

# **QUY ĐỊNH**

## **VỀ phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học**

### **I. QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Văn bản này quy định về phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học.
2. Văn bản này áp dụng đối với người học, học viên đang học tại trường.

### **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

#### **Người học và công tác phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học**

1. Người học được tuyển chọn công bằng và khách quan
  - Quy trình, hoạt động tuyển chọn người học đảm bảo công bằng và khách quan.
  - Công khai, minh bạch quy trình tuyển chọn người học của nhà trường.
  - Việc xử lý các đơn thư khiếu nại, đơn đề nghị phúc khảo trong công tác tuyển sinh của nhà trường liên quan đến chương trình được thực hiện theo quy định.
2. Người học được phổ biến đầy đủ các quy định cần thiết
  - Tổ chức phổ biến, giới thiệu, quán triệt các quy định về tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của nhà trường cho người học, cung cấp cho người học tài liệu về cẩm nang đào tạo ngay từ khi mới nhập học.
    - Định kỳ có các hoạt động phổ biến, giới thiệu, quán triệt các quy định về tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp của Bộ Giáo dục và Đào tạo và nhà trường cho người học.
    - Định kỳ rà soát, cập nhật các tài liệu phổ biến về tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp.
3. Người học được tạo điều kiện học tập và tham gia nghiên cứu khoa học

- Có những chính sách và biện pháp tạo điều kiện cho người học trong học tập.

- Có những chính sách và biện pháp tạo điều kiện cho người học trong nghiên cứu khoa học, tỷ lệ người học tham gia nghiên cứu khoa học tăng hàng năm.

- Có kinh phí sử dụng để hỗ trợ cho người học trong học tập và nghiên cứu khoa học hàng năm.

4. Người học được tạo điều kiện rèn luyện tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống và tham gia tổ chức Đảng, Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh và các đoàn thể khác theo quy định của pháp luật

- Quan tâm đến việc rèn luyện chính trị, đạo đức của người học, tạo điều kiện cho người học được tham gia tổ chức Đảng.

- Tạo điều kiện cho người học tham gia công tác Đoàn, Hội và các hoạt động xã hội khác theo quy định của pháp luật.

- Người học được tạo điều kiện rèn luyện lối sống lành mạnh và các kỹ năng sống.

5. Người học được đảm bảo các chế độ và được cung cấp các dịch vụ hỗ trợ

- Người học được cung cấp thông tin và đảm bảo chế độ chính sách xã hội theo quy định.

- Người học được cung cấp các dịch vụ hỗ trợ.

- Người học được tạo điều kiện bồi dưỡng sức khỏe, phát triển thể chất và được đảm bảo về dịch vụ y tế học đường.

6. Người học thực hiện tốt nhiệm vụ học tập và rèn luyện

- Người học tự giác, tích cực thực hiện nhiệm vụ học tập và đạt kết quả tốt.

- Người học chủ động, tích cực rèn luyện tư tưởng chính trị và đạt kết quả tốt.

- Người học chủ động, tích cực rèn luyện đạo đức, lối sống và đạt kết quả tốt.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Nhiệm vụ của các đơn vị:**

- **Phòng Đào tạo** là đơn vị chịu trách nhiệm chính về giám sát về kết quả học tập của người học.

- **Phòng Hành chính và Dịch vụ sinh viên** là đơn vị chịu trách nhiệm chính về đáp ứng các dịch vụ hỗ trợ cho người học trong suốt quá trình học tại trường và báo cáo tổng kết về kết quả thực hiện các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học của các Phòng, Khoa và các đơn vị thực hiện.

Các dịch vụ sinh viên: cơ sở vật chất, y tế, trang thiết bị, an toàn an ninh,

- **Các Khoa (Quản trị kinh doanh, Ngoại ngữ, Công nghệ thông tin)** tham gia hoạt động giám sát kết quả học tập và kết quả rèn luyện của người học của Khoa.

- **Đội ngũ Cố vấn học tập** giám sát kết quả học tập và kết quả rèn luyện của người học của lớp được phân công phụ trách. Đánh giá kết quả rèn luyện của người học theo lớp đã được phân công.

- **Phòng Tuyển sinh và Công tác sinh viên** sử dụng phần mềm để giám sát kết quả rèn luyện của người học toàn trường. Kết thúc học kỳ sẽ thống kê kết quả rèn luyện của người học được gửi về từ các Khoa, Cố vấn học tập, thông báo kết quả rèn luyện cho người học.

- **Các đơn vị Đoàn thể, Công đoàn, Ban điều hành các Câu lạc bộ sinh viên** có trách nhiệm tham gia và tổ chức các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học.

#### **2. Biện pháp thực hiện**

- Có các biện pháp giám sát cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ.
- Định kỳ đánh giá chất lượng phục vụ, hỗ trợ người học và có các biện pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng.
- Các đơn vị tổ chức thực hiện theo đúng chức năng và nhiệm vụ của đơn vị nhằm nâng cao mục tiêu phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học.
- **Kế hoạch năm học và báo cáo tổng kết năm học** của các đơn vị, Phòng, Khoa phải có nội dung triển khai, thực hiện, giám sát, đánh giá hiệu quả, biện pháp cải tiến về hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học theo từng đơn vị.