

2.7. Chất lượng cán bộ hỗ trợ

2.9.1. Cán bộ thư viện có đủ số lượng và năng lực

Thư viện của Khoa Kỹ thuật cung cấp nhiều lựa chọn các bài đọc và vật liệu trong các lĩnh vực kỹ thuật. Các thư viện mở cửa từ 07:00-4:00 pm mỗi ngày trong bất kỳ tư vấn nào, giới thiệu cuốn sách, và dịch vụ cho mượn.

Thư viện của chúng tôi là đội ngũ nhân viên có trình độ đào tạo và kinh nghiệm về quản lý thư viện và dịch vụ thư viện trực tuyến, cung cấp dịch vụ phù hợp và hỗ trợ cho sinh viên và giảng viên. Mức độ hài lòng dịch vụ của thư viện [Exh. 2.7 (1)] cho thấy kết quả về mức độ hài lòng dịch vụ của thư viện. Nó có điểm trung bình là 3,47 điểm. Nó có nghĩa là mức độ hài lòng trung bình của dịch vụ.

Học sinh cũng truy cập dịch vụ từ thư viện. Thư viện có nhiều sách, tài liệu học tập và thư viện, những người có thể giúp đỡ và hỗ trợ cho sinh viên quan tâm đến các bài viết của họ. Thư viện có sẵn từ 07:00-4:00 pm ngày thứ Hai đến thứ Sáu và từ 7:30-10:30 am vào thứ trong học kỳ. Thêm chi tiết về đội ngũ nhân viên thư viện được thực hiện có sẵn trực tuyến thông qua

“<https://www.facebook.com/hcmute.lib?fref=ts>” hay “<http://lib.hcmute.edu.vn/>”

[Exh. 2.7 (1)]

Thư viện có "Kế hoạch Chiến lược Thư viện : trong kế hoạch phát triển học thuật các trường đại học (2012-2016)". Nó nhằm mục đích cải thiện hiệu suất của dịch vụ thư viện cho sinh viên và nhân viên. Một trong những chiến lược trong kế hoạch này là sự phát triển của nhân viên thư viện để thực hiện công việc tốt [Exh. 2.7 (2)].

Thư viện thực hiện SAR để theo dõi và phân tích thông tin để cải thiện chất lượng dịch vụ tốt hơn trong năm tới. Trong việc

2.7. Student Advice and Support

2.7.1. There is an adequate student progress monitoring system.

The library of the Faculty of Engineering offers a wide selection of readings and materials in the fields of engineering. The librarian is available from 7:00 a.m. – 4:00 p.m. daily for any consultation, book recommendation, and lending service.

Our librarian is the qualified staff with training and experience on library management and online library service, providing appropriate service and assistance to students and academic staff. Satisfactory level of service of the library [Exh. 2.7(1)] shows result about satisfactory level of service of the faculty library. It has an average score of 3.47 point. It means average satisfactory level of service.

Students also access services from the library. The library has more books, learning materials and librarians, who can help and support students for their interested articles. Librarian is available from 7:00 a.m. – 4:00 p.m. for Monday to Friday and from 7:30 a.m. – 10:30 p.m. for Saturday in semester. More details on library staffs are made available online through “<https://www.facebook.com/hcmute.lib?fref=ts>” hay “<http://lib.hcmute.edu.vn/>” [Exh. 2.7 (1)]

The library have “Library Strategy Plan: in university academic development plan (2012-2016)”. It aims to improve the performance of library service for students and staffs. One of the strategies in this plan is the development of library staff to perform good work [Exh. 2.7(2)].

The library implements SAR for tracking and analyzing information to improve a better service quality in next year. In the evaluation of the

đánh giá "mức độ đạt yêu cầu của dịch vụ", trong một phần của chỉ số này cho thấy nó về "Mức độ hài lòng của cán bộ thư viện của dịch vụ". Thư viện được 3,70 điểm (từ 1-5). Điều này cho thấy các nhân viên thư viện là đầy đủ và cung cấp dịch vụ thỏa đáng [Exh. 2.7 (3)].

2.7.2. Cán bộ phòng thí nghiệm có đủ số lượng và năng lực

Các nhân viên phòng thí nghiệm đang làm việc trong khoa. Họ chịu trách nhiệm chuẩn bị các tài liệu giảng dạy, bảo trì của các phòng thí nghiệm và trang thiết bị, cũng như hỗ trợ hỗ trợ cho giảng viên và cán bộ giảng dạy.

Tất cả các nhân viên phòng thí nghiệm có trình độ học vấn hay bằng cử nhân có liên quan chịu trách nhiệm của họ trong các lĩnh vực nghiên cứu, cũng như kiến thức toàn diện và cập nhật về các công cụ phòng thí nghiệm và trang thiết bị giảng dạy tại các giảng viên. Điều này do đó góp phần làm mịn lớp chuẩn bị và sắp xếp nghiên cứu trong phòng thí nghiệm.

Nhân viên phòng thí nghiệm tại khoa cung cấp hỗ trợ trong việc giảng dạy các môn học trong phòng thí nghiệm bằng kỹ năng chuyên môn và bí quyết. Họ đã được lên kế hoạch thời gian biểu làm việc tại phòng thí nghiệm trong lớp học mỗi học kỳ. Đối với học kỳ này, một nhân viên phòng thí nghiệm cung cấp và chăm sóc khoảng 20 học sinh trong một lớp học trong phòng thí nghiệm. Nếu lớp học của phòng thí nghiệm có sinh viên nhiều hơn 30, chúng ta phải tách lớp thành 2 phần khi mà các nhân viên phòng thí nghiệm phải cung cấp và chăm sóc sinh viên tham gia một cách toàn diện.

Trong thời gian rảnh (trong giờ hành chính), sinh viên có thể mượn tài liệu, thiết bị, hoặc yêu cầu vào phòng thí nghiệm để tự nghiên cứu của họ hoặc để thực hiện một công việc thử nghiệm trong dự án của họ. Họ phải

“Satisfactory level of service”, in a part of this index it shows about “NU library staff ’s satisfactory level of service”. NU library gets 3.70 point (ranging from 1-5). This indicates the library staffs are adequate and give satisfactory service [Exh. 2.7(3)].

2.7.2. The laboratory staff are competent and adequate in providing satisfactory service

The laboratory staff members are employed in the Department. They are in charge of preparation of teaching materials, maintenance of laboratories and equipment, as well as supporting assistance to lecturers and academic staff.

All laboratory staff members have educational background or relevant bachelor degrees in their responsible fields of studies, as well as thorough and updated knowledge on laboratory tools and teaching equipment at the faculty. This hence contributes to smooth class preparation and laboratory research arrangements.

Laboratory staff in the Department provides support in the teaching of laboratory subjects by specialized skill and knowhow. They have well-scheduled timetable for working in laboratory class in every semester. For this semester, one laboratory staff provides and takes care of about 20 students in a laboratory class. If laboratory class has student of more than 30, we must separate the class into 2 sections since the laboratory staff has to provide and take care of attended students comprehensively.

In a free time (in office hour), students can borrow material, equipment, or ask for entering laboratory rooms for their self-studying or for performing an experimental work in their project. They must be under the supervision of the

được đặt dưới sự giám sát của các nhân viên phòng thí nghiệm.

Mỗi nhân viên phòng thí nghiệm tại khoa thường chuẩn bị cho phòng thí nghiệm trung bình 3-4 chủ đề. Các bộ phận cho phép các nhân viên học tập, giáo viên phải có một giáo viên trợ giảng (TA) đã giúp quá trình giảng dạy. Điều này ngụ ý rằng các hỗ trợ kỹ thuật có thể giúp nhân viên phòng thí nghiệm để cung cấp dịch vụ dựa trên ý kiến của giáo viên cá nhân.

Một ví dụ về tiến độ công việc của nhân viên phòng thí nghiệm được thể hiện tại Exh 2.7 (4). Họ có thể cung cấp và hỗ trợ cán bộ giảng dạy. Điều này cho thấy sự đáp ứng đầy đủ của các dịch vụ.

2.7.3. Cán bộ phòng máy tính có đủ số lượng và năng lực

Các quản trị viên máy tính được sử dụng để thực hiện nhiệm vụ CNTT hàng ngày bảo trì, phần mềm và lắp đặt thiết bị, cũng như bảo trì CNTT cho các máy tính văn phòng, máy tính cá nhân, và các mạng lưới cho khoa.

Các công việc khác cho cán bộ cơ sở máy tính cũng được cung cấp một số lớp học trong phòng thí nghiệm máy tính cho sinh viên kỹ thuật cho tất cả các bộ phận trong khoa kỹ thuật. Nếu bộ phận cần phải sử dụng dịch vụ máy tính để giảng dạy và kiểm tra cho học sinh, chúng tôi có thể đặt phòng máy tính được hỗ trợ bởi đội ngũ nhân viên thiết bị máy tính.

Một nhiệm vụ quan trọng đối với cán bộ cơ sở máy tính là một phát triển trang web của các bộ phận của khoa. Quản trị trang web hoặc quản trị web thường xuyên cập nhật thông tin trên trang web. Thú vị là tin tức, ví dụ, thông báo học bổng của sinh viên, thông báo tài trợ nghiên cứu, kỹ thuật và tin tức / hoạt động liên quan. Nhân viên có thể phục vụ và quản lý một hệ thống dịch vụ trực tuyến cho cán bộ

laboratory staff.

Every laboratory staff in the Department has typically supported laboratory subject on average of 3-4 subjects. The department allows the academic staff or teacher to have a teacher assistant (TA) for helping the teaching process. This implies that the TA may help laboratory staffs to provide service based on the individual teacher opinion.

An example of laboratory staff schedule task is shown in Exhibit 2.7(4). They can provide and assist lecturer staff to teach. This shows the adequate of service.

2.7.3. The computer facility staff are competent and adequate in providing a satisfactory level of service.

The computer administrators are employed to perform daily IT maintenance tasks, software and equipment installation, as well as IT maintenance for office computers, personal computers, and networks for the Department.

The another task for the computer facility staff are also provide some computer laboratory class for engineering student for every department in faculty of engineering. If department need to use computer service for teaching and examination for student, we can reserve computer room that supported by computer facility staff.

One important task for computer facility staff is a development the website of department of the Department. Webmaster or web administrator regularly updates information on website. Interesting news is, for instance, student scholarship announcement, research funding announcement, and related engineering news/activities. The staff can serve and manage an online service system for academic staff and students, such as, online student

giảng viên và sinh viên, chẳng hạn như, hệ thống đào tạo sinh viên trực tuyến, thu hồi trả hệ thống trực tuyến các tài liệu cho các cán bộ học tập, và như vậy.

Các nhân viên thiết bị máy tính là nhân viên có trình độ đào tạo hoặc có trình độ trong lĩnh vực máy tính. Các giảng viên nhấn mạnh về tầm quan trọng của việc sử dụng thiết bị được cấp phép và phần mềm. Nhân viên máy tính có kiến thức và chuyên nghiệp cung cấp các hệ thống CNTT âm thanh và tạo điều kiện thành tích học tập và tổ chức hiệu quả, hiện tại Exh 2.7 (5)

2.7.4. Cán bộ hỗ trợ (công tác) sinh viên có đủ số lượng và năng lực

Các nhân viên phục vụ sinh viên tại bộ phận của chúng tôi là chịu trách nhiệm về thủ tục tuyển sinh, sửa đổi đăng ký, chẳng hạn như thêm hoặc làm rơi các khóa học, điểm liên lạc hành chính cho sinh viên, và các hoạt động và các dự án liên quan đến sinh viên của khoa.

Nhân viên trong lĩnh vực này có kiến thức tốt về thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên, với các kỹ năng trong việc xử lý các hình thức và các văn bản có liên quan trong cả hai bản sao cứng và định dạng điện tử [Exh 2.7(6)]. Họ cũng có xu hướng có kỹ năng giao tiếp tốt giúp cho việc điều phối, nhiệm vụ liên lạc.

Khoa có nhiều nhân viên phục vụ sinh viên trong các trung tâm dịch vụ của giảng viên. Họ cung cấp nhiều dịch vụ cho sinh viên như cung cấp các thông tin về học bổng sinh viên và kinh phí, buộc lại với câu lạc bộ và các hoạt động sinh viên, cựu sinh viên thu thập thông tin, cung cấp và cập nhật thông tin, cơ sở và xây dựng dịch vụ học tập, ...

Trong kết luận, Khoa có một số nhân viên hỗ trợ chuyên gia trong nhiều nhiệm vụ (nhiệm vụ dịch vụ thư viện, phòng thí

training system, withdrawal to pay material online system for academic staff, and so on.

The computer facility staff members are qualified personnel with training or degrees in computer areas. The faculty stresses on importance of using licensed equipment and software. Knowledgeable and professional computing staff provides sound IT systems and facilitate efficient academic and organizational performance.

2.7.4. The student services staff are competent and adequate in providing a satisfactory level of service.

The student service staff at our department are responsible for student enrolment procedures, registration amendments, such as adding or dropping of courses, administrative contact point for students, and the faculty's student-related activities and projects.

Staff in this area have good knowledge of student-related administrative procedures, with skills in handling relevant forms and documents in both hard copies and electronic formats. They also tend to have good communication skills which help in their coordinating and liaising tasks.

The Faculty of Engineering has more student service staff in the center service of faculty. They provide many services for student such as provide the information about student scholarship and funding, interlink with student clubs and activities, collect alumni information, provide and update academic information, facility and building service, etc.

In conclusion, the Department have several expert support staff in many tasks (library, laboratory, computer facility and student services

nghiệm, thiết bị máy tính và học sinh). Những người được tuyển dụng và kiểm tra trình độ bởi Khoa. Tất cả các nhân viên hỗ trợ có trình độ giáo dục tối thiểu ở một mức độ cử nhân, và một số phần của nhân viên hỗ trợ có bằng thạc sĩ (và phần còn lại của họ có một kế hoạch học tập trong một bằng thạc sĩ sớm). Những biểu hiện chúng tôi chất lượng của nhân viên hỗ trợ và chúng ta có thể thấy một số kết quả đánh giá tại Exh 2.7 (1) và Exh 2.7 (3) cho sự hài lòng của nhân viên hỗ trợ thư viện. Và Exh 2.7 (4) cho thấy lịch trình nhân viên phòng thí nghiệm là ví dụ đầy đủ dịch vụ.

tasks). These people are recruited and qualified by Faculty of Engineering and the department. All support staff have minimum education degree in a bachelor degree, and some part of support staff have a master degree (and the rest of them have a study plan in a master degree soon). These signify us the quality of support staff and we can see some assessment result in Exh 2.7(1) and Exh 2.7(3) for the library support staff satisfaction. And Exh 2.7(4) shows the example laboratory staff timetables are adequate of service.

AUN-QA Tiêu chuẩn 7 – Checklist

7	Chất lượng cán bộ hỗ trợ	1	2	3	4	5	6	7
7.1	Cán bộ thư viện có đủ số lượng và năng lực				✓			
7.2	Cán bộ phòng thí nghiệm có đủ số lượng và năng lực				✓			
7.3	Cán bộ phòng máy tính có đủ số lượng và năng lực				✓			
7.4	Cán bộ hỗ trợ (công tác) sinh viên có đủ số lượng và năng lực				✓			
	Đánh giá tổng quát				✓			

AUN-QA Criterion 7 – Checklist

7	Support Staff Quality	1	2	3	4	5	6	7
7.1	The library staff are competent and adequate in providing a satisfactory level of service.				✓			
7.2	The laboratory staff are competent and adequate in providing a satisfactory level of service.				✓			
7.3	The computer facility staff are competent and adequate in providing a satisfactory level of service.				✓			
7.4	The student services staff are competent and adequate in providing a satisfactory level of service.				✓			
	Overall opinion				✓			

BẢNG MINH CHỨNG

STT	Mã minh chứng	Tên minh chứng	Tình trạng minh chứng	Hướng giải quyết minh chứng
1	[Exh. 2.7(1)]	http://lib.hcmute.edu.vn/	1	
2	[Exh. 2.7(2)]	Nâng cấp hệ thống từng ngày	1	
3	[Exh. 2.7(3)]	https://www.facebook.com/hcmute.lib?fref=ts	1	
4	[Exh. 2.7(4)]	Các giảng viên giảng dạy thực hành vẫn tạo đủ môi trường cho sinh viên hoạt động học tập	1	
5	[Exh. 2.7(5)]	Hệ thống web trường, khoa tốt, ổn định (http://hcmute.edu.vn/) Hệ thống máy tính, hệ thống mạng ổn định.	1	
6	[Exh. 2.7(6)]	Giải quyết được các vấn đề của giảng viên, sinh viên.	1	