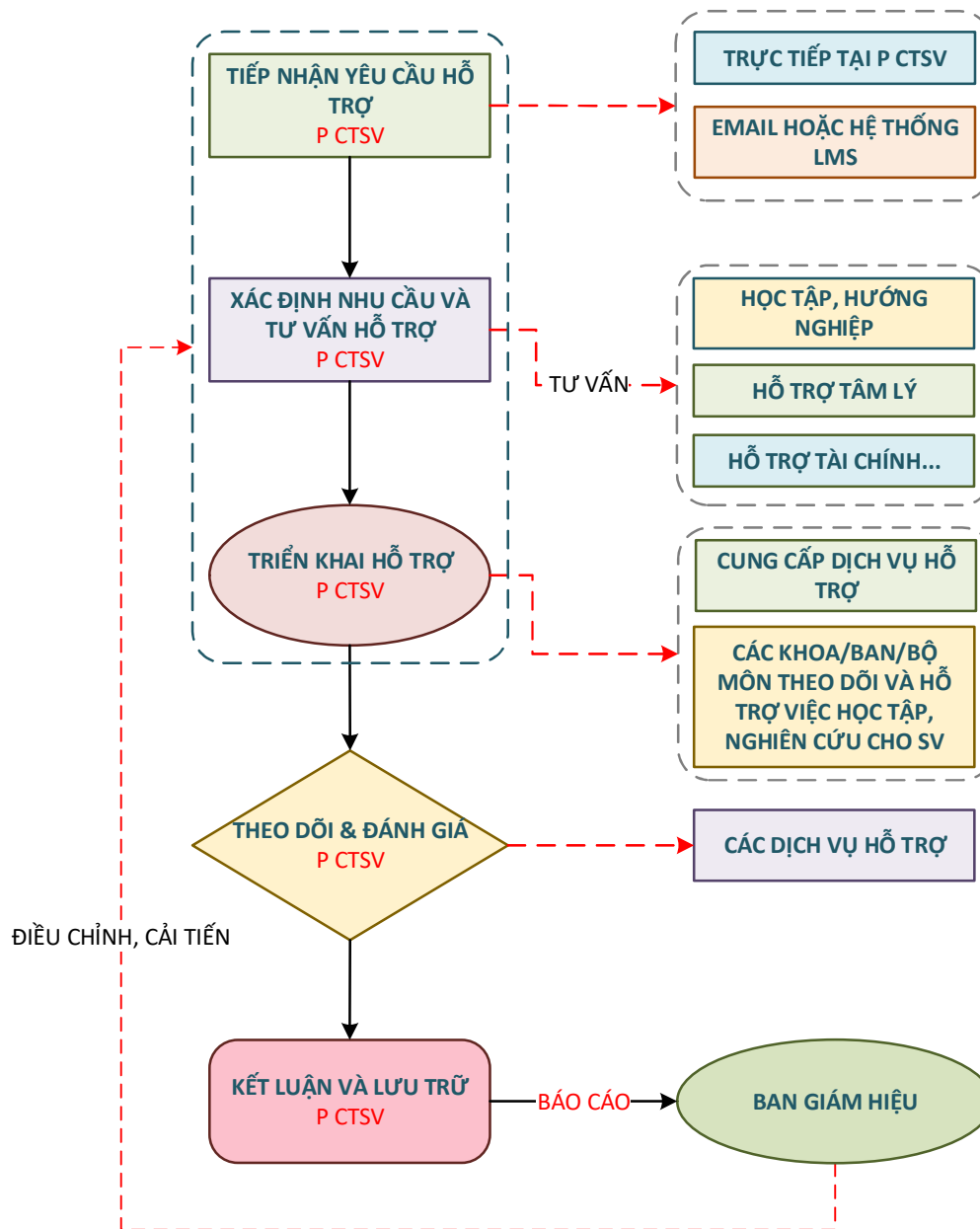
(e) Kết luận và lưu trữ

- Phòng Công tác Sinh viên: lưu trữ hồ sơ liên quan đến quá trình hỗ trợ sinh viên để làm cơ sở cho việc theo dõi lâu dài và cải tiến chất lượng dịch vụ.

(f) Trình báo cáo lên Ban Giám hiệu

- Dựa trên Báo cáo, Ban giám hiệu xem xét và điều chỉnh các chính sách hỗ trợ nếu cần thiết.

IV. Lưu trình biểu diễn



V. Các biểu mẫu

TT	Kí hiệu	Nội dung biểu mẫu
1	BM-01	Phiếu tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ người học
2	BM-02	Báo cáo kết quả hỗ trợ người học
3	BM-03	Phiếu đánh giá dịch vụ hỗ trợ người học.

PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

Số: /TN-DSG-CTSV

PHIẾU TIẾP NHẬN YÊU CẦU HỖ TRỢ

1. Thông tin cá nhân của người yêu cầu hỗ trợ

- Họ và tên sinh viên:
- Mã số sinh viên:
- Khoa/Bộ môn:
- Số điện thoại liên hệ:
- Email:

2. Nội dung yêu cầu hỗ trợ

- Loại hình hỗ trợ:
 - Hỗ trợ học tập
 - Hỗ trợ tài chính (học bổng, vay vốn)
 - Tư vấn hướng nghiệp
 - Tư vấn tâm lý
 - Khác: (ghi rõ).
- Mô tả vấn đề cần hỗ trợ:
Ghi rõ chi tiết về vấn đề sinh viên đang gặp phải, nhu cầu hỗ trợ cụ thể.
- Mức độ khẩn cấp:
 - Bình thường
 - Khẩn cấp

3. Đề xuất hoặc ý kiến của sinh viên

- Đề xuất giải pháp (nếu có)::
Sinh viên có thể đề xuất giải pháp mong muốn hoặc hướng xử lý cho vấn đề của mình.

4. Thông tin xử lý của bộ phận tiếp nhận

- Phòng tiếp nhận: Phòng Công tác Sinh viên
- Người tiếp nhận:
- Ngày tiếp nhận:
- Chuyển đến Khoa/Phòng/Ban chức năng xử lý:

5. Thời gian và hình thức thông báo kết quả hỗ trợ

- Ngày hoàn thành: *Ghi rõ ngày hoàn thành việc hỗ trợ và thông báo cho sinh viên*
- Hình thức phản hồi cho sinh viên: *Ghi rõ cách thức phản hồi kết quả cho sinh viên (qua email, điện thoại, hoặc hệ thống LMS).*

TP Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Người tiếp nhận

Sinh viên

Ký và ghi rõ họ tên

Ký và ghi rõ họ tên

PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

Số: /BC-DSG-CTSV

BÁO CÁO KẾT QUẢ HỖ TRỢ**1. Thông tin chung**

- Đơn vị lập báo cáo:.....
- Người lập báo cáo:.....
- Thời gian lập báo cáo:

2. Tổng quan về hoạt động hỗ trợ người học

- Mục tiêu của hoạt động hỗ trợ: *Mô tả ngắn gọn về mục tiêu chính của các hoạt động hỗ trợ sinh viên.*
- Phạm vi hỗ trợ: *Ghi rõ các dịch vụ hỗ trợ đã cung cấp trong kỳ báo cáo, như: tư vấn học tập, hỗ trợ tài chính, tư vấn tâm lý, tư vấn hướng nghiệp.*
- Thời gian thực hiện: *Ghi rõ khoảng thời gian mà các hoạt động hỗ trợ được triển khai.*

3. Danh mục các trường hợp đã được hỗ trợ

STT	Họ và tên	Mã số SV	Lớp/khoa	Loại hình hỗ trợ	Thời gian hỗ trợ	Kết quả hỗ trợ
1						
2						
....						

4. Tình trạng sau hỗ trợ

- Ghi nhận kết quả của từng trường hợp sau khi nhận được hỗ trợ:

5. Đánh giá tổng thể và phân tích

- Đánh giá tổng thể kết quả hỗ trợ: *Đưa ra đánh giá tổng quát về hiệu quả của các hoạt động hỗ trợ, như: mức độ cải thiện học tập, tăng cường tinh thần và sự phát triển kỹ năng của sinh viên.*
- Phân tích những khó khăn gặp phải: *Đưa ra phân tích về các khó khăn hoặc hạn chế gặp phải trong quá trình triển khai hỗ trợ, chẳng hạn như: thiếu nguồn nhân lực, kinh phí hạn chế, sinh viên khó tiếp cận với dịch vụ hỗ trợ.*

6. Kết luận và đề xuất

- Kết luận chung về hoạt động hỗ trợ: *Đưa ra kết luận về chất lượng và hiệu quả của các dịch vụ hỗ trợ đã cung cấp, xác định mức độ thành công trong việc giải quyết các khó khăn của sinh viên.*
- Đề xuất cải tiến: *Đưa ra các đề xuất cải tiến dịch vụ hỗ trợ trong tương lai, ví dụ: tăng cường truyền thông về dịch vụ hỗ trợ, đào tạo thêm nhân sự tư vấn tâm lý, mở rộng các dịch vụ hỗ trợ tài chính.*

Trưởng Phòng CTSV

Ký và ghi rõ họ tên

Người lập báo cáo

Ký và ghi rõ họ tên

PHIẾU ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ HỖ TRỢ

1. Thông tin của người đánh giá

- Họ và tên sinh viên:
- Mã số sinh viên:
- Lớp/Khoa:

2. Đánh giá dịch vụ hỗ trợ

- Chất lượng tư vấn/hỗ trợ:
 - Rất không hài lòng.
 - Không hài lòng.
 - Bình thường.
 - Hài lòng.
 - Rất hài lòng.
- Thái độ của cán bộ hỗ trợ
 - Rất kém.
 - Kém.
 - Trung bình.
 - Tốt.
 - Rất tốt.
- Thời gian phản hồi
 - Rất không hài lòng.
 - Không hài lòng.
 - Bình thường.
 - Hài lòng.
 - Rất hài lòng.
- Sự tiện lợi trong quá trình hỗ trợ
 - Rất kém.
 - Kém.
 - Trung bình.
 - Tốt.
 - Rất tốt.
- Hiệu quả sau khi được hỗ trợ:
 - Rất kém.

- Kém.
- Trung bình.
- Tốt.
- Rất tốt.

3. Đánh giá chung

- Mức độ hài lòng tổng thể:
 - Rất không hài lòng.
 - Không hài lòng.
 - Bình thường.
 - Hài lòng.
 - Rất hài lòng.
- Khả năng giới thiệu dịch vụ cho bạn bè:
 - Không sẵn sàng.
 - Chưa sẵn sàng.
 - Cân nhắc.
 - Sẵn sàng.
 - Rất sẵn sàng.

4. Ý kiến và đề xuất cải tiến

- Ý kiến đóng góp:
- Đề xuất cải tiến:

TP Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Sinh viên khảo sát

Ký và ghi rõ họ tên