

## BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC CHO ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN CỔ VẤN HỌC TẬP TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM - ĐẠI HỌC HUẾ

• Nguyễn Thị Hà<sup>(\*)</sup>

### Tóm tắt

*Cổ vấn học tập có vai trò đặc biệt quan trọng, không thể thiếu trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của các trường đào tạo theo phương thức tín chỉ. Bài báo đi vào phân tích kết quả nghiên cứu mong đợi của sinh viên đối với việc thực hiện công việc của cổ vấn học tập Trường Đại học Sư phạm - Đại học Huế năm học 2016-2017. Từ đó, xác định các biện pháp giúp cổ vấn học tập Trường Đại học Sư phạm - Đại học Huế nâng cao hiệu quả thực hiện công việc của mình.*

*Từ khóa: Biện pháp nâng cao hiệu quả công việc, công việc, cổ vấn học tập, đào tạo tín chỉ.*

### 1. Đặt vấn đề

Cổ vấn học tập (CVHT) là một chức danh gắn liền với hình thức đào tạo tín chỉ, có vai trò đặc biệt quan trọng, không thể thiếu trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường. Nhận thức đúng, đủ về vai trò của CVHT để có những chính sách, chế độ, giải pháp giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của đội ngũ CVHT là nhiệm vụ rất cần thiết; góp phần không nhỏ vào việc cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các trường đại học trong giai đoạn hiện nay. Khi ngày càng có nhiều quan điểm thừa nhận đào tạo đại học như một loại hình dịch vụ phục vụ cho đối tượng khách hàng là sinh viên (SV) thì việc làm hài lòng SV được xem như một giải pháp giúp nhà trường gắn liền với xã hội, đào tạo gắn với nhu cầu thực tế. Việc nghiên cứu, tìm hiểu để đáp ứng những mong đợi chính đáng của SV là hết sức cần thiết. Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế đã chuyển sang hình thức đào tạo tín chỉ được gần 10 năm. Trải qua 10 năm, công tác CVHT của đội ngũ CVHT đã đi vào nề nếp. Tuy nhiên, công tác CVHT vẫn chưa đạt hiệu quả cao. Để góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác CVHT, chúng tôi tiến hành nghiên cứu về mong đợi của SV đối với việc thực hiện công việc của giảng viên CVHT. Từ đó đề xuất những biện pháp giúp CVHT nâng cao kết quả thực hiện công tác đáp ứng mong đợi của SV, nâng cao uy tín, chất lượng đào tạo của nhà trường.

Nghiên cứu được tiến hành trên 200 SV chủ yếu bằng phương pháp điều tra. Kết quả ban đầu cho thấy hầu hết SV đều nhận thức được vai trò quan trọng của đội ngũ CVHT đối với việc nâng cao kết quả học tập, rèn luyện của SV và chất lượng đào tạo của nhà trường (98%). Tuy nhiên, theo đánh giá từ SV, kết quả thực hiện công việc của đội ngũ CVHT chưa cao ( $\bar{X}=1,7$ ). Do đó, số SV hài lòng, chấp nhận kết quả thực hiện các công việc của đội ngũ giảng viên CVHT còn hạn chế (38,5%). Đi tìm hiểu những mong đợi của SV chúng tôi thu được kết quả như sau:

### 2. Kết quả nghiên cứu

#### 2.1. Mong đợi của SV đối với việc thực hiện công việc của CVHT

##### 2.1.1. Mong đợi của SV về mức độ thực hiện từng công việc của CVHT

Công tác CVHT theo quy định có nhiều công việc cần phải thực hiện nhằm giúp đỡ, định hướng, tư vấn mọi vấn đề mà SV gặp khó khăn, vướng mắc. Vấn đề càng khó khăn, phức tạp, mới mà SV càng mong đợi nhận được sự hỗ trợ từ phía CVHT. Biết được mức độ mong đợi của SV đối với từng công việc giúp CVHT có biện pháp hỗ trợ kịp thời cho SV. Do đó, chúng tôi tìm hiểu mức độ mong đợi của SV đối với việc thực hiện các công việc của CVHT. Kết quả thể hiện ở Bảng 1.

<sup>(\*)</sup> Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế.

**Bảng 1. Mong đợi của SV về mức độ thực hiện từng công việc của CVHT**

Công việc	Rất mong đợi	Mong đợi	Không mong đợi	$\bar{X}$
Tìm hiểu, nắm vững mục tiêu, chương trình, hình thức, quy trình đào tạo và quản lý SV	42,0	55,5	2,5	2,4
Tìm hiểu nắm vững SV lớp phụ trách	38,5	59,5	2	2,4
Tổ chức thảo luận, triển khai cho SV các qui định, qui chế về học chế tín chỉ, các văn bản pháp luật về quyền và nghĩa vụ của SV	5,5	86	8,5	2,0
Tư vấn cho SV về chương trình đào tạo thuộc chuyên ngành	4,5	51	44,5	1,6
Tư vấn cho SV xây dựng kế hoạch học tập toàn khóa học; đăng ký học và hoàn thành các học phần trong từng học kỳ	19,5	80,5	0	2,2
Tư vấn cho SV sử dụng phần mềm quản lý đào tạo trên Website Nhà trường để SV tự theo dõi quá trình học tập	0	54,5	45,5	1,5
Tư vấn cho SV về phương pháp học đại học, phương pháp tự học, kỹ năng nghiên cứu khoa học	56,5	40,5	3	2,5
Tư vấn cho SV cách giải quyết những khó khăn trong quá trình học tập	24,5	50	25,5	2,0
Hướng dẫn qui trình, thủ tục cho SV đăng ký học phần	0,5	10,5	89	1,1
Trả lời các câu hỏi của SV có liên quan đến việc học tập của SV trong phạm vi thẩm quyền	8,0	46	46	1,6
Thảo luận và trợ giúp SV trong việc lựa chọn nơi thực tập, lựa chọn đề tài khóa luận, tiểu luận, đề tài nghiên cứu khoa học	38,5	52	9,5	2,3
Xây dựng và công khai lịch tiếp SV, thời gian và địa điểm tiếp SV định kỳ; cung cấp cho SV số điện thoại, email và các phương tiện liên lạc khác để SV liên lạc trong trường hợp cần thiết	0,0	98,5	1,5	2,0
Thường xuyên theo dõi kết quả học tập của SV, nhắc nhở SV khi thấy kết quả học tập giảm sút	39,5	57	3,5	2,4
Thảo luận và hướng dẫn SV cách chọn đề học thành công ngành 2, học cải thiện điểm, cách tính điểm học tập và rèn luyện	8,5	59,5	32	1,8
Tư vấn, hướng dẫn lớp xây dựng cơ cấu tổ chức lớp học, bầu Ban cán sự, Ban chấp hành chi đoàn	2,5	35,5	62	1,4
Phối hợp với giảng viên học phần và các bộ phận chức năng liên quan	43,0	39,5	17,5	2,3
Liên lạc với gia đình SV trong trường hợp khẩn cấp như: SV bị tai nạn, ốm đau	90,5	9,5	0	2,9
Tham dự các buổi sinh hoạt với lớp phụ trách	49,5	50,5	0	2,5
Đánh giá thường xuyên, công bằng, chính xác khách quan kết quả rèn luyện của SV	59,5	40,5	0	2,6
Chỉ đạo Ban cán sự lớp điều hành hoạt động của lớp, phối hợp với tổ chức Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội SV trong các hoạt động	48,5	29,5	22	2,3

Ghi chú: Điểm trung bình  $1 \leq \bar{X} \leq 3$  càng cao mức độ mong đợi càng lớn

Kết quả nghiên cứu cho thấy SV rất mong đợi CVHT thực hiện thường xuyên các công việc: Liên lạc với gia đình SV trong trường hợp khẩn cấp như: SV bị tai nạn, ốm đau ( $\bar{X} = 2,9$ ); Đánh giá công bằng, chính xác, khách quan kết quả rèn luyện của SV ( $\bar{X} = 2,6$ ); Tham dự các buổi

sinh hoạt với lớp phụ trách; Tư vấn cho SV về phương pháp học đại học; phương pháp tự học, kỹ năng nghiên cứu khoa học ( $\bar{X} = 2,5$ ). Tìm hiểu, nắm vững mục tiêu, chương trình, hình thức, quy trình đào tạo và quản lý SV; Tìm hiểu nắm vững SV lớp phụ trách; Thường xuyên theo dõi kết quả

học tập của SV, nhắc nhở SV khi thấy kết quả học tập giảm sút ( $\bar{X}=2,4$ ).

Những công việc được mong đợi thực hiện thường xuyên gồm: *Tìm hiểu, nắm vững mục tiêu, chương trình, hình thức, quy trình đào tạo và quản lý SV; Tìm hiểu nắm vững SV lớp phụ trách; Thường xuyên theo dõi kết quả học tập của SV, nhắc nhở SV khi thấy kết quả học tập giảm sút ( $\bar{X}=2,4$ ); Thảo luận và trợ giúp SV trong việc lựa chọn nơi thực tập, lựa chọn đề tài khóa luận, tiểu luận, đề tài nghiên cứu khoa học; Phối hợp với GV học phần và các bộ phận chức năng liên quan; Chỉ đạo Ban cán sự lớp điều hành hoạt động của lớp, phối hợp với tổ chức Đoàn TNCS Hồ Chí Minh, Hội SV trong các hoạt động ( $\bar{X}=2,3$ ); Tư vấn cho SV xây dựng kế hoạch học tập toàn khóa học; đăng ký học và hoàn thành các học phần trong từng học kỳ ( $\bar{X}=2,2$ ); Tổ chức thảo luận, triển khai cho SV các qui định, qui chế về học chế tín chỉ, các văn bản pháp luật về quyền và nghĩa vụ của SV; Tư vấn cho SV cách giải quyết những khó khăn trong quá trình học tập; Xây dựng và công khai lịch tiếp SV, thời gian và địa điểm tiếp sinh viên định kỳ; cung cấp cho SV số điện thoại, email và các phương tiện liên lạc khác để SV liên lạc trong trường hợp cần thiết ( $\bar{X}=2,0$ ); Thảo luận và hướng dẫn SV cách chọn để học thành công ngành 2, học cải thiện điểm, cách tính điểm học tập và rèn luyện ( $\bar{X}=1,8$ ).*

Những công việc không mong đợi được thực hiện một cách thường xuyên: *Tư vấn cho SV về chương trình đào tạo thuộc chuyên ngành, Trả lời các câu hỏi của SV có liên quan đến việc học tập của SV trong phạm vi thẩm quyền ( $\bar{X}=1,6$ ); Tư vấn cho SV sử dụng phần mềm quản lý đào tạo trên Website Nhà trường để SV tự theo dõi quá trình học tập ( $\bar{X}=1,5$ ); Tư vấn, hướng dẫn lớp xây dựng cơ cấu tổ chức lớp học, bầu Ban cán sự, Ban chấp hành chi đoàn ( $\bar{X}=1,4$ ); Hướng dẫn qui trình, thủ tục cho SV đăng ký học phần ( $\bar{X}=1,1$ ).*

Chúng tôi tiến hành so sánh mối tương quan giữa đánh giá của SV về mức độ hoàn thành công việc với mong đợi về việc thực hiện công việc thì thấy rằng giữa chúng có mối tương quan nghịch ( $r = -0,99167$ ). Điều này cũng có nghĩa rằng,

những công việc được đánh giá ở mức độ chưa hoàn thành sẽ được mong đợi mức độ nhiều hơn để đảm bảo mọi công việc được thực hiện tốt nhất.

### 2.1.2. Mong đợi về thái độ đối với SV của CVHT

Kết quả nghiên cứu cho thấy SV rất mong đợi CVHT luôn luôn: *Sẵn sàng trả lời thắc mắc của SV; Vui vẻ, thân thiện, cởi mở với SV; Đánh giá cao vai trò của SV; Tận tình giúp đỡ SV trong phạm vi quyền hạn; Tin tưởng vào khả năng của SV; Quan tâm đến SV kịp thời; Kiên nhẫn lắng nghe; Chia sẻ, đồng viên SV ( $\bar{X} > 2,67$ )*. Đây là những biểu hiện thái độ tích cực trong mối quan hệ giữa CVHT và SV. Khi CVHT luôn trong tâm thế *Sẵn sàng trả lời thắc mắc của SV* thì SV sẽ mạnh dạn, sẵn sàng trao đổi, nêu lên những vướng mắc, băn khoăn, trăn trở, hoài nghi của mình. Kiên nhẫn lắng nghe giúp CVHT hiểu rõ vấn đề mà SV đang gặp phải nhưng lại khó nói ra một cách rõ ràng. Hơn nữa với khả năng đã có, SV hoàn toàn có thể tự thực hiện nhiều việc dưới sự hướng dẫn của CVHT nên mong muốn được tự chủ, tự quyết định và tự chịu trách nhiệm.

Những thái độ được mong đợi từ SV là *Mong muốn SV thay đổi theo hướng tích cực ( $\bar{X}=2,0$ ), Cương quyết, cứng rắn với SV ( $\bar{X}=1,9$ ), Nuông chiều, thoải mái với SV ( $\bar{X}=1,7$ )*. Muốn SV thay đổi theo chiều hướng tích cực không chỉ là mong đợi từ SV mà còn là mong đợi, là mục tiêu nỗ lực của mỗi giảng viên, mỗi CVHT. Tuy nhiên, để có được sự thay đổi đó trong những trường hợp, tình huống cần thiết CVHT cũng phải cương quyết, cứng rắn với SV. Sự cương quyết, cứng rắn giúp tạo cái uy cho người thầy trước SV, tạo cho tập thể lớp một nề nếp tốt, tạo cho mỗi SV một ý thức trách nhiệm cao, tinh thần tập thể và tính kỷ luật.

Những thái độ không mong đợi từ SV là *Áp đặt đối với SV ( $\bar{X}=1,0$ ), Phó mặc hoàn toàn cho SV ( $\bar{X}=1,0$ ), Cảnh giác đối với SV ( $\bar{X}=1,3$ )*. Điều này cho thấy mong đợi của SV rất tinh tế SV, mong CVHT thân thiện, vui vẻ, cởi mở nhưng không có nghĩa là nuông chiều SV, SV muốn làm gì thì làm. CVHT cần cương quyết, cứng rắn nhưng lại phải linh hoạt, mềm dẻo, sáng tạo để không rơi vào tình thế áp đặt đối với SV. Để SV được tự chủ, tự quyết nhưng cần định hướng, điều

chính kịp thời để CVHT không rơi vào tình thế bỏ mặc SV.

Tóm lại, SV mong muốn CVHT luôn luôn giữ thái độ tích cực với SV trong bất kỳ hoàn cảnh nào để đạt tới mục đích cuối cùng là tạo nên sự thay đổi theo chiều hướng tích cực cho SV. Sự nhạy bén, khéo léo ứng xử sự phạm là cần thiết cho CVHT để CVHT có thể kiểm chế những cảm xúc tiêu cực trong mọi tình huống.

### 2.1.3. Mong đợi của SV về hình thức liên hệ, tư vấn

Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết SV đều mong muốn được liên hệ, tư vấn kết hợp cả 2 hình thức trực tiếp và gián tiếp (97,5% SV được hỏi lựa chọn hình thức *Kết hợp*). Do thời gian gặp gỡ SV trực tiếp còn hạn chế và khó khăn nên liên hệ và tư vấn gián tiếp là rất cần thiết khi SV đột xuất có những vướng mắc, băn khoăn cần được giải đáp và tư vấn ngay. Hơn nữa hình thức liên hệ và tư vấn gián tiếp hiện nay rất thuận tiện, CVHT có thể cho phép SV liên hệ, xin được tư vấn qua mail, facebook... giúp tiết kiệm tối đa thời gian lại dễ dàng và nhanh chóng.

Như vậy, SV còn kỳ vọng tương đối cao đối với việc thực hiện công tác CVHT của người giảng viên CVHT. Một mặt do SV đánh giá cao vai trò của người CVHT đối với việc nâng cao kết quả học tập, rèn luyện của bản thân. Mặt khác, theo đánh giá của SV kết quả thực hiện các công việc của CVHT nhìn chung mới dừng lại ở mức hoàn thành. Kỳ vọng cao tạo nên áp lực lớn hơn cho bản thân người giảng viên CVHT khi CVHT là công tác kiêm nhiệm. Các kỳ vọng, mong đợi của SV tuy cao nhưng đều chính đáng nên CVHT cần có những biện pháp thỏa mãn những mong đợi đó của SV.

## 2.2. Biện pháp nâng cao hiệu quả thực hiện công việc cho CVHT Trường Đại học Sư phạm - Đại học Huế đáp ứng mong đợi của SV

Căn cứ vào cơ sở lý luận về công việc của giảng viên CVHT và căn cứ vào thực trạng mong đợi của SV đối với công việc của giảng viên CVHT, chúng tôi đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện công việc giúp CVHT:

### 2.2.1. Năm vững, cập nhật các văn bản liên quan đến công tác CVHT

Các văn bản liên quan đến công tác CVHT là cơ sở để định hướng, hướng dẫn cho CVHT trong suốt quá trình thực hiện công tác CVHT. Không nắm vững những văn bản này, CVHT sẽ gặp khó khăn, lúng túng thậm chí không tư vấn, định hướng, giúp đỡ kịp thời cho SV, điều này ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của SV và kết quả thực hiện công việc của CVHT.

Các văn bản liên quan đến công tác CVHT bao gồm Quy định về công tác CVHT; chương trình đào tạo chuyên ngành; quy chế đào tạo Đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo; quy chế, quy định, nội quy của nhà trường về học tập, rèn luyện, công tác Học sinh - SV; quy chế nội, ngoại trú; quy chế tuyển sinh; chính sách tín dụng giành cho SV.

Để thuận lợi cho CVHT trong quá trình tiếp cận với những văn bản này, nhà trường cần xây dựng Bộ công cụ CVHT trong đó có đầy đủ những văn bản có liên quan đến công tác CVHT và chuyển cho CVHT vào đầu mỗi năm học. Mỗi CVHT tự thống kê và thiết lập một địa chỉ lưu trữ để có thể tìm thấy và sử dụng thuận tiện nhất. Trong năm học, CVHT sẽ phải thường xuyên cập nhật, bổ sung những văn bản mới. Khi có những vấn đề chưa hiểu rõ, còn thắc mắc cần có sự trao đổi với Ban chủ nhiệm khoa hoặc cán bộ phụ trách.

### 2.2.2. Lập hồ sơ SV hoặc nhóm/lớp do CVHT phụ trách

CVHT phải làm việc với từng nhóm/lớp, từng cá nhân SV nên cần có bộ hồ sơ (bản cứng và/hoặc bản mềm) về nhóm SV mà mình phụ trách. Hồ sơ này rất quan trọng trong việc nắm bắt tâm tư nguyện vọng của SV, đặc điểm, hoàn cảnh của SV nhằm hỗ trợ, tư vấn, giúp đỡ, liên lạc với SV kịp thời, hiệu quả trong suốt năm học, suốt khóa học, thậm chí cả lúc SV ra trường. Bổ sung, cập nhật tình hình học tập và rèn luyện thường xuyên giúp CVHT có những thông tin bổ ích cho việc đánh giá kết quả rèn luyện cuối mỗi học kỳ và mỗi năm học.

Hồ sơ được lập để lưu giữ thông tin và tình hình học tập, rèn luyện của từng SV nên cần đảm bảo tính chính xác, toàn diện, phong phú, dễ tìm

kiểm và để cập nhật. CVHT cần tìm hiểu và thiết kế các biểu mẫu trong hồ sơ. Thu thập thông tin từ phía SV, từ CVHT năm học trước, phòng công tác SV, phòng đào tạo, giảng viên giảng dạy các học phần cho SV, nhóm/lớp mình phụ trách. Tổng hợp, ghi chép vào hồ sơ. Cập nhật thường xuyên thông tin thu được trong suốt học kỳ, năm học. Lưu giữ hồ sơ để phục vụ cho việc quản lý, tư vấn và giáo dục SV trong suốt khóa học.

### 2.2.3. Lập kế hoạch CVHT

Bản kế hoạch có vai trò định hướng cho hoạt động của CVHT trong suốt năm học. Là cơ sở để CVHT có những điều chỉnh, bổ sung kịp thời. Xây dựng kế hoạch hoạt động thể hiện tính khoa học, tinh thần trách nhiệm, lòng nhiệt huyết cao và thể hiện năng lực CVHT của người giảng viên.

Để xây dựng được bản kế hoạch CVHT tốt, giảng viên cần nghiên cứu Kế hoạch của nhà trường, Khoa, Đoàn thanh niên, Hội sinh viên trong năm học. Nghiên cứu về lớp phụ trách để nắm bắt đặc điểm tình hình, nhu cầu, hứng thú, sở thích, khả năng của lớp, SV nhằm xác định các công việc ưu tiên cho lớp phụ trách và cho từng SV. Sau đó, CVHT xây dựng bản kế hoạch cá nhân trong đó xác định mục tiêu, các công việc sẽ thực hiện, cách tiến hành, các lực lượng phối hợp, thời gian thực hiện và tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc. Xin ý kiến nhận xét, đánh giá từ phía SV lớp phụ trách, giảng viên cố vấn có kinh nghiệm trong khoa, Ban chủ nhiệm khoa. Bổ sung, điều chỉnh và hoàn thiện bản kế hoạch. Kế hoạch cần được hoàn thành càng sớm càng tốt, không nên để qua tháng thứ hai của năm học. Trong quá trình triển khai thực hiện từng công việc, hoạt động, cần tiếp tục bổ sung, điều chỉnh để bản kế hoạch được hoàn chỉnh nhất. Kết thúc năm học cần nhìn nhận lại quá trình triển khai thực hiện kế hoạch để rút ra những bài học cho bản thân trong quá trình xây dựng, triển khai kế hoạch CVHT.

### 2.2.4. Xây dựng đội ngũ cán bộ lớp, cán bộ Đoàn có chất lượng, phát huy vai trò của cán bộ lớp, cán bộ Đoàn

Đối với tập thể lớp học sinh SV, Ban cán sự lớp, Ban chấp hành chi đoàn đóng vai trò rất quan trọng. Hầu hết các hoạt động của lớp, CVHT chỉ

đóng vai trò chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc còn việc lên kế hoạch, triển khai hoạt động thì Ban cán sự lớp, Ban chấp hành thực hiện.

CVHT cùng với lớp thảo luận, thống nhất cơ cấu đội ngũ Ban cán sự lớp và Ban chấp hành chi đoàn; tiêu chí, nhiệm vụ, quyền hạn, quyền lợi đối với mỗi vị trí trong Ban cán sự và Ban chấp hành; chế độ giám sát, tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc của mỗi SV trong Ban cán sự và Ban chấp hành. Sau đó, tiến hành bầu chọn SV vào các vị trí tương ứng. Đối với các lớp học năm thứ nhất việc xác định một số SV có năng lực lãnh đạo là khó khăn, vì vậy CVHT có thể cho SV trong lớp tự bình chọn hoặc đề cử các SV có điểm đầu vào cao. Đối với các lớp năm thứ hai hoặc ba, CVHT trên cơ sở đó tìm hiểu về tư cách SV, sự tư vấn của các CVHT năm trước; tư vấn, hướng dẫn cho SV lựa chọn những SV xứng đáng để bầu chọn vào Ban cán sự lớp, Ban chấp hành.

Sau khi được bầu chọn, CVHT gặp gỡ Ban cán sự lớp, Ban chấp hành thống nhất cách thức làm việc giữa Ban cán sự lớp, Ban chấp hành và CVHT. CVHT cần giúp Ban cán sự lớp, Ban chấp hành nhận thức được vai trò của mình. Hướng dẫn Ban cán sự lớp, Ban chấp hành xây dựng kế hoạch cho lớp. Thường xuyên giữ mối liên lạc, kiểm tra, theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ và kịp thời nhắc nhở những sai sót mà Ban cán sự lớp, Ban chấp hành mắc phải. Xây dựng mối quan hệ gần gũi, thân thiết, tin tưởng, tôn trọng lẫn nhau với Ban cán sự lớp, Ban chấp hành, khuyến khích, động viên SV chủ động trong công việc, tự giác nhận kế hoạch từ khoa hoặc Ban chấp hành liên chi. CVHT nên phát huy vai trò của Ban cán sự lớp, Ban chấp hành trong quá trình theo dõi diễn biến tư tưởng của SV, nhất là diễn biến tư tưởng vì họ là những người gần gũi với toàn thể SV trong lớp hơn CVHT, mọi SV đều dễ dàng bộc lộ quan điểm của mình trong cả quá trình học tập, hoạt động cùng với lớp.

### 2.2.5. Sử dụng phối kết hợp các phương tiện, hình thức liên hệ, tư vấn cho SV.

Việc này giúp CVHT và SV đưa và nhận thông tin phản hồi nhanh, kịp thời, chính xác đặc biệt trong những trường hợp SV có những vướng

mắc, khó khăn trong cuộc sống, học tập, rèn luyện cần được hướng dẫn, tư vấn gấp nhưng không gặp gỡ giảng viên ngay và trực tiếp được. Đồng thời, giúp CVHT thực hiện tốt nhất những nhiệm vụ của mình trong công tác CVHT.

Hình thức liên hệ, tư vấn trực tiếp cần được duy trì thường xuyên. Ngoài các buổi sinh hoạt với lớp, CVHT cần cung cấp lịch tiếp SV về thời gian, địa điểm cố định hàng tháng hoặc hàng tuần để SV có thể đến gặp gỡ, tư vấn trực tiếp. Bên cạnh đó, hình thức liên hệ, tư vấn gián tiếp cũng cần được tận dụng tối đa. Các phương tiện phục vụ cho tư vấn, gặp gỡ gián tiếp có số điện thoại liên lạc, email, facebook, zalo, website, forum. Do đó, để sử dụng trước hết CVHT cần lập/tao hộp thư email, facebook, website, forum của lớp. Sau đó cung cấp tài khoản, số điện thoại cho cả lớp. Hướng dẫn SV cách mở tài khoản để đưa và nhận tư vấn, hỗ trợ khi cần. Thống nhất thời gian CVHT có thể nghe điện thoại và trao đổi với SV qua email, facebook, website, forum. CVHT cần mở hộp thư mỗi ngày tùy theo thông tin, lĩnh vực, khả năng để tư vấn, hướng dẫn cho SV hoặc chuyển cho giảng viên phụ trách phù hợp. Những thông báo liên quan đến SV cần được cập nhật qua email, facebook, website, forum để SV nắm bắt kịp thời.

#### *2.2.6. Phối hợp thường xuyên với các giảng viên bộ môn trong quản lý SV*

SV Trường Đại học Sư phạm Huế không chỉ học các môn chuyên ngành với các giảng viên trong khoa mà còn học các môn cơ bản, cơ sở với các giảng viên ngoài trường. Quy định của đào tạo theo học chế tín chỉ, SV không học lớp cố định mà theo nhóm học tập. Vì vậy muốn quản lý, giáo dục SV, CVHT cần tăng cường trao đổi với các giảng viên bộ môn để nắm bắt diễn biến tư tưởng cũng như tình hình học tập, rèn luyện của SV, qua đó có thể uốn nắn, điều chỉnh hoặc động viên, khích lệ kịp thời. Hơn nữa, phối hợp với giáo viên bộ môn giúp CVHT có thể nhờ họ giải quyết những vấn đề SV cần được giải đáp vượt ra khỏi chuyên môn và hiểu biết của mình.

CVHT phải chủ động phối hợp với các giảng viên bộ môn giảng dạy SV. Cần tìm hiểu để nắm

bắt những thông tin cơ bản về giảng viên như họ tên, tuổi, giới tính, cơ quan công tác, số điện thoại, email, facebook. Gặp gỡ trực tiếp với giảng viên vào đầu năm học để đề xuất phối hợp và thống nhất hình thức trao đổi thông tin giữa CVHT và giảng viên bộ môn. Thống nhất một số cách xử lý tình huống sư phạm có thể xảy ra theo quy định của lớp như xử lý SV vi phạm nội quy học tập, giúp đỡ SV có hoàn cảnh khó khăn. Thường xuyên liên hệ, trao đổi với giảng viên để nắm bắt tình hình của SV.

#### *2.2.7. Tự bồi dưỡng năng lực chuyên môn, nghiệp vụ cho bản thân.*

Công việc của CVHT rất đa dạng đòi hỏi nhiều về thời gian, công sức, tâm huyết, đặc biệt là đòi hỏi cao về năng lực chuyên môn ở người giảng viên CVHT. Muốn nâng cao trình độ chuyên môn, CVHT trau dồi kiến thức về vai trò, vị trí, chức năng của người CVHT; các quy định liên quan đến công tác CVHT; tâm lý lứa tuổi, tâm lý xã hội; kiến thức về phương pháp, kỹ năng học tập, tự học của SV; phương pháp nghiên cứu khoa học... Tập trung rèn luyện nâng cao các kỹ năng tư vấn học tập; kỹ năng tìm hiểu và nắm vững đối tượng tư vấn; kỹ năng lập kế hoạch hoạt động; kỹ năng tổ chức hoạt động; kỹ năng giao tiếp; kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin; kỹ năng quản lý SV trong quá trình học tập và rèn luyện; kỹ năng xử lý các tình huống sư phạm...

Muốn vậy, CVHT cần trau dồi kỹ năng tự học và phương pháp tự học. Viết sáng kiến kinh nghiệm, bài báo khoa học về lĩnh vực CVHT. Thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học về CVHT và công tác CVHT. Tham dự các Hội thảo, Hội nghị, buổi tập huấn về CVHT trong trường và ngoài trường tổ chức. Trao đổi, học hỏi kinh nghiệm thường xuyên với đồng nghiệp, đặc biệt là với những CVHT có kinh nghiệm trong khoa, trường.

Như vậy, có nhiều biện pháp giảng viên CVHT cần phải thực hiện để nâng cao kết quả thực hiện công việc CVHT, đáp ứng tốt hơn kỳ vọng, mong đợi từ SV. Điều này đòi hỏi sự nỗ lực rất lớn từ bản thân giảng viên đồng thời cần có được sự giúp sức từ phía Ban chủ nhiệm khoa, Ban giám hiệu nhà trường và đặc biệt là SV.

### 2.3. Tính khả thi của các biện pháp

Để đánh giá tính khả thi của các biện pháp trên, chúng tôi tiến hành khảo sát lấy ý kiến của 30 giảng viên CVHT. Sau khi thu thập ý kiến của các giảng viên CVHT chúng tôi thu được kết quả như sau:

**Bảng 2 . Ý kiến của giảng viên CVHT về tính khả thi của các biện pháp**

Biện pháp \ Mức độ (%)	1	2	3	4	5	6	7
Ít khả thi	3,33	10,00	6,67	6,67	3,33	10,00	6,67
Khả thi	40,00	56,67	46,67	56,67	46,67	50,00	50,00
Rất khả thi	56,67	33,33	46,67	36,67	50,00	40,00	43,33

Như vậy, kết quả khảo sát về tính khả thi của các biện pháp mà chúng tôi đề xuất nhằm nâng cao kết quả làm việc cho đội ngũ CVHT đáp ứng những mong đợi từ phía SV đã khẳng định những biện pháp này có tính khả thi cao. Việc thực hiện một cách linh hoạt, sáng tạo của từng giảng viên CVHT sẽ góp phần thiết thực vào việc nâng cao kết quả thực hiện công việc của bản thân.

### 3. Kết luận và kiến nghị

#### 3.1. Kết luận

Trong thực tế, đội ngũ CVHT đã đóng góp nhiều cho việc nâng cao kết quả học tập và rèn luyện của SV bằng việc nỗ lực thực hiện các công việc được giao. Tuy nhiên, kết quả thực hiện công việc vẫn chưa đạt được kết quả cao. Hầu hết SV đều mong muốn kết quả thực hiện công việc của CVHT sẽ được nâng cao hơn nữa, được quan tâm nhiều hơn, được định hướng, hướng dẫn nhiều hơn, được đánh giá chính xác hơn... Để có thể làm được điều này, chúng tôi đã xác định được các biện pháp có tính khả thi cao. Những mong đợi của SV đối với công việc của CVHT đều là chính đáng, rất mong các CVHT quan tâm thực hiện tốt các biện pháp mà chúng tôi đề xuất. Đồng thời nhà trường tạo điều kiện để hoạt động CVHT thực hiện tốt vai trò, nhiệm vụ được giao.

#### 3.2. Kiến nghị

##### 3.2.1. Đối với nhà trường

- Thành lập Ban hoặc Hội đồng CVHT để xây dựng chương trình hoạt động của CVHT theo từng năm học, từng học kỳ; xây dựng tiêu chí đánh giá công tác CVHT; theo dõi hiệu quả công tác

CVHT; tổ chức lớp tập huấn hoặc Hội nghị đánh giá tổng kết công tác CVHT.

- Nâng mức phụ cấp ưu đãi cho các CVHT để hỗ trợ CVHT. CVHT có rất nhiều công việc cần thực hiện, tốn nhiều thời gian và công sức mới có thể hoàn thành tốt nhưng phụ cấp cho CVHT hiện nay còn chưa tương xứng điều này gây tâm lý e ngại làm CVHT của các giảng viên.

- Tiến hành kiểm tra, đánh giá hoạt động của CVHT định kỳ và có chế độ khen thưởng xứng đáng đối với những CVHT đạt hiệu quả hoạt động cao, sáng tạo và tận tâm; có hình thức kỷ luật, khiển trách đối với CVHT không hoàn thành nhiệm vụ.

- Thường xuyên mở lớp bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ CVHT, trong đó chú trọng trang bị những kiến thức về quy trình đào tạo theo học chế tín chỉ, mục tiêu, chương trình đào tạo của ngành học và hướng dẫn phương pháp để làm tốt công tác CVHT.

##### 3.2.2. Đối với Ban chủ nhiệm Khoa

Không chỉ lựa chọn các giảng viên có năng lực, nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm cao mà còn phải đưa vào tiêu chí đánh giá thi đua cuối năm học. Ban chủ nhiệm Khoa nên biểu dương các CVHT tiêu biểu, đề nghị Nhà trường biểu dương, khen thưởng những CVHT xuất sắc, tạo động lực để các CVHT thi đua.

##### 3.2.3. Đối với đội ngũ CVHT

- Tự học tập, rèn luyện, bồi dưỡng hình thành và phát triển những phẩm chất và năng lực cần có của người CVHT.

- Nhận thức, đánh giá đúng vai trò của CVHT và công việc cố vấn của bản thân đối với quá trình học tập và rèn luyện của SV lớp mình phụ trách.

- Xây dựng kế hoạch CVHT lớp phụ trách nghiêm túc, khoa học.

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm của bản thân đối với công việc được phân công; quan tâm, gần gũi và nắm vững tình hình cụ thể của SV lớp mình phụ trách.

- Các CVHT trẻ nên khiêm tốn học hỏi các thầy cô có nhiều kinh nghiệm tổ chức, quản lý, giáo dục SV, thường xuyên trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm với nhau.

#### 3.2.4. Đối với SV

- Tích cực hưởng ứng những tác động su phạm của CVHT.

- Phát huy cao vai trò tự quản, vai trò chủ thể của bản thân.

- Xây dựng bầu không khí đoàn kết, thân ái trong tập thể, quan tâm, giúp đỡ lẫn nhau.

- Ban cán sự lớp phải chủ động tự tổ chức các hoạt động tập thể, các buổi sinh hoạt lớp theo qui định của Nhà trường dưới sự định hướng của CVHT.

- Thường xuyên tham khảo ý kiến chỉ đạo của CVHT trong việc tổ chức các hoạt động cho lớp./.

#### Tài liệu tham khảo

[1]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), *Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ (Ban hành kèm theo quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT)*.

[2]. Trần Thị Minh Đức, Kiều Anh Tuấn (2012), “CVHT trong các trường đại học”, *Tạp chí khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*, (số 8), tr. 23-32.

[3]. Trường Đại học Cần Thơ (2011), *Hội nghị nâng cao vai trò của CVHT*.

#### MEASURES TO IMPROVE THE PERFORMANCES OF ACADEMIC ADVISORS AT THE COLLEGE OF EDUCATION, HUE UNIVERSITY

##### Summary

Academic advisors play an especially important and indispensable role in ensuring and improving the training quality at credit-based schools. This article examines students' expectations on the performances by academic advisors at the College of Education, Hue University in the academic year 2016-2017. Thereby, it identifies measures to help improve their performances at this college.

Keywords: Measures to improve work efficiency, work, academic advisor, credit-based training.

Ngày nhận bài: 06/9/2017; Ngày nhận lại: 05/12/2017; Ngày duyệt đăng: 31/10/2018.