

BỒI DƯỠNG NĂNG LỰC AI CHO ĐỘI NGŨ CỔ VẤN HỌC TẬP Ở TRƯỜNG

Võ Thị Hải Yên

Trường Đại học Thủ Dầu Một

Email: yenvth@tdmu.edu.vn.

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong giáo dục đại học, công tác cổ vấn học tập cần được đổi mới nhằm nâng cao hiệu quả hỗ trợ sinh viên và quản lý học tập theo hướng dựa trên dữ liệu. Bài báo tập trung nghiên cứu việc bồi dưỡng năng lực AI cho đội ngũ cổ vấn học tập ở trường đại học nhằm đáp ứng yêu cầu cá nhân hóa tư vấn học vụ và nâng cao chất lượng công tác cổ vấn. Trên cơ sở tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước, bài báo đề xuất khung chương trình bồi dưỡng năng lực AI cho cổ vấn học tập, bao gồm các nhóm năng lực cốt lõi như: nhận thức và đạo đức AI, khai thác dữ liệu học tập, ứng dụng công cụ AI trong tư vấn và phối hợp hiệu quả giữa AI với phán đoán chuyên môn của con người. Đồng thời, bộ tiêu chí đánh giá năng lực AI của cổ vấn học tập được xây dựng theo các mức độ từ cơ bản đến nâng cao, làm căn cứ cho đào tạo, bồi dưỡng và đánh giá đội ngũ. Kết quả nghiên cứu góp phần cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc nâng cao chất lượng công tác cổ vấn học tập trong bối cảnh giáo dục đại học thông minh.

Từ khóa: Bồi dưỡng đội ngũ, cổ vấn học tập, năng lực AI, khung chương trình bồi dưỡng, tiêu chí đánh giá, trường Đại học.

Nhận bài: 12/1/2026; Biên tập: 13/1/2026; Phản biện: 15/1/2026; Duyệt đăng: 20/1/2026.

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số đang trở thành xu thế tất yếu của giáo dục đại học, trong đó trí tuệ nhân tạo (AI) giữ vai trò quan trọng trong đổi mới quản trị, hỗ trợ người học và nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục. AI cho phép các trường đại học khai thác dữ liệu học tập hiệu quả, hướng tới cá nhân hóa quá trình học tập và ra quyết định dựa trên dữ liệu. Ở Việt Nam, định hướng này được thể chế hóa trong Luật Giáo dục 2019 và Quyết định 749/QĐ-TTg về Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, xác định giáo dục là lĩnh vực ưu tiên ứng dụng công nghệ tiên tiến như AI và dữ liệu lớn.

Trong bối cảnh đó, công tác cổ vấn học tập giữ vai trò quan trọng trong hỗ trợ sinh viên xây dựng kế hoạch học tập, theo dõi tiến trình và định hướng nghề nghiệp. Tuy nhiên, tại nhiều cơ sở giáo dục đại học, hoạt động cổ vấn vẫn chủ yếu dựa vào kinh nghiệm cá nhân, thiếu công cụ phân tích dữ liệu và công nghệ thông minh, dẫn đến hiệu quả tư vấn chưa cao và khó đáp ứng yêu cầu cá nhân hóa. Nghiên cứu cho thấy AI có thể hỗ trợ dự báo sớm rủi ro học tập và nâng cao chất lượng ra quyết định, nhưng đồng thời đặt ra yêu cầu mới về năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của cổ vấn.

Hiệu quả ứng dụng AI trong cổ vấn học tập phụ thuộc không chỉ vào công nghệ mà còn vào năng lực AI của đội ngũ cổ vấn. Tuy nhiên, hiện còn thiếu khung chương trình bồi dưỡng và tiêu chí đánh giá năng lực AI dành riêng cho đối tượng này. Vì vậy, bài báo đề xuất xây dựng khung bồi dưỡng và bộ tiêu chí đánh giá năng lực AI cho cổ vấn học tập, góp phần nâng cao chất lượng công tác cổ vấn trong giáo dục đại học thông minh.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Tổng quan các nghiên cứu quốc tế và trong

nước về bồi dưỡng năng lực AI cho đội ngũ cổ vấn học tập ở trường Đại học

(1) Tổng quan nghiên cứu quốc tế

Các nghiên cứu và báo cáo quốc tế gần đây thống nhất rằng năng lực AI trong giáo dục cần được phát triển theo ba trụ cột: hiểu biết về AI, năng lực đạo đức - trách nhiệm và năng lực ứng dụng theo vai trò công việc. UNESCO (2024) đề xuất khung năng lực gồm năm nhóm: tư duy lấy con người làm trung tâm, đạo đức AI, nền tảng và ứng dụng AI, sự phạm AI và AI cho phát triển nghề nghiệp. Dù hướng đến giáo viên, cấu trúc này được sử dụng rộng rãi làm tham chiếu cho các vị trí hỗ trợ người học, trong đó có cổ vấn học tập.

Educause (2024) xây dựng khung “Kiến thức về AI trong giảng dạy và học tập” dành cho bối cảnh đại học, nhấn mạnh sử dụng AI hiệu quả và có trách nhiệm cho giảng viên, người học và nhân sự học vụ/tư vấn. Trong lĩnh vực cổ vấn học tập, NACADA (2017) công bố mô hình năng lực cốt lõi tư vấn học thuật, gồm kiến thức, kỹ năng quan hệ và năng lực thông tin. Đây là nền tảng để tích hợp AI vào năng lực nghề nghiệp cổ vấn thay vì tách rời thành một mảng độc lập.

Nhiều nghiên cứu chỉ ra chatbot có thể xử lý câu hỏi thường gặp, hỗ trợ truy xuất thông tin và giảm tải cho cổ vấn, nhưng vẫn tồn tại hạn chế về ngữ cảnh, đồng cảm và rủi ro sai lệch, do đó cần cơ chế giám sát của con người. Các mô hình cổ vấn dựa trên dữ liệu và cảnh báo sớm nhấn mạnh yêu cầu bồi dưỡng năng lực dữ liệu cho cổ vấn. Xu hướng gần đây là phối hợp AI với phán đoán chuyên môn, đảm bảo an toàn và đạo đức. Nhìn chung, nghiên cứu quốc tế hướng đến chuẩn hóa năng lực AI gắn với chuẩn nghề nghiệp và cơ chế “AI có giám sát”.

(2) Nghiên cứu tại Việt Nam

Ở Việt Nam, nhiều chính sách quan trọng như Quyết định 749/QĐ-TTg (2020), Quyết định 127/QĐ-TTg (2021) và Quyết định 131/QĐ-TTg (2022) đã tạo nền tảng thúc đẩy chuyển đổi số và AI trong giáo dục. Điều này đặt ra yêu cầu nâng cao năng lực AI cho đội ngũ trong nhà trường, bao gồm cố vấn học tập.

Một số nghiên cứu trong nước đã phân tích tổ chức và vai trò của cố vấn học tập, làm cơ sở xác định điểm tích hợp AI vào quy trình tư vấn. Đồng thời, nhiều trường triển khai AI-chatbot hỗ trợ học vụ, cho thấy xu hướng tự động hóa tư vấn và nhu cầu bồi dưỡng năng lực kiểm chứng thông tin, phân luồng ca phức tạp và bảo mật dữ liệu.

Tuy nhiên, nghiên cứu chuyên biệt về xây dựng khung chương trình và tiêu chí đánh giá năng lực AI dành riêng cho cố vấn học tập vẫn còn hạn chế. Việc phát triển khung năng lực gắn với chuẩn nghề nghiệp cố vấn và cơ chế phối hợp AI - con người vì vậy là hướng nghiên cứu cần thiết trong bối cảnh hiện nay.

2.2. Đề xuất khung chương trình bồi dưỡng năng lực AI cho đội ngũ cố vấn học tập ở trường Đại học

(1) Quan điểm xây dựng khung chương trình:

Khung chương trình bồi dưỡng năng lực AI cho đội ngũ cố vấn học tập được xây dựng dựa trên các quan điểm sau: Bảo đảm phù hợp với định hướng chuyển đổi số và ứng dụng AI trong giáo dục đại học theo các chủ trương, chính sách của Việt Nam; Gắn năng lực AI với chuẩn năng lực nghề nghiệp của cố vấn học tập, coi AI là công cụ hỗ trợ, không thay thế vai trò phán đoán chuyên môn và tương tác nhân văn của con người; Kết hợp hài hòa giữa kiến thức- kỹ năng- thái độ/đạo đức nghề nghiệp trong ứng dụng AI; Bảo đảm tính thực tiễn, khả thi, phù hợp với điều kiện triển khai tại các cơ sở giáo dục đại học.

(2) Mục tiêu của chương trình bồi dưỡng:

Sau khi tham gia chương trình bồi dưỡng, đội ngũ cố vấn học tập có khả năng: Nhận thức đúng vai trò, tiềm năng và giới hạn của AI trong công tác cố vấn học tập; Ứng dụng hiệu quả các công cụ AI trong hỗ trợ tư vấn học vụ, theo dõi tiến trình học tập và cá nhân hóa hỗ trợ sinh viên; Khai thác và sử dụng dữ liệu học tập phục vụ ra quyết định tư vấn; Thực hiện công tác cố vấn học tập dựa trên nguyên tắc đạo đức, an toàn và trách nhiệm, bảo đảm sự phối hợp hiệu quả giữa AI và phán đoán chuyên môn của con người.

(3) Cấu trúc khung chương trình bồi dưỡng năng lực AI: Khung chương trình bồi dưỡng gồm 04 mô đun năng lực cốt lõi, được tổ chức theo hướng tăng dần từ nhận thức đến ứng dụng thực tiễn:

*** Mô-đun 1. Nhận thức và đạo đức AI trong công tác cố vấn học tập**

- Mục tiêu: Mô-đun này nhằm giúp đội ngũ cố vấn học tập: Hiểu đúng bản chất, vai trò và giới hạn

của trí tuệ nhân tạo trong giáo dục đại học; Nhận thức rõ vị trí của AI trong công tác cố vấn học tập, coi AI là công cụ hỗ trợ, không thay thế vai trò phán đoán chuyên môn và tương tác nhân văn của con người; Hình thành ý thức tuân thủ các nguyên tắc đạo đức, an toàn và trách nhiệm khi ứng dụng AI trong tư vấn học vụ và hỗ trợ sinh viên.

- Nội dung bồi dưỡng:

+ Tổng quan về trí tuệ nhân tạo và ứng dụng trong giáo dục đại học: Khái niệm cơ bản về trí tuệ nhân tạo AI, dữ liệu lớn Big Data và mô hình ngôn ngữ lớn LLMs; Các xu hướng ứng dụng AI trong giáo dục đại học: quản trị nhà trường, dạy học, đánh giá và hỗ trợ người học; Vai trò của AI trong chuyển đổi số giáo dục đại học và giáo dục đại học thông minh; Cơ hội và thách thức khi triển khai AI trong các cơ sở giáo dục đại học.

+ Vai trò của AI trong công tác cố vấn học tập: AI hỗ trợ cố vấn học tập trong các nhiệm vụ thường nhật: truy xuất thông tin học vụ, trả lời câu hỏi phổ biến, theo dõi tiến độ học tập; AI hỗ trợ phân tích dữ liệu học tập, phát hiện sớm rủi ro học tập và đề xuất phương án can thiệp; AI trong cá nhân hóa tư vấn học tập và định hướng lộ trình học tập; Phân biệt rõ các nhiệm vụ AI có thể hỗ trợ hiệu quả và các nhiệm vụ bắt buộc cần phán đoán chuyên môn và tương tác con người

+ Giới hạn và rủi ro của AI trong cố vấn học tập: Hạn chế về khả năng hiểu ngữ cảnh, cảm xúc và hoàn cảnh cá nhân của sinh viên; Nguy cơ sai lệch, thiên lệch thuật toán và cung cấp thông tin không chính xác; Rủi ro về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu sinh viên; Nguy cơ phụ thuộc quá mức vào AI trong ra quyết định cố vấn; Tác động tiêu cực đến mối quan hệ cố vấn - sinh viên nếu sử dụng AI không phù hợp.

+ Các nguyên tắc đạo đức AI trong công tác cố vấn học tập: Nguyên tắc lấy con người làm trung tâm trong mọi quyết định tư vấn; Nguyên tắc minh bạch trong việc sử dụng AI (sinh viên được biết khi AI được sử dụng); Nguyên tắc trách nhiệm và giải trình của cố vấn học tập đối với các quyết định tư vấn có sự hỗ trợ của AI; Nguyên tắc công bằng và không phân biệt đối xử trong xử lý dữ liệu và tư vấn; Nguyên tắc bảo mật và an toàn dữ liệu sinh viên.

+ Chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của cố vấn học tập trong bối cảnh AI: Trách nhiệm nghề nghiệp của cố vấn học tập khi sử dụng công cụ AI; Ứng xử đạo đức trong xử lý thông tin cá nhân và dữ liệu học tập của sinh viên; Cân bằng giữa hiệu quả công nghệ và giá trị nhân văn trong tư vấn; Tuân thủ quy định pháp luật, quy chế nhà trường và các khuyến nghị quốc tế về đạo đức AI trong giáo dục.

- Kết quả đầu ra của mô đun: Sau khi hoàn thành mô đun, cố vấn học tập có nhận thức đúng đắn về vai trò, tiềm năng và giới hạn của AI trong công tác cố vấn học tập; Có thái độ trách nhiệm và đạo đức

ngành nghiệp khi ứng dụng AI; Biết nhận diện các rủi ro và chủ động tuân thủ các nguyên tắc đạo đức, an toàn trong sử dụng AI; Sẵn sàng tham gia các mô-đun tiếp theo về khai thác dữ liệu và ứng dụng công cụ AI trong tư vấn học tập.

* *Mô-đun 2. Khai thác và phân tích dữ liệu học tập phục vụ cố vấn*

- Mục tiêu: Xác định đúng nguồn dữ liệu học tập và cách thu thập hợp lệ (LMS/SIS, điểm, chuyên cần, học phí, khảo sát...); Làm sạch, chuẩn hóa dữ liệu tối thiểu để phân tích (thiếu dữ liệu, trùng lặp, định dạng, ngoại lệ); Phân tích dữ liệu theo 3 tầng: mô tả → chẩn đoán → dự báo/cảnh báo sớm ở mức phù hợp vai trò cố vấn; Xây dựng chỉ báo rủi ro học tập và phân nhóm sinh viên để ưu tiên cố vấn; Thiết kế kịch bản can thiệp dựa trên dữ liệu (cá nhân hóa) và theo dõi hiệu quả; Trình bày kết quả phân tích bằng báo cáo/dashboards để hiểu, đúng đạo đức và bảo mật.

- Nội dung bồi dưỡng:

+ Chủ đề 1. Dữ liệu học tập và hồ sơ học tập của người học (1 - 2 giờ), bao gồm các nội dung: Dữ liệu học tập là gì? Dữ liệu kết quả (điểm, GPA, tín chỉ đạt/không đạt); Dữ liệu quá trình (đăng nhập LMS, thời lượng học, nộp bài, hoạt động diễn đàn); Dữ liệu hành chính học vụ (lich học, đăng ký môn, rút môn, cảnh báo học vụ); Dữ liệu hỗ trợ - bối cảnh (khảo sát nhu cầu, hoàn cảnh, học phí, việc làm thêm...); Các câu hỏi cố vấn thường gặp và dữ liệu nào trả lời được? Sinh viên sa sút vì kiến thức nền hay thói quen học? Nhóm nào có nguy cơ trượt môn, cảnh báo, nghỉ học?

+ Chủ đề 2: Quy trình khai thác dữ liệu đúng - đủ - hợp lệ (1 - 2 giờ): Quy trình 5 bước cho cố vấn: (1) Xác định mục tiêu cố vấn → (2) Chọn dữ liệu tối thiểu cần thiết (3) Xin quyền truy cập/tuân thủ quy định → 4) Trích xuất → 5) Lưu trữ an toàn. Thực hiện theo nguyên tắc 3 đúng: đúng mục đích - đúng người - đúng mức. Rủi ro thường gặp: dữ liệu rời rạc, thiếu mã sinh viên, sai kỳ học, thay đổi thang điểm, dữ liệu nhạy cảm.

+ Chủ đề 3: Phân tích mô tả: nhìn đúng vấn đề trước khi can thiệp (2 giờ): Chỉ số cốt lõi phục vụ cố vấn; điểm trung bình học tập kỳ, điểm trung bình học tập tích lũy, tín chỉ đăng ký/đạt/rớt; Tỷ lệ vắng, nộp bài trễ, số lần đăng nhập LMS, % hoàn thành học liệu; Xu hướng theo tuần: tụt dốc ở tuần nào? môn nào?

+ Chủ đề 4: Phân tích chẩn đoán: vì sao sinh viên gặp khó? (2 - 3 giờ): Khung chẩn đoán 4 nhóm nguyên nhân (gợi ý): Học lực/nền tảng (môn tiên quyết yếu, điểm đầu vào thấp); Hành vi học tập (ít tương tác, nộp trễ, bỏ học liệu); Tải trọng học và thời gian (đăng ký nhiều, lịch dày, làm thêm); Tâm lý - hoàn cảnh (áp lực, tài chính, sức khỏe).

+ Chủ đề 5: Thiết kế can thiệp cố vấn dựa trên dữ liệu và đánh giá hiệu quả (1 - 2 giờ): Can thiệp

theo mức: Cá nhân: lịch học, kế hoạch tuần, kỹ năng học, kết nối hỗ trợ; Nhóm: workshop kỹ năng, phụ đạo, nhóm học tập; Hệ thống: điều chỉnh khối lượng bài, lịch kiểm tra, tư vấn học vụ.

- Kết quả đầu ra của môđun: Học viên đạt được năng lực: Dữ liệu: hiểu khái niệm dữ liệu học tập, chất lượng dữ liệu, dữ liệu nhạy cảm, nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu; Phân tích: tính các chỉ số học tập, phát hiện xu hướng, mối liên hệ giữa hành vi học và kết quả; Ra quyết định cố vấn: ưu tiên đối tượng cần hỗ trợ, đề xuất giải pháp phù hợp từng nhóm; Đạo đức pháp lý: bảo mật, quyền riêng tư, công bằng.

* *Mô-đun 3. Ứng dụng công cụ AI trong tư vấn và hỗ trợ sinh viên*

- Mục tiêu: Hiểu vai trò, giới hạn, rủi ro của AI trong công tác tư vấn sinh viên; Biết chọn và sử dụng nhóm công cụ AI phù hợp từng nghiệp vụ: trả lời học vụ, hướng nghiệp, hỗ trợ học tập, viết email/thông báo, tổng hợp hồ sơ, phân loại yêu cầu, chatbot; Thiết kế câu lệnh đúng mục tiêu, giảm ảo tưởng AI, bảo đảm giọng điệu chuẩn mực; Xây dựng quy trình tư vấn có AI hỗ trợ: tiếp nhận → sàng lọc → gợi ý → kiểm chứng → phản hồi → theo dõi; Áp dụng nguyên tắc đạo đức, bảo mật dữ liệu, công bằng khi dùng AI

- Nội dung bồi dưỡng:

+ Chủ đề 1: Tổng quan AI trong tư vấn sinh viên: làm được gì và không làm gì (1 - 2 giờ): AI hỗ trợ cố vấn trong các nhóm việc: Trợ lý soạn thảo (email, thông báo, kịch bản gọi điện, biên bản); Trợ lý học vụ (giải thích quy chế, lộ trình học, điều kiện xét); Trợ lý học tập (hướng dẫn phương pháp học, ôn tập, tài nguyên); Trợ lý hướng nghiệp (gợi ý kỹ năng, viết CV, phỏng vấn, nghề phù hợp); Trợ lý phân luồng yêu cầu (phân loại ticket, ưu tiên, tóm tắt hồ sơ).

+ Chủ đề 2: Kỹ năng viết nhắc nhở cho cố vấn học tập (2 - 3 giờ): Nhắc nhở tốt = Vai trò + Mục tiêu + Bối cảnh + Dữ liệu + Ràng buộc + Đầu ra. Gồm 6 kỹ thuật: Đặt vai trò: "Bạn là cố vấn học tập..."; Đặt tiêu chí đầu ra: ngắn/gọn/giọng điệu/tối đa từ; Yêu cầu hỏi lại nếu thiếu dữ kiện quan trọng; Bắt buộc trích dẫn nguồn (nếu dùng quy chế/hướng dẫn); Kiểm lỗi yêu cầu AI liệt kê giả định và rủi ro; Tạo nhiều phương án và chọn phương án phù hợp SV.

+ Chủ đề 3: Ứng dụng AI trong tư vấn học vụ (2 - 3 giờ): Các bài toán học vụ thường gặp: Đăng ký học phần, điều kiện tiên quyết, học lại/học cải thiện; Cảnh báo học vụ, tạm dừng/tiếp tục học, xét tốt nghiệp; Chuyển ngành, học song ngành, bảo lưu, công nhận tín chỉ;

Quy trình dùng AI an toàn: (1) Tóm tắt yêu cầu sinh viên → (2) Đối chiếu quy định → (3) AI gợi ý phương án → (4) Cố vấn kiểm chứng bằng văn bản → (5) Trả lời sinh viên kèm bước tiếp theo rõ ràng, chi tiết.

+ Chủ đề 4: Ứng dụng AI trong hỗ trợ học tập và cá nhân hóa (2 - 3 giờ): AI hỗ trợ sinh viên: Lập kế hoạch học theo tuần; Kỹ thuật học hiệu quả; Tóm tắt tài liệu, tạo câu hỏi ôn tập; Hướng dẫn viết báo cáo/tiểu luận (có kiểm soát đạo văn)

Vai trò cố vấn: AI hỗ trợ - sinh viên làm chủ - cố vấn kiểm soát mục tiêu. Mẫu: Kế hoạch học tập cá nhân hóa 4 tuần. Mục tiêu → hoạt động → chỉ báo theo dõi → phản hồi hàng tuần

+ Chủ đề 5: Ứng dụng AI trong hỗ trợ tâm lý - đời sống sinh viên (hướng dẫn an toàn) (1 - 2 giờ): AI dùng ở mức sàng lọc và hỗ trợ giao tiếp, không thay thế chuyên gia: Soạn lời động viên đúng mực; Gợi ý kỹ năng quản lý căng thẳng cơ bản (thở, lập lịch, ưu tiên); Hướng dẫn kênh hỗ trợ chính thống (phòng công tác sinh viên, tư vấn tâm lý).

- Kết quả đầu ra của môđun: Sau khi học xong môđun, học viên tạo được: 01 bộ nhắc nhở chuẩn cho cố vấn; 01 kịch bản tư vấn có AI hỗ trợ (đầu vào → phản hồi); 01 bộ tài liệu hỗ trợ sinh viên do AI giúp soạn: Các câu hỏi thường gặp, hướng dẫn, kế hoạch học tập, thông báo.

2.3. Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực AI của cố vấn học tập

(1) Các nhóm năng lực (7 nhóm): Nhận thức AI và tư duy dữ liệu trong cố vấn; Đạo đức - pháp lý - bảo mật dữ liệu sinh viên; Kỹ năng sử dụng công cụ AI; Kỹ năng nhắc nhở và kiểm soát đầu ra; Khai thác và phân tích dữ liệu học tập (AI hỗ trợ); Ứng dụng AI trong tư vấn và hỗ trợ sinh viên (học vụ - học tập - hướng nghiệp); Đánh giá hiệu quả, cải tiến và chia sẻ tri thức.

(2) Thang đo: Thang mức 4 cấp

- Mức 1. Cơ bản: biết khái niệm, dùng AI đơn giản, chưa ổn định, cần giám sát.

- Mức 2. Đạt: dùng được trong việc thường ngày, có kiểm chứng cơ bản.

- Mức 3. Khá: dùng thành thạo theo quy trình, kiểm soát rủi ro tốt, tạo giá trị rõ.

- Mức 4. Thành thạo/Dẫn dắt: chuẩn hóa - đào tạo lại cho người khác - cải tiến hệ thống.

(3) Bộ tiêu chí chi tiết:

+ **Nhóm 1. Nhận thức AI và tư duy dữ liệu trong cố vấn**

- Tiêu chí 1: Hiểu đúng vai trò/giới hạn AI trong cố vấn. Chỉ báo: phân biệt AI hỗ trợ soạn thảo/tóm tắt với quyết định học vụ; nhận diện việc không nên giao cho AI. Minh chứng: bài kiểm tra tình huống; AI dùng/không dùng.

- Tiêu chí 2: Xác định đúng bài toán cố vấn và nhu cầu dữ liệu. Chỉ báo: chuyển vấn đề sinh viên thành câu hỏi dữ liệu; nêu dữ liệu cần tối thiểu. Minh chứng: phiếu phân tích

- Tiêu chí 3: Tư duy phản biện với đầu ra AI. Chỉ báo: nêu được giả định, điểm không chắc, rủi ro sai. Minh chứng: bản Đánh giá đầu ra AI có ghi chú lỗi/sửa.

+ **Nhóm 2. Đạo đức - pháp lý - bảo mật dữ liệu sinh viên**

- Tiêu chí 1: Tuân thủ nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu & phân quyền. Chỉ báo: không nhập dữ liệu nhạy cảm; biết ẩn danh/bút danh hóa. Minh chứng: nhật ký thao tác; mẫu dữ liệu đã ẩn danh.

- Tiêu chí 2: Nhận diện thiên kiến và tránh gán nhãn sinh viên. Chỉ báo: dùng ngôn ngữ trung tính; tránh kết luận quy chụp; cân nhắc công bằng. Minh chứng: kịch bản tư vấn, email phản hồi đã chuẩn hóa giọng điệu.

+ **Nhóm 3. Kỹ năng sử dụng công cụ AI**

- Tiêu chí 1: Vận hành thành thạo công cụ AI phục vụ công việc. Chỉ báo: dùng AI cho tóm tắt, soạn email, tạo danh sách kiểm tra, quản lý phiên làm việc. Minh chứng: bộ sản phẩm (email mẫu, kịch bản).

- Tiêu chí 2: Lựa chọn công cụ phù hợp nhiệm vụ và mức rủi ro. Chỉ báo: chọn đúng công cụ theo mục tiêu; phân biệt "xanh/vàng/đỏ" về rủi ro. Minh chứng: bảng sự phù hợp giữa công cụ và nhiệm vụ + lý do lựa chọn.

+ **Nhóm 4. Nhắc nhở và kiểm soát đầu ra**

- Tiêu chí 1: Viết nhắc nhở có cấu trúc (vai trò-mục tiêu-bối cảnh-ràng buộc-đầu ra). Chỉ báo: nhắc nhở rõ, ít vòng lặp, đầu ra đúng định dạng. Minh chứng: 10 nhắc nhở chuẩn + ví dụ đầu ra.

- Tiêu chí 2: Hiệu chỉnh giọng điệu và chất lượng giao tiếp. Chỉ báo: phản hồi đúng mực, hỗ trợ, không phán xét; có bước tiếp theo. Minh chứng: 5 email/đoạn chat mẫu theo tình huống.

+ **Nhóm 5. Khai thác và phân tích dữ liệu học tập (AI hỗ trợ)**

- Tiêu chí 1: Xử lý dữ liệu cơ bản (làm sạch-chuẩn hóa-tổng hợp). Chỉ báo: ghép dữ liệu theo mã SV; phát hiện thiếu/trùng; tạo bảng tổng hợp. Minh chứng: file tổng hợp + mô tả quy trình.

- Tiêu chí 2: Phân tích mô tả và chẩn đoán hỗ trợ cố vấn. Chỉ báo: tính chỉ số (Điểm trung bình, tín chỉ, vắng, nộp trễ...); nêu nguyên nhân khả dĩ. Minh chứng: bảng điều khiển 1 trang + ghi chú diễn giải.

+ **Nhóm 6. Ứng dụng AI trong tư vấn và hỗ trợ sinh viên**

- Tiêu chí 1: Tư vấn học vụ (quy chế - lộ trình - xử lý tình huống). Chỉ báo: phản hồi đúng quy định; tránh sai căn cứ; hướng dẫn thủ tục rõ. Minh chứng: bộ danh sách các câu hỏi/ câu trả lời học vụ + trường hợp ghi chú.

- Tiêu chí 2: Hỗ trợ học tập (cá nhân hóa). Chỉ báo: lập kế hoạch học 2 - 4 tuần; hỗ trợ phương pháp học; theo dõi chỉ báo. Minh chứng: 2 kế hoạch cá nhân hóa (sinh viên đỏ và sinh viên xanh).

- Tiêu chí 3: Hướng nghiệp và kỹ năng. Chỉ báo: hỗ trợ viết sơ yếu lý lịch xin việc, phỏng vấn, lộ trình kỹ năng; khuyến nghị thực tế. Minh chứng: bộ sơ yếu lý lịch xin việc mẫu + phiếu tự đánh giá phỏng vấn.

+ **Nhóm 7. Đánh giá hiệu quả, cải tiến và chia sẻ tri thức**

- Tiêu chí 1: Đo hiệu quả can thiệp & chất lượng tư vấn. Chỉ báo: theo dõi trước- sau (vắng, nộp bài, tương tác LMS...); rút bài học. Minh chứng: báo cáo ngắn 1-2 trang/chu kỳ.

- Tiêu chí 2: Cải tiến quy trình theo mô hình PDCA. Chỉ báo: cập nhật nhắc nhở/ Quy trình Thao tác Chuẩn theo lối thực tế; chuẩn hóa biểu mẫu. Minh chứng: nhật ký phiên bản + biên bản họp rút kinh nghiệm.

- Tiêu chí 3: Chia sẻ/huấn luyện đồng nghiệp. Chỉ báo: hướng dẫn người khác dùng bộ nhắc nhở; xây dựng cộng đồng thực hành. Minh chứng: tài liệu hướng dẫn + minh chứng tập huấn.

3. Kết luận

Trong bối cảnh chuyển đổi số và AI đang định hình quản trị và dịch vụ hỗ trợ người học ở giáo dục đại học, công tác cố vấn học tập cần được nâng cấp theo hướng dựa trên dữ liệu, cá nhân hóa hỗ trợ và bảo đảm trách nhiệm đạo đức. Bài báo đã làm rõ yêu cầu này và khẳng định năng lực AI đối với cố vấn học tập là điều kiện then chốt để triển khai AI hiệu quả, tránh tình trạng lệ thuộc hoàn toàn vào công nghệ hoặc sử dụng AI thiếu kiểm chứng. Trên cơ sở tổng quan nghiên cứu nước ngoài và bối cảnh ở Việt Nam, bài báo đã đề xuất khung chương trình bồi dưỡng năng lực AI cho đội ngũ cố vấn học tập, định hướng xuyên suốt là AI chỉ đóng vai trò công cụ hỗ trợ, không thay thế phán đoán chuyên môn và tương tác nhân văn của cố vấn. Khung chương trình được thiết kế theo hướng tăng dần từ nhận thức đến ứng dụng thực tiễn, nhấn mạnh các mục tiêu: nhận thức đúng vai trò giới hạn của AI; ứng dụng công cụ AI trong tư vấn học vụ và hỗ trợ SV; khai thác dữ liệu học tập phục vụ ra quyết định. Đồng thời, bài báo đã xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực AI của cố vấn học tập làm căn cứ cho đào tạo, bồi dưỡng và đánh giá định kỳ. Bộ tiêu chí được cấu trúc theo 7 nhóm năng lực và thang 4 mức từ cơ bản đến dẫn dắt/cải tiến hệ thống. Về ý nghĩa thực tiễn, khung chương trình và bộ tiêu chí đánh giá đề xuất có thể giúp các trường đại học chuẩn hóa việc bồi dưỡng, thiết kế lộ trình phát triển năng lực theo vai trò, đồng thời hình thành cơ chế giám sát, kiểm chứng, giải trình khi dùng AI trong cố vấn học tập. Trong thời gian tới, nên triển khai khung chương trình thí điểm ở một số đơn vị, xây dựng công cụ đo lường chi tiết (phiếu tự đánh giá, tình huống chuẩn, minh chứng), kiểm định độ tin cậy/giá trị của bộ tiêu chí và đánh giá tác động đến chất lượng tư vấn, mức độ hài lòng và kết quả học tập của sinh viên ■

Tài liệu tham khảo

[1]. Educause (2024). *AI Literacy in Teaching and Learning: Executive Summary*.

- [2]. Dawood (2024). *Assessing the effectiveness of chatbots in providing personalized academic advising and support to higher education students: A narrative literature review*. STEL.
- [3]. Kalamkarian, H. S (2023). *Helping underserved students at higher-performing iPASS colleges (report)*.
- [4]. Laakso, A (2024). *Ethical issues in large language models: A systematic literature review*. CEUR Workshop Proceedings.
- [5]. Phạm Nguyễn Gia An (2025). *Nghiên cứu về sự chấp nhận công nghệ chatbot ai trong học tập đánh giá tác động đến động lực và thành tích học tập của sinh viên tại Thành phố Hồ Chí Minh*. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [6]. Quốc hội (2019). Luật giáo dục, Số 43/2019/QH14. Điều 23. Ban hành ngày 14/6/2019.
- [7]. Thủ tướng Chính phủ (2022). *Quyết định 131/QĐ-TTg, về tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong GD&ĐT giai đoạn 2022–2025, định hướng 2030*. Hà Nội, ngày 25/01/2022
- [8]. Thottoli, M. M (2024). *Robo academic advisor: Can chatbots and artificial intelligence replace human interaction?* Contemporary Educational Technology.
- [9]. UNESCO (2024). *AI competency framework for teachers*, 8 August 2024.

Enhancing AI capabilities for the academic advisors at the university: A training framework and evaluation criteria

Vo Thi Hai Yen

Thu Dau Mot University

Email: yenvth@tdmu.edu.vn.

Abstract: In the context of digital transformation and the application of artificial intelligence (AI) in higher education, academic advising needs to be innovated to improve the effectiveness of student support and learning management in a data-driven manner. This paper researches the development of AI capabilities for academic advisors in the universities to meet the requirements of personalized academic advising and improve the quality of advising services. Based on an overview of domestic and international research, this paper proposes a framework for AI competency training for academic advisors, including core competency groups such as: AI awareness and ethics, data mining for learning, application of AI tools in consulting, and effective collaboration between AI and human professional judgment. At the same time, a set of criteria for evaluating the AI capabilities of academic advisors has been developed at levels ranging from basic to advanced, serving as a basis for training, development, and evaluation of the team. The research findings contribute to providing a theoretical and practical basis for improving the quality of academic advising in the context of smart higher education.

Keywords: Professional development, academic advisors, AI competencies, training framework, evaluation criteria, higher education institutions.