ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI
Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH TƯ VẤN TUYỂN SINH

Mã hóa: QT03/TSTT

Ban hành lần: 01

Hiệu lực từ ngày: ...../...../2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 211/QĐ-CĐĐTĐL ngày 13/8./2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO	TRƯỞNG ĐƠN VỊ PHỤ TRÁCH	HIỆU TRƯỞNG
Phạm Thị Mỹ Hoa	Nguyễn Đồng Bính	TS. Trần Xuân Ngọc

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích:

Việc xây dựng, thực hiện và duy trì thủ tục qui trình này nhằm đảm bảo công tác hướng dẫn, phân định trách nhiệm việc tiếp nhận thông tin, lập kế hoạch và thực hiện việc tư vấn tuyển sinh, tiếp khách, tiếp sinh viên, tiếp đón phụ huynh học sinh; nhằm thực hiện tốt công tác trao đổi thông tin, tư vấn với khách hàng, học viên.

Giúp cho cán bộ làm công tác tuyển sinh nắm rõ các công việc cần làm. Hạn chế các sai sót;

2. Phạm vi áp dụng:

Thủ tục qui trình này áp dụng cho tất cả các bộ phận liên quan đến công tác tuyển sinh của trường.

- Các Phòng, khoa, trung tâm thuộc Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội.

II. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa

Tiếp nhận thông tin và đón tiếp khách, học sinh, sinh viên người học đến với phòng tuyển sinh trong cơ sở giáo dục nghề nghiệp là sự tiếp đón, giải quyết các thông tin, nguyện vọng của khách, học sinh, sinh viên, phụ huynh.

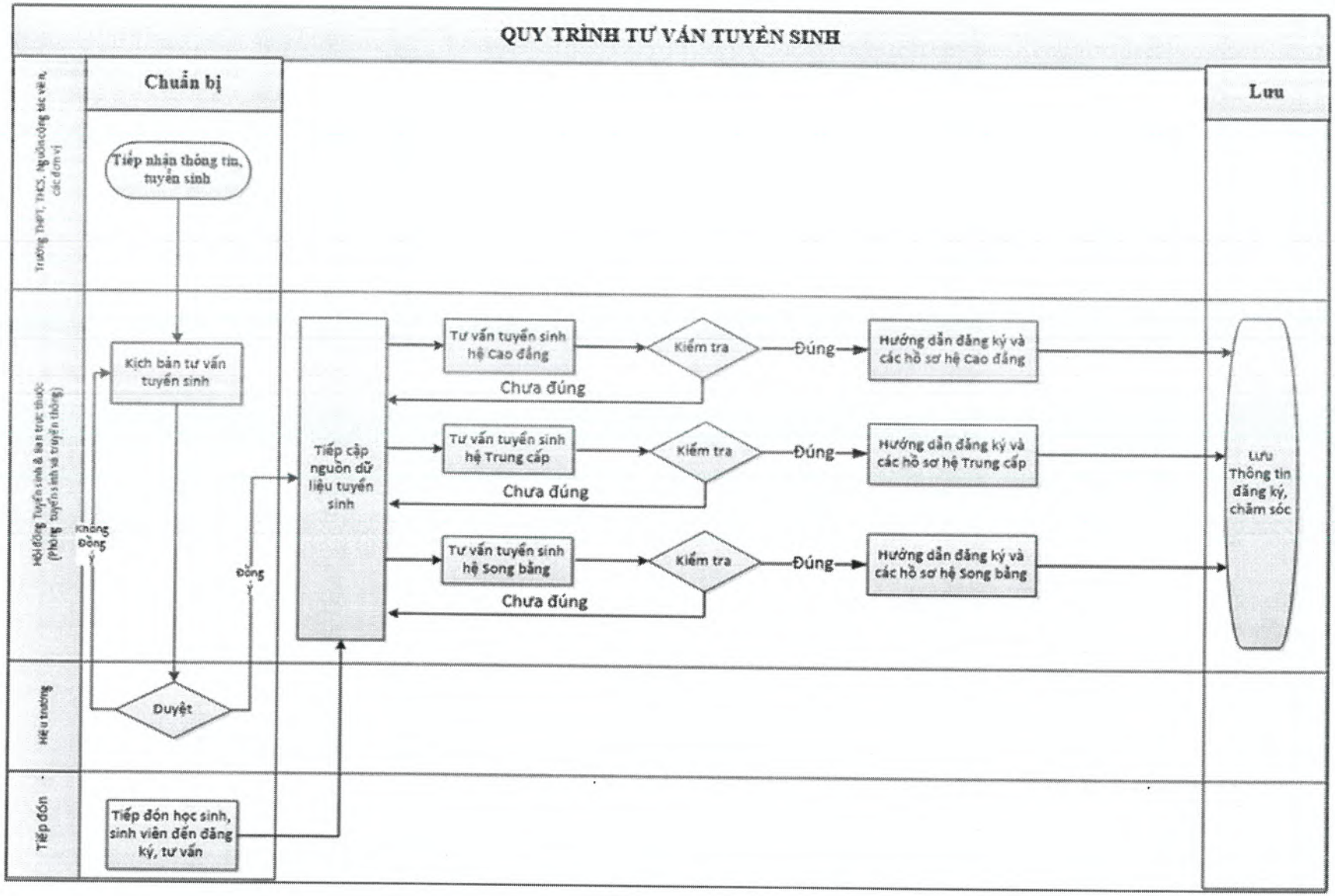
2. Từ viết tắt

- P. QLĐT: Phòng Quản lý đào tạo
- P TS & TT: Phòng tuyển sinh và truyền thông
- TT TS: Trung tâm tuyển sinh
- BGH: Ban Giám Hiệu
- HĐTS: Hội đồng tuyển sinh
- BGD&ĐT: Bộ Giáo dục và Đào tạo
- HS SV: Học sinh, sinh viên
- PH: Phụ huynh
- KH: Khách hàng
- CB : Cán bộ

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO/VIỆN DẪN.

- Căn cứ Luật Dạy nghề ngày 29 tháng 11 năm 2006.
- Luật giáo dục nghề nghiệp số: 74/2014/QH13 ngày 27/11/2014 của Quốc hội nước CHXHCNVN.
- Quyết định số 08/2007/QĐ-BLĐTBXH ngày 26 tháng 3 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Căn cứ thông tư số 05/2021/TT-BLĐTBXH, ngày 07 tháng 7 năm 2021 của của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội về "Quy định quy chế tuyển sinh và xác định chỉ tiêu tuyển sinh trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng".

3. Lưu đồ *(Xem trang tiếp)*



4. Diễn giải lưu đồ

STT	Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiên	Người chịu trách nhiệm	Mẫu hồ sơ
1	Tiếp nhận thông tin	- Cán bộ phòng TS TT có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin tiếp khách từ: Phụ huynh, học sinh, sinh viên. + Ban lãnh đạo nhà trường, ban chủ nhiệm khoa + Yêu cầu của sinh viên	10/01 hàng năm	- Cán bộ phòng TS TT	
2	Kịch bản tư vấn tuyển sinh	- Cán bộ phòng TS TT có trách nhiệm xây dựng kịch bản tuyển sinh cho từng hệ và từng ngành, nghề	20/01 hàng năm	- Cán bộ phòng TS TT	
3	Kiểm tra và Duyệt	- Cán bộ TS có trách nhiệm kiểm tra, thực hiện theo qui trình. - Thực hiện trình Duyệt BGH	25/01 hàng năm	- P TS TT - Hiệu trưởng	
4	Tiếp đón học sinh, sinh viên, phụ huynh, nguồn cộng tác viên,…	- Người Tư vấn, tiếp khách có trách nhiệm đón, tiếp niềm nở với khách, sinh viên. - Trả lời và giải quyết các yêu cầu của khách và sinh viên theo đúng quyền hạn trách nhiệm của mình. - Trường hợp các yêu cầu vượt quá quyền hạn trách nhiệm của mình, người tiếp có trách nhiệm trình ý kiến lên ban lãnh đạo và xin ý kiến chỉ đạo. - Quá trình tiếp khách được ghi vào sổ nhật ký cá nhân và thông báo kết quả tiếp khách, sinh viên tới Lãnh đạo, giáo vụ. - Giáo vụ cập nhật thông tin vào sổ tiếp nhận thông tin tiếp khách.		- Cán bộ phòng TS TT - TP - Hiệu trưởng	
5	Tiếp cận nguồn dữ liệu tuyển sinh	- Cán bộ phòng TS TT có trách nhiệm tiếp cận các thông tin tuyển sinh. + Ban lãnh đạo nhà trường, ban chủ nhiệm khoa	25/02 hàng năm	- P TS TT - Hiệu trưởng	
6	Tư vấn tuyển sinh, xem xét, phân loại thông tin, tư vấn tuyển sinh	- Cán bộ tiếp nhận xem xét tính chất của thông tin, thông báo cho cán bộ phụ trách tiếp nhận và giải quyết theo yêu cầu của khách, phụ huynh, học sinh, sinh viên. - Ghi vào kế hoạch làm việc của từng cán bộ phụ trách tiếp. - Cập nhật đầy đủ các thông tin vào sổ tiếp nhận thông tin tiếp khách, sinh viên.		- Cán bộ phòng TS TT - TP - Hiệu trưởng	

STT	Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiên	Người chịu trách nhiệm	Mẫu hồ sơ
7	Kiểm tra	- Cán bộ TS có trách nhiệm kiểm tra, thực hiện theo qui trình.	25/03 hàng năm	- P TS TT	
8	Hướng dẫn đăng ký và chuẩn bị các hồ sơ	- Cán bộ TS có trách nhiệm kiểm tra, thực hiện theo qui trình.	25/05 hàng năm	- P TS TT	
9	Kết thúc, lưu hồ sơ	- Các hồ sơ liên quan đến quá trình tiếp khách, sinh viên được lưu giữ theo đúng quy định của thủ tục qui trình kiểm soát hồ sơ.		- Cán bộ phòng TS TT	

5. Các công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn

TT	Tên biểu mẫu/ hướng dẫn	Mã hóa
1.	Danh mục hồ sơ nhập học	BM.04.01.01
2.	Kịch bản tư vấn tuyển sinh	
3.	Lý lịch 2 mặt	BM.04.01.02
4.	Đơn xin đi học muộn / Đơn miễn giảm KTX	BM.04.01 TĐ PH HS
5.	Đơn rút hồ sơ và học phí	BM.04.02 TĐ PH HS
6.	Giấy đề nghị	BM.04.03 TĐ PH HS
7.	Bảng tổng hợp	BM.04.04 TĐ PH HS
8.	Phiếu hẹn và trả kết quả	BM.04.05 TĐ PH HS
9.	Sổ tiếp nhận thông tin tiếp khách	BM.04.06 TĐ PH HS

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/ phần liên quan đến việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/ lần sửa đổi	Ngày hiệu lực
