

**Tài liệu:** Hướng dẫn Đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN – QA – Trung Tâm khảo thí và đánh giá chất lượng đào tạo – Đại Học Quốc Gian Tp. Hồ Chí Minh

**Câu hỏi chẩn đoán:**

1. Số lượng, bằng cấp, kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ hỗ trợ ?
2. Nhu cầu đào tạo của cán bộ hỗ trợ trong hiện tại và tương lai ?
3. Phương thức đề xuất để nâng cao chất lượng của cán bộ hỗ trợ ?
4. Chất lượng của cán bộ hỗ trợ có đang đáp ứng được yêu cầu của trường, khoa hiện nay không ?
5. Công nghệ được sử dụng như thế nào ?
6. Việc đánh giá được thực hiện như thế nào ?

**7. Chất lượng cán bộ hỗ trợ**

Trường và các khoa chủ trương đưa ra các chính sách cũng như phương pháp để thực thi, phát triển hệ thống cán bộ hỗ trợ. Gồm có cán bộ thư viện (TV), cán bộ phòng thí nghiệm, cán bộ trung tâm thông tin máy tính (TTTT-MT), và các cán bộ hỗ trợ trực thuộc trung tâm hỗ trợ sinh viên. Các chiến lược xây dựng, phát triển... được đưa ra giúp định hướng và động viên các cán bộ, nhân viên hỗ trợ, nhằm đạt được chất lượng phục vụ tốt nhất cả về khả năng quản lý cũng như kỹ năng phục vụ cho các bộ phận khác như cán bộ viên chức (CBVC), học sinh – sinh viên (HSSV) và các phòng ban khác.

Đồng thời, để kiểm soát và nâng cao chất lượng dịch vụ, trường và các khoa tiến hành kiểm tra các hệ thống dịch vụ theo từng kì học và khảo sát mức độ hài lòng của các bộ phận sử dụng dịch vụ, nhằm đưa ra hướng khắc phục và phát triển hiệu quả hơn.

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

Thư viện của Trường và Khoa cung cấp nhiều lựa chọn cho các tài liệu học tập và thiết bị trong các lĩnh vực kỹ thuật và học tập. Các thư viện mở cửa từ 07:00-16:00 mỗi ngày cho việc giải đáp các thắc mắc, và dịch vụ cho mượn, trả sách.

Thư viện của Trường và Khoa có đội ngũ nhân viên được tuyển chọn kĩ lưỡng với số lượng và bằng cấp đúng chuyên môn [Exh. 7(7)], có trình độ đào tạo và kinh nghiệm về quản lý thư viện và dịch vụ thư viện trực tuyến [Exh. 7(1)] , cung cấp dịch vụ phù hợp và hỗ trợ cho sinh viên và giảng viên.

Sinh viên cũng truy cập dịch vụ từ dịch vụ thư viện trực tuyến . Thư viện có nhiều sách, tài liệu học tập [Exh. 7(1)], và nhân viên để có thể giúp đỡ và hỗ trợ cho sinh viên tìm kiếm các tài liệu quan tâm. Thư viện luôn mở cửa từ 07:00-16:00 ngày thứ hai đến thứ sáu và từ 7:30-10:30 vào thứ bảy trong các học kỳ của năm học. Đội

ngũ nhân viên thư viện cũng luôn trực tuyến thông qua <https://www.facebook.com/hcmute.lib?fref=ts> [Exh. 7(3)] để tư vấn, hỗ trợ trực tiếp cho sinh viên khi cần thiết.

Thư viện có "Kế hoạch Chiến lược riêng của Thư viện : kế hoạch phát triển và đào tạo cán bộ trong hiện tại và tương lai" [Exh. 7(2)]. 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, học tập của nhân viên thư viện để nâng cao năng lực quản lý và thực hiện công việc tốt hơn.

Thư viện tiến hành theo dõi và phân tích thông tin phản hồi từ CBVC và HSSV sử dụng dịch vụ, để cải thiện chất lượng dịch vụ tốt hơn từng kì học. Thư viện cũng áp dụng các phương pháp để không ngừng cải tiến chất lượng phục vụ của Thư viện như: hộp thư góp ý, khảo sát ý kiến CBVC và HSSV từ đó có kế hoạch cải tiến tốt hơn, hiệu quả hơn. [Exh. 7(8)]

## **7.2. Cán bộ phòng thí nghiệm có đủ số lượng và năng lực**

Các nhân viên phòng thí nghiệm đang làm việc tại khoa chính là các cán bộ giảng dạy thực tập, thí nghiệm tại phòng thí nghiệm và xưởng [Exh. 7(4)]. Họ chịu trách nhiệm chuẩn bị các tài liệu giảng dạy, bảo trì các phòng thí nghiệm và trang thiết bị, cũng như hỗ trợ cho các giảng viên và cán bộ giảng dạy khác khi cần thiết.

Tất cả các nhân viên phòng thí nghiệm có trình độ học vấn hay bằng cử nhân có liên quan, thì chịu trách nhiệm trong các lĩnh vực nghiên cứu, cung cấp kiến thức và cập nhật thông tin kịp thời về các công cụ phòng thí nghiệm và trang thiết bị giảng dạy cho các giảng viên khác.

Nhân viên phòng thí nghiệm tại khoa cung cấp hỗ trợ trong việc giảng dạy các môn học trong phòng thí nghiệm bằng cách kế hoạch, thời gian biểu làm việc tại phòng thí nghiệm trong mỗi học kỳ [Exh. 7(13)]. Với mỗi lớp thì số lượng sinh viên khoảng 20 sinh viên, nếu có nhiều hơn 30 sinh viên thì lớp sẽ được chia làm hai, để đảm bảo chất lượng chuẩn bị thiết bị phòng thí nghiệm cũng như chất lượng giảng dạy cho sinh viên.

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 hoặc để thực hiện một công việc thử nghiệm trong dự án của họ. Họ phải được đặt dưới sự giám sát của các nhân viên phòng thí nghiệm.

Chính sách nhà trường cho phép các nhân viên phòng thí nghiệm, có một giáo viên trợ giảng (TA) để giúp cho việc quản lý cũng như sửa chữa các thiết bị thí nghiệm và làm cho quá trình giảng dạy được diễn ra chất lượng [Exh. 7(14)]. Điều này cho thấy sự đáp ứng đầy đủ của bộ phận hỗ trợ này.

### **7.3. Cán bộ phòng máy tính có đủ số lượng và năng lực**

Các quản trị viên máy tính ở TTTT-MT được tuyển chọn trên nhiều lĩnh vực chuyên môn hóa cao, gồm có: chuyên viên quản trị mạng, chuyên viên hỗ trợ kỹ thuật, chuyên viên quản trị website trường, thư ký trung tâm, nhân viên khắc phục sự cố mạng, máy tính, điện thoại, ... [Exh. 7(5)], để thực hiện các nhiệm vụ CNTT hàng ngày như bảo trì, cài đặt 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, website, ... cho trường, các khoa và phòng ban trong nhà trường.

Công việc khác của nhân viên máy tính ở TTTT-MT là xây dựng và cài đặt các phòng thí nghiệm với hệ thống máy tính, cơ sở hạ tầng phù hợp với nhu cầu cho từng lớp học của trường và khoa ứng với các chương trình học tập thực hành và thí nghiệm. Đảm bảo hệ thống vận hành với chất lượng và độ tiện lợi cao nhất cho CBGD và HSSV sử dụng. Một nhiệm vụ quan trọng khác đối với cán bộ TTTT-MT là phát triển website của trường và các khoa. Quản trị viên của trang web phải thường xuyên cập nhật thông tin trên trang web như là tin tức, 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 giảng viên và sinh viên, chẳng hạn như: hệ thống đào tạo sinh viên trực tuyến, hệ thống trực tuyến các tài liệu cho các cán bộ và sinh viên học tập.

Ngoài đội ngũ chuyên viên phòng TTTT-MT, khoa còn có một đội ngũ các cán bộ phòng máy tính của khoa, chính là các CBGD tại các phòng thực hành. Đây là các cán bộ mặc dù tham gia giảng dạy như cũng có trình độ đào tạo hoặc có trình độ liên quan trong lĩnh vực máy tính. Các cán bộ này có kiến thức và chuyên nghiệp trong việc cung cấp các hệ thống CNTT, thiết bị thực tập, tạo điều kiện học tập hiệu quả, hiện đại cho chính HSSV [Exh. 7(9)].

Hàng năm, phòng hành chính tổng hợp (HCTH) cũng tiến hành làm các phiếu khảo sát để đánh giá mức độ hài lòng của CBVC, HSSV về chất lượng phục vụ của các hệ thống do TTTT-MT quản lý để nhằm nâng cao chất lượng qua từng kì học [Exh. 7(10)].

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

Các cán bộ, nhân viên hỗ trợ sinh viên tại bộ phận như TTDVSV, phòng ĐT, phòng CTHSSV, văn phòng khoa, bộ phận tư vấn viên [Exh 7(6)], chịu trách nhiệm về các thủ tục tuyển sinh, sửa đổi đăng ký, là điểm liên lạc hành chính cho sinh viên, và các hoạt động và các dự án liên quan đến sinh viên của trường cũng như của các khoa.

Cán bộ, nhân viên trong các lĩnh vực này có kiến thức tốt về các thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên, với các kỹ năng trong việc xử lý các thủ tục hành chính và các

văn bản có liên quan . Họ cũng có kỹ năng giao tiếp tốt giúp cho việc điều phối, nhiệm vụ liên lạc đạt hiệu quả cao nhất.

Riêng từng khoa cũng có các cán bộ nhân viên, chuyên giải quyết các vấn đề của khoa và phục vụ, giải quyết các thắc mắc cho sinh viên trong từng khoa. Họ cung cấp nhiều thông tin bổ ích cho sinh viên như cung cấp các thông tin về học bổng sinh viên và kinh phí, các câu lạc bộ và các hoạt động sinh viên, cựu sinh viên ...

Các cán bộ hỗ trợ đều có bằng cấp và chuyên môn liên quan đến lĩnh vực hỗ trợ, được trường và khoa tuyển chọn một cách kỹ lưỡng và đúng chất lượng. Để đảm bảo chất lượng và nâng cao năng lực của cán bộ, nhân viên, nhà trường tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của CBVC và HSSV đối với bộ phận hỗ trợ [Exh. 7(11)]. Đồng thời, có kế hoạch để phát triển và nâng cao chất lượng của cán bộ nhân viên trong từng bộ phận [Exh. 7(12)].

#### Checklist – Tự đánh giá tiêu chuẩn 7

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				✓			
	<b>Đánh giá tổng quát</b>				✓			

DANH MỤC MINH CHỨNG			
STT	Mã Minh Chứng	Tên Minh Chứng	Tình trạng
1	[Exh. 7(1)]	<a href="http://lib.hcmute.edu.vn/">http://lib.hcmute.edu.vn/</a>	Website
2	[Exh. 7(2)]	Thông báo số 05/TB-ĐHSPKT-TCCB, ngày 12/2/2014: về lịch học lớp Nâng cao năng lực quản lý; Danh sách đính kèm (lớp 2).	P.TCCB (số 29.2, 29.3)
		Thông báo số 32/TB-ĐHSPKT-TCCB, ngày 01/7/2014: v/v mở lớp bồi dưỡng năng lực làm việc hiệu quả.	

<b>3</b>	[Exh. 7(3)]	<a href="https://www.facebook.com/hcmute.lib?fref=ts">https://www.facebook.com/hcmute.lib?fref=ts</a>	Facebook
<b>4</b>	[Exh. 7(4)]	Danh sách CBPTN của các khoa có tham gia giảng dạy CTĐT	KHOA (đính kèm)
<b>5</b>	[Exh. 7(5)]	Quy định chức năng nhiệm vụ của Trung tâm thông tin máy tính.	TTTT-MT (số 2)
		Trách nhiệm, quyền hạn của các chuyên viên.	
<b>6</b>	[Exh. 7(6)]	Ds nhân sự phòng TTDVSV, phòng ĐT, phòng CTHSSV, văn phòng khoa, bộ phận tư vấn viên.	TTDVSV (số 2), PĐT, CTHSSV (số 24), TTV (đính kèm)
<b>7</b>	[Exh. 7(7)]	Kế hoạch phát triển đội ngũ các phòng ban của Thư viện 23/12/2013 (2013-2018).	TV (số 3)
		Bản thống kê nhân sự của Thư viện .	
<b>8</b>	[Exh. 7(8)]	Mẫu phiếu khảo sát nhu cầu tin (2 năm/lần)	TV (số 5, số 7)
		Tổng hợp thống kê số liệu phiếu khảo sát ngày 17/3/2014	
<b>9</b>	[Exh. 7(9)]	Thống kê số lượng cán bộ phòng máy tính của Khoa về trình độ chuyên môn, bằng cấp.	KHOA (đính kèm)
<b>10</b>	[Exh. 7(10)]	Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng phục vụ của TTTT-MT.	HCTH
<b>11</b>	[Exh. 7(11)]	Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng phục vụ của các phòng ban chức năng.	HCTH
<b>12</b>	[Exh. 7(12)]	Kế hoạch phát triển đội ngũ nhân viên TTDVSV nhiệm kỳ 2013-2018	TTDVSV (số 3)
<b>13</b>	[Exh. 7(13)]	Kế hoạch thực tập HKII 2014 - 2015	KHOA (đính kèm)
<b>14</b>	[Exh. 7(14)]	Danh sách trợ giảng HKII 2014 - 2015	KHOA (đính kèm)