



BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

Địa chỉ: số 02 Điện Biên Phủ, P. Vĩnh Hòa, Nha Trang, Khánh Hòa
Website: www.ntc.edu.vn

QUY TRÌNH
Giải quyết yêu cầu của học sinh, sinh viên
Mã số: QT.02/HSSV

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chức danh	Nhân viên	Trưởng phòng Công tác HSSV	Hiệu trưởng
Chữ ký			
Họ và tên	Nguyễn Thị Hiền	Phan Ngọc Hậu	Nguyễn Doãn Thành

Khánh Hòa, tháng năm 2023

TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	QUY TRÌNH Giải quyết yêu cầu của học sinh, sinh viên	Mã tài liệu: QT.02/HSSV Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
--------------------------------------	---	---

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích

Quy trình được xây dựng nhằm mô tả tường minh các bước thực hiện cũng như thể hiện rõ chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị liên quan trong quá trình giải quyết các yêu cầu của HSSV

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với tất cả học sinh, sinh viên các Khoa đang theo học tại Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang.

II. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO 21001:2015;
- Thông tư số 17/2017/TT-BLĐTBXH ngày 30/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về ban hành Quy chế công tác học sinh, sinh viên trong các trường Trung cấp, Cao đẳng;
- Căn cứ Quyết định số 150A/QĐ-CDDLNT, ngày 15 tháng 9 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang về việc ban hành quy chế công tác học sinh - sinh viên đào tạo theo phương thức tích lũy tín chỉ;

III. DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu	Diễn giải
P. CTHSSV	Phòng Công tác Học sinh sinh viên
HSSV	Học sinh, sinh viên
BM	Biểu mẫu

IV. ĐỊNH NGHĨA

Giải quyết yêu cầu HSSV là giải quyết những thắc mắc, những vấn đề về mặt giấy tờ trong quá trình học tập tại trường.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ quy trình

BƯỚC	Học sinh, sinh viên	Phòng Công tác HSSV	Ban Giám hiệu	Lưu hồ sơ, Biểu mẫu
Bước 1	1. Tiếp nhận yêu cầu			
Bước 2		2. Kiểm tra điều kiện thực hiện yêu cầu		
Bước 3		3. Nhận đơn và kiểm tra lại các thông tin		
Bước 4		4. Lập nhật ký giao dịch		
Bước 5		5. Xử lý yêu cầu của HSSV	Không đạt	
Bước 6			6. Ký duyệt	
Bước 7		7. Trả kết quả		
Bước 8	8. Nhận kết quả và ký nhận vào phiếu yêu cầu, ghi nhật ký giao dịch			
Bước 9		9. Lưu hồ sơ		

TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	QUY TRÌNH Giải quyết yêu cầu của học sinh, sinh viên	Mã tài liệu: QT.02/HSSV Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
--	---	---

2. Diễn giải quy trình thực hiện

TT	Bước công việc	Quá trình	Thời gian đáp ứng (ngày)	Mô tả	Lưu hồ sơ/Biểu mẫu
1	Bước 1	Tiếp nhận yêu cầu	Tiếp nhận tất cả các ngày làm việc trong tuần	- HSSV liên hệ phòng Công tác HSSV để yêu cầu giải quyết công việc của bản thân. - HSSV sẽ được cán bộ P.Công tác HSSV cấp biểu mẫu theo mục đích của sinh viên (kèm phiếu hẹn trả)	BM.01-QT.02/HSSV BM.02-QT.02/HSSV BM.03-QT.02/HSSV BM.04-QT.02/HSSV BM.05-QT.02/HSSV BM.06-QT.02/HSSV BM.07-QT.02/HSSV BM.08-QT.02/HSSV
2	Bước 2	Kiểm tra điều kiện thực hiện yêu cầu	1/2 ngày	Phòng Công tác HSSV kiểm tra nội dung yêu cầu của HSSV và hướng dẫn HSSV điền các biểu mẫu theo quy định.	
3	Bước 3	Tiếp nhận yêu cầu và kiểm tra lại các thông tin	1/2 ngày	Cán bộ được phân công của Phòng Công tác HSSV có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu của HSSV. Kiểm tra thông tin yêu cầu, thông tin cá nhân (Nếu có sai sót thì yêu cầu HSSV làm lại)	
4	Bước 4	Lập nhật ký giao dịch	1/2 ngày	Cán bộ được phân công của Phòng Công tác HSSV lập nhật ký giao dịch, lưu vào sổ theo dõi	
5	Bước 5	Xử lý yêu cầu của HSSV	1/2 ngày	Cán bộ được phân công của Phòng Công tác HSSV tham mưu đề xuất giải quyết yêu cầu của sinh viên.	
6	Bước 6	Ký duyệt	1/2 ngày	Lãnh đạo Phòng Công tác HSSV trình Lãnh đạo ký duyệt các giấy tờ theo yêu cầu của HSSV	
7	Bước 7	Trả kết quả	1/2 ngày	Trả kết quả theo thời gian quy định (tùy theo loại đơn, xác định thời gian trả kết quả cho sinh viên)	

TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	QUY TRÌNH Giải quyết yêu cầu của học sinh, sinh viên	Mã tài liệu: QT.02/HSSV Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
--	---	---

TT	Bước công việc	Quá trình	Thời gian đáp ứng (ngày)	Mô tả	Lưu hồ sơ/Biểu mẫu
8	Bước 8	Nhận kết quả và ký nhận vào phiếu yêu cầu, ghi nhật ký giao dịch	Ngay khi HSSV nhận giấy tờ	HSSV nhận và kiểm giấy tờ đã được duyệt, ký sổ giao dịch của Phòng công tác HSSV	
9	Bước 9	Lưu Hồ sơ			Sổ theo dõi, biểu mẫu theo dõi lưu trữ theo Khóa học 3 năm

VI. CÁC BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Đơn bảo lưu kết quả học tập	BM.01-QT.02/HSSV
2	Đơn thôi học	BM.02-QT.02/HSSV
3	Đơn xin thôi học	BM.03-QT.02/HSSV
4	Giấy xác nhận	BM.04-QT.02/HSSV
5	Đơn xin gia hạn học phí	BM.05-QT.02/HSSV
6	Đơn xin xác nhận sinh viên để vay vốn	BM.06-QT.02/HSSV
7	Đơn xin miễn, giảm học phí	BM.07-QT.02/HSSV
8	Đơn xác nhận đi xe buýt	BM.08-QT.02/HSSV

PHỤ LỤC SỐ 01: ĐƠN XIN BẢO LƯU KẾT QUẢ HỌC TẬP

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN XIN BẢO LƯU KẾT QUẢ HỌC TẬP

Kính gửi:

- Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang;
- Phòng Đào tạo, Quản lý KH&HTQT.

Họ và tên học sinh:

Ngày sinh: / / Giới tính (Nam /Nữ):

Nơi sinh:.....

CMND số: Ngày cấp ://.....; Nơi cấp:.....

Lớp:.....Mã sinh viên:.....

Khoa:.....

Khóa: Loại hình đào tạo:

Kết quả học tập của kỳ gần nhất:.....; Hạnh kiểm xếp loại:.....

Nay tôi làm đơn này kính xin nhà trường cho phép tôi được bảo lưu kết quả với lý do:

.....

Thời gian nghỉ:.....
Tôi xin cam đoan sẽ đi học lại đúng thời gian theo quy định và thực hiện đầy đủ quy chế của nhà trường.

Rất mong được sự quan tâm của lãnh đạo nhà trường.

Kính đơn!

KHOA.....

CỐ VẤN HỌC TẬP

Khánh Hòa, ngày tháng năm

Người làm đơn

PHÒNG ĐT, QLKH&HTQT

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ LỤC SỐ 02: ĐƠN XIN THÔI HỌC

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN XIN THÔI HỌC

Kính gửi: Hiệu trưởng Cao đẳng Du lịch Nha Trang

Tên em là:

Ngày sinh:

Nơi sinh:

Hiện đang là HSSV lớp:

Khoá:

Trình độ đào tạo:

Vì lý do:

.....

.....

Vì vậy em không thể tiếp tục học tập, được sự đồng ý của gia đình, em làm đơn này kính đề nghị Hiệu trưởng Nhà trường xét duyệt cho em được thôi học.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Khánh Hòa, ngày tháng năm

Ý kiến của Phụ huynh HSSV

NGƯỜI LÀM ĐƠN

PHỤ LỤC SỐ 03: ĐƠN XIN BẢO LƯU KẾT QUẢ HỌC TẬP

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN XIN PHÉP NGHỈ HỌC

Kính gửi:

- Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang;
- Phòng Công tác HSSV;
- GVCN và các Giáo viên bộ môn.

Em tên là: Mã số HSSV:.....

Sinh ngày: Nơi sinh

Sinh viên lớp: Khóa học: Khoa:.....

Địa chỉ thường trú:

Nay Em làm đơn xin phép được nghỉ học:ngày, kể từ ngày
.../.../..... đến hết ngày/...../...

- Lý do:

- Giấy tờ kèm theo:

Em hứa, sau thời gian trên, em sẽ có mặt tại trường và tham gia học lại các
học phần bổ sung. Rất mong nhận được sự xem xét của các cấp Lãnh đạo./.

Khánh Hòa, ngày tháng năm

PHÒNG CTHSSV

KHOA.....

GVCN

NGƯỜI LÀM ĐƠN

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ LỤC SỐ 04: GIẤY XÁC NHẬN

BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /GXN-CĐDLNT

Khánh Hòa, ngày ... tháng ... năm

GIẤY XÁC NHẬN

Họ và tên:

Ngày, tháng, năm sinh: Giới tính:

Nơi sinh:

Số CMND: Ngày cấp:..... Nơi cấp:

Lớp: Khóa học:.....Mã HSSV:.....

Ngành học:

Khoa:

Hệ đào tạo:Hình thức đào tạo:

Xác nhận sinh viên hiện là sinh viên năm, đang theo học tại Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang./.

HIỆU TRƯỞNG

Lưu ý: Giấy xác nhận cấp cho HSSV để hoãn nghĩa vụ quân sự (giấy xác nhận này có giá trị đến hết tháng)

PHỤ LỤC SỐ 05: ĐƠN XIN GIA HẠN ĐÓNG HỌC PHÍ

BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN XIN GIA HẠN ĐÓNG HỌC PHÍ

- Kính gửi: - Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang
- Khoa:
- Giáo viên chủ nhiệm

Em tên là: Sinh năm:.....
 Lớp:..... Khóa:..... Niên khóa:.....

Hiện nay là sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang.
 Theo thông báo của Nhà trường về việc đóng học phí học kỳ năm học
 Hạn chót đến hết ngàynhưng tới thời điểm hiện nay em chưa hoàn
 thành việc đóng học phí học kỳ năm học

Lý do:

Em xin hứa sẽ đóng học phí học kỳ năm học đầy đủ chậm
 nhất vào ngày

Vậy em viết đơn xin gia hạn đóng học phí này kính trình Hiệu trưởng Nhà Trường
 xem xét, giải quyết, tạo điều kiện cho em.
 Em xin chân thành cảm ơn!
 Kính đơn.

PHÒNG CTHSSV

KHOA.....

Khánh Hòa, ngày ...tháng ... năm

GVCN

NGƯỜI LÀM ĐƠN

.....

HIỆU TRƯỞNG



PHỤ LỤC SỐ 06: GIẤY XÁC NHẬN

BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /GXN-CDDLNT

Khánh Hòa, ngày ... tháng ... năm

GIẤY XÁC NHẬN

Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang xác nhận:

Họ và tên học sinh (sinh viên):.....

Ngày sinh:...../...../.....Giới tính: Nam Nữ

CMND số: ngày cấp/...../..... Nơi cấp:

Mã trường theo học (mã quy ước trong tuyển sinh ĐH, CĐ, TCCN): CDT4103

Tên trường: Cao đẳng Du lịch Nha Trang

Ngành học:.....

Hệ đào tạo (Đại học, cao đẳng, dạy nghề):.....

Khoá:.....Loại hình đào tạo:.....

Lớp:.....Mã số

HSSV:.....

Khoa:.....

Ngày nhập học:...../...../..... Thời gian ra trường (tháng/năm):...../...../.....

(Thời gian học tại trường: tháng)

- Số tiền học phí hàng tháng:.....đồng.

Thuộc diện:

- Không miễn giảm - Giảm học phí - Miễn học phí

Thuộc đối tượng:

- Mồ côi - Không mồ côi

- Trong thời gian theo học tại trường, (từ khi nhập học đến thời điểm xác nhận) anh (chị)không bị xử phạt hành chính trở lên về các hành vi: cờ bạc, nghiện hút, trộm cắp, buôn lậu.

- Số tài khoản của nhà trường: 006.1000.999292, tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Khánh Hòa./.

Khánh Hòa, ngày ... tháng ... năm

HIỆU TRƯỞNG*Lưu ý: giấy xác nhận này chỉ dùng để vay vốn ngân hàng*

PHỤ LỤC SỐ 07: ĐƠN ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM HỌC PHÍ

BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM HỌC PHÍ

(Dùng cho học sinh, sinh viên đang học tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học công lập)

Kính gửi:

- Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang;
- Khoa.....

Họ và tên:

Ngày, tháng, năm sinh:Sđt:.....

Nơi sinh:

Lớp: Khóa:..... Khoa:

Mã số sinh viên:

Số tài khoản NH:.....Mở tại ngân hàng.....

Thuộc đối tượng: *(Ghi rõ đối tượng được quy định tại Nghị định 86)*

.....

Căn cứ vào Nghị định số 86/2015/NĐ-CP của Chính phủ, tôi làm đơn này đề nghị được Nhà trường xem xét để được miễn, giảm học phí theo quy định và chế độ hiện hành.

....., ngày.....tháng....năm...

Xác nhận của Khoa

Người làm đơn

(Ký tên và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC SỐ 08: ĐƠN XÁC NHẬN ĐI XE BUÝT

BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /GXN-CĐDLNT

Khánh Hòa, ngày.....tháng.....năm....

**ĐƠN XÁC NHẬN ĐI XE BUÝT**

Kính gửi: Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang

Tôi tên: Sinh năm:

Hiện tại là Học sinh/Sinh viên Lớp: Mã sinh:.....
viên.....

Khoa:.....

Năm học:

Tôi làm đơn này kính đề nghị hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang xác nhận cho tôi những thông tin trên là đúng để tôi được mua vé xe buýt tháng tại Công ty TNHH Quyết Thắng Khánh Hòa theo đúng mức giá ưu đãi dành cho Học sinh/Sinh viên.

Đơn xác nhận này có thời hạn từ ngàytháng... năm đến ngày....tháng... năm ...

HIỆU TRƯỞNG

NGƯỜI LÀM ĐƠN