TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

 **TỔ PHỤC VỤ**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC TỔ PHỤC VỤ
*(ngày 27/05/2020)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Họ tên** | **Vị trí** | **Mô tả công việc** | **Phụ trách chính** | **Hỗ trợ** |
| **Thái Thị Ánh Tuyết** | Dịch vụ tham khảo | **CV1: Dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu**- Thực hiện dịch vụ tra cứu và cung cấp tài liệu theo yêu cầu (sách, báo-tạp chí, luận văn, luận án, BCKH, TCKT,…);- Thực hiện dịch vụ hỗ trợ làm luận văn, luận án, in, photo, scan, làm bìa, in nhãn, sách, báo-tạp chí, luận văn, luận án,... | C.Tuyết chịu trách nhiệm chính trong việc phát triển Dịch vụ tham khảo Thư viện CS1 và đề suất các (giải pháp) phát triển dịch vụ;Quảng bá các sản phẩm, dịch vụ Thư viện đến cán bộ, giảng viên, sinh viên trong và ngoài trường bằng nhiều hình thức khác nhau.  | A.Nam phối hợp với C.Tuyết cung cấp các Dịch vụ đến bạn đọc;A.Hiếu hỗ trợ *“Thực hiện dịch vụ tra cứu và cung cấp tài liệu theo yêu c*ầu”;Cán bộ Tổ Phục vụ, Tổ Nghiệp vụ, Tổ CNTT sẽ cùng tham gia hỗ trợ để phát triển dịch vụ tham khảo. |
| **CV2: Dịch vụ hỏi đáp và tư vấn thông tin**- Thực hiện trả lời các câu hỏi về thư viện và các sản phẩm, dịch vụ hiện có,…- Tiếp nhận bạn đọc đăng ký sử dụng thư viện và cấp quyền truy cập;- Tiếp các đoàn tham quan thư viện . | C.TuyếtntBan Giám đốc | C.Phượng hỗ trợntC.Tuyết, C.Phượng |
| **CV3: Công việc khác**- Thực hiện dịch vụ mượn tài liệu liên thư viện trong hệ thống ĐHQG - HCM phục vụ bạn đọc;- Quản lý tài liệu (BCKH, TCKT,…) khu vực cầu thang; - Hỗ trợ nhận luận văn, luận án, chép CD, in luận văn theo yêu cầu;- Thống kê bạn đọc khu vực Trệt;- Vệ sinh giá kệ tài liệu quản lý;- Thực hiện các công việc khác khi được phân công, điều phối. | C.Tuyết | Tổ phục vụ |
| **Nguyễn Tiến Nam** | Dịch vụ tham khảo | **CV1: Nhận lưu chiểu luận văn, luận án, khóa luận**- Nhận lưu chiểu luận văn, luận án, khóa luận từ Học viên Sau đại học và bàn giao cho bộ phận Nghiệp vụ;- Tư vấn, hướng dẫn giải đáp các quy định nộp luận văn, luận án, khóa luận,… | A.Nam chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp nhận luận văn, luận án; Thực hiện dịch vụ chép đĩa, photocopy, in, scan tài liệu theo yêu cầu và đề suất các giải pháp phát triển dịch vụ.  | C.Tuyết phối hợp với A.Nam tiếp nhận luận văn, luận án CS1, đề suất các giải pháp phát triển dịch vụ. A.Hiếu phối hợp với A.Nam thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin, dịch vụ in, photo, scan,… Cán bộ trong Tổ Phục vụ, Tổ Nghiệp vụ, Tổ CNTT sẽ cùng tham gia hỗ trợ để phát triển dịch vụ |
| **CV2: Dịch vụ photo, in ấn và cung cấp tài liệu theo yêu cầu**- Thực hiện dịch vụ chép đĩa CD-Rom và in luận văn, luận án, khóa luận theo yêu cầu bạn đọc;- Thực hiện dịch vụ photocopy, in, scan tài liệu theo yêu cầu;- Thực hiện dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu (sách, báo-tạp chí, luận văn, luận án, BCKH, TCKT,…). |
| **CV3: Công việc khác**- Sưu tầm, tổ chức nguồn tài liệu mở phục vụ sinh viên;- Tư vấn thông tin, đăng ký và cấp quyền truy cập CSDL;- Hỗ trợ công tác mượn liên Thư viện trong hệ thống ĐHQG;- Hỗ trợ công tác vệ sinh giá kệ Khu tài liệu BCKH, TCKT,…**-** Thống kê bạn đọc Khu tự học tầng Trệt & phòng học nhóm;- Thực hiện các công việc khác khi được phân công, điều phối |
| **Phạm Thị Minh Nguyệt** | KHU VỰC CẦU THANG | **CV1: Quản lý tài liệu sách, báo–tạp chí Khu vực cầu thang**- Thực hiện mượn/trả tài liệu đọc tại chỗ và mượn về đối với loại hình sách, báo/tạp chí Khu vực cầu thang;- Tiếp nhận sách, báo/tạp chí hàng ngày sắp xếp lên giá phục vụ bạn đọc và lưu kho những báo cũ. | Chịu trách nhiệm chính trong công tác văn thư; theo dõi công tác an toàn vệ sinh lao động và trang trí không gian Thư viện. | Hỗ trợ C.Tuyết, A.Nam, C.Thuận về dụng cụ, vật tư thực hiện các dịch vụ: chép đĩa, in, photocopy,…  |
| **CV2: Thư ký đơn vị (Công tác văn thư và công tác tài chính).** **-** Thực hiện công tác văn thư (nhận tài liệu công văn đến, chuyển tài liệu công văn đi và soạn thảo văn bản,…);**-** Tổng hợp, theo dõi số liệu báo cáo hàng tháng và dự báo công tác thu, chi (theo dự toán);- Thực hiện công tác thanh toán về: công tác vệ sinh, trực ngoài giờ,…. - Theo dõi công tác bổ sung vật tư, dụng cụ phục vụ cán bộ làm việc, công tác vệ sinh Thư viện và dịch vụ tham khảo;**-** Theo dõi công tác an toàn vệ sinh lao động;- Làm lịch công tác tuần gửi cho CBTV;- Tiếp nhận và phản hồi hộp mail đến và đi của Thư viện. |
| **CV3:** **Công việc khác**- Phụ trách Công đoàn Ban Thư viện;- Tham gia hướng dẫn bạn đọc sử dụng Thư viện; - Thống kê bạn đọc tự học, bạn đọc sử dụng tài liệu tại Khu vực cầu thang; - Vệ sinh giá kệ tài liệu sách, báo – tạp chí;- Bảo quản, phục chế tài liệu sách, báo – tạp chí (nếu hư hỏng);- Hỗ trợ công tác phát triển dịch vụ tham khảo;- Thực hiện các công việc khác khi được phân công, điều phối. |
| **Nguyễn Thị Tuyết Nhung** | PHÒNG ĐỌC SÁCH QUỐC VĂN | **CV1: Phục vụ bạn đọc**- Quản lý kho tài liệu Quốc văn;- Phục vụ bạn đọc mượn/ trả tài liệu sách quốc văn đọc tại chỗ & mượn về nhà *(thu tiền phạt bạn đọc mượn quá hạn và nộp cho tổ trưởng cuối mỗi tháng)*, phục vụ bạn đọc sử dụng máy tính tại phòng đọc*.*- Nhắc nhở bạn đọc thực hiện đúng nội quy TV.- Hướng dẫn bạn đọc tìm tài liệu theo yêu cầu.- Sắp xếp sách bạn đọc trả hàng ngày lên giá.- Nhận sách mới hàng tháng và cập nhật sổ kho excel.- Cập nhật thông tin và gia hạn thẻ cho bạn đọc.- Quản lý máy tính tại phòng đọc. | Chịu trách nhiệm chính trong công tác mượn/ trả kho tài liệu Quốc văn. | Phối hợp với C.Tuyết, A.Nam thực hiện các dịch vụ: in, photocopy, scan tài liệu, tìm kiếm, cung cấp tài liệu theo yêu cầu,…***Lưu ý*:**Những tài liệu có số lượng dưới 40 trang cán bộ các phòng tự thực hiện, số lượng từ 41 trang trở lên phối hợp với bộ phận DVTK thực hiện. |
| **CV2: Lập danh sách bạn đọc quá hạn 10 ngày trở lên và gửi email thông báo.**- Đối chiếu danh sách tài liệu bạn đọc mượn quá hạn 10 ngày trở lên với thực tế sách có trong kho vào mỗi tháng và lập danh sách để đưa lên website thông báo đồng thời gửi email để nhắc nhở bạn đọc.- Nhận yêu cầu photo tài liệu tại Phòng đọc và chuyển cho cán bộ phụ trách photo tài liệu thư viện.- Làm tóm tắt để giới thiệu sách hay trên Web/fanpage.- Lập kế hoạch và thực hiện công tác kiểm kê kho tài liệu sách quốc văn theo định kỳ mỗi năm. |
| **CV3: Công việc khác**- Thực hiện công tác phát triển dịch vụ: in, photocopy, scan tài liệu; - Vệ sinh giá kệ tài liệu sách quốc văn;- Bảo quản, phục chế tài liệu sách, báo – tạp chí (nếu hư hỏng);- Quản lý mãn cây xanh trong Thư viện (đề xuất mua và trồng mới)- Thống kê bạn đọc tự học, bạn đọc sử dụng tài liệu tại Phòng đọc sách Quốc văn; - Tham gia công tác trực ngoài giờ và hỗ trợ trực tại các phòng đọc.- Thực hiện các công việc khác khi được phân công, điều phối. |
| **Vũ Thị Bích Phượng** | PHÒNG LUẬN VĂN – LUẬN ÁN | **CV1: Phục vụ bạn đọc** - Quản lý kho tài liệu Luận văn;- Phục vụ bạn đọc mượn/ trả tài liệu luận văn, truy cập máy tính, sử dụng dịch vụ,… tại phòng đọc.- Tư vấn thông tin cho bạn đọc (hướng dẫn tìm kiếm thông tin, trả lời các câu hỏi của bạn đọc, phổ biến TT,…) trong quá trình phục vụ.- Trả lời các câu hỏi chat Web, email của Tổ phục vụ.- Nhận tài liệu mới, sắp xếp lên giá , cập nhật sổ kho excel cho tài liệu luận văn, luận án & gửi A.Lâm đưa danh mục lên Web. Quản lý máy tính P. đọc luận văn.- Cấp quyền truy cập CSDL toàn văn tài liệu số hóa.- Cập nhập thông tin và gia hạn thẻ cho bạn đọc.- Lập kế hoạch và thực hiện công tác kiểm kê kho tài liệu luận văn – luận án theo định kỳ mỗi năm. | Chịu trách nhiệm chính trong việc phân công điều phối công việc trong Tổ phục vụ;Quản lý kho tài liệu Luận văn. |  |
| **CV2: Tham gia hướng dẫn bạn đọc sử dụng Thư viện. Nhận đăng ký làm thẻ TVTT & đăng ký tài khoản truy cập CSDL của hệ thống,…**- Gửi mail cho SV, xếp lịch học & tham gia hướng dẫn bạn đọc sử dụng thư viện và tổng hợp danh sách cấp tài khoản,…- Nhận đăng ký làm thẻ TVTT & đăng ký tài khoản truy cập CSDL;- Thống kê bạn đọc tự học, bạn đọc sử dụng tài liệu tại Phòng đọc Luận văn, Luận án và thực hiện công tác báo cáo hàng tháng, 6 tháng, báo cáo năm học;- Tham gia công tác trực ngoài giờ và hỗ trợ trực tại các phòng đọc. |
| **CV3: Công việc khác**- Phụ trách chung công tác của Tổ (phục vụ bạn đọc, bảo quản tài liệu, kiểm kê, phân công trực ngoài giờ, …);- Tiếp nhận ý kiến đóng góp, giải đáp thắc mắc, khiếu nại của bạn đọc. Xử lý những trường hợp vi phạm theo quy định của TV;- Tổng hợp số liệu & thực hiện các báo cáo của Tổ Phục vụ;- Vệ sinh giá kệ tài liệu luận văn, luận án;- Bảo quản, phục chế tài liệu sách, báo – tạp chí (nếu hư hỏng);- Thực hiện công tác phát triển dịch vụ: in, photocopy, scan tài liệu; - Thực hiện các công việc khác của Tổ & của Thư viện khi được phân công, điều phối. |
| **Lê Thị Thanh Thúy** | PHÒNG ĐỌC SÁCH NGOẠI VĂN | **CV1: Phục vụ bạn đọc** - Quản lý kho tài liệu Ngoại văn;- Phục vụ bạn đọc mượn/ trả tài liệu ngoại văn;- Nhận sách mới nhập kho và sắp xếp sách lên giá. Cập nhật sách mới vào sổ kho excel.- Cập nhật thông tin và gia hạn thẻ cho bạn đọc;- Nhắc nhở bạn đọc thực hiện đúng nội quy TV;- Hướng dẫn bạn đọc tìm tài liệu theo yêu cầu;- Cấp quyền truy cập CSDL toàn văn tài liệu số hóa;- Lập kế hoạch và thực hiện công tác kiểm kê kho tài liệu ngoại văn theo định kỳ mỗi năm;- Quản lý máy tính tại phòng đọc. | Chịu trách nhiệm rà soát sinh viên tốt nghiệp theo danh sách Phòng Đào tạo;Quản lý kho tài liệu Ngoại văn; | Phối hợp với C.Tuyết, A.Nam thực hiện các dịch vụ: in, photocopy, scan tài liệu, tìm kiếm, cung cấp tài liệu theo yêu cầu,…***Lưu ý*:**Những tài liệu có số lượng dưới 40 trang cán bộ các phòng tự thực hiện, số lượng từ 41 trang trở lên phối hợp với bộ phận DVTK thực hiện. |
| **CV2**: **Tham gia hướng dẫn bạn đọc sử dụng Thư viện. Thực hiện quy trình thanh toán tốt nghiệp cho sinh viên.**- Tham gia hướng dẫn bạn đọc sử dụng thư viện. Tổng hợp danh sách cấp tài khoản cho bạn đọc.- Thực hiện Quy trình thanh toán tốt nghiệp và cấm phiếu ĐKMH (phối hợp P. đào tạo, TVTT để thực hiện). |
| **CV3: Công việc khác** - Thực hiện công tác phát triển dịch vụ: in, photocopy, scan tài liệu; - Vệ sinh giá kệ tài liệu sách Ngoại văn;- Bảo quản, phục chế tài liệu sách Ngoại văn (nếu hư hỏng);- Thống kê bạn đọc tự học, bạn đọc sử dụng tài liệu tại Phòng đọc sách Ngoại văn; - Tham gia công tác trực ngoài giờ và hỗ trợ trực tại các phòng đọc.- Thực hiện các công việc khác khi được phân công, điều phối. |
| **Phạm Thị Quỳnh** | PHÒNG ĐỌC THƯ VIỆN CS2 | **CV1: Phục vụ bạn đọc** - Quản lý kho tài liệu phòng đọc mượn;- Phục vụ bạn đọc mượn/ trả tài liệu và chìa khóa vào phòng đọc mượn tài liệu *(thu tiền phạt mượn quá hạn và nộp cho tổ trưởng cuối mỗi tháng);*- Nhận tài liệu mới, sắp xếp lên giá và cập nhật sổ kho excel cho các loại hình tài liệu quốc văn có trong kho; - Sắp xếp ổn định kho tài liệu mỗi ngày.- Cập nhật thông tin và gia hạn thẻ cho bạn đọc;- Theo dõi và cập nhật thông tin mới tại bản tin của Thư viện. Nhắc nhở bạn đọc thực hiện đúng nội quy TV;- Lập kế hoạch và thực hiện công tác kiểm kê kho tài liệu quốc văn cơ sở 2 theo định kỳ mỗi năm. | Chịu trách nhiệm chính trong công tác phục vụ CS2 | Phối hợp với C.Thuận phát triển Dịch vụ tham khảo TV (đề suất các giải pháp phát triển dịch vụ); |
| **CV2: Tư vấn thông tin bạn đọc. Luân chuyển tài liệu mượn – trả liên thư viện & tài liệu mượn trả giữa CS1 & CS2.**- Tư vấn thông tin tìm kiếm tài liệu, hướng dẫn bạn đọc thực hiện đúng nội quy của thư viện, kịp thời phát hiện và báo cáo các trường hợp vi phạm cho bộ phận xử lý bạn đọc. Giải đáp các thắc mắc của bạn đọc.- Hỗ trợ cán bộ TV CS1 mượn – trả sách liên thư viện; luân chuyển sách mượn – trả giữa thư viện 2 cơ sở;- Thực hiện công tác dịch vụ tham khảo tại CS2 |
| **CV3: Công việc khác** - Thực hiện công tác phát triển dịch vụ: in, photocopy, scan tài liệu; - Vệ sinh giá kệ tài liệu kho sách;- Bảo quản, phục chế tài liệu kho sách (nếu hư hỏng);- Tham gia hướng dẫn bạn đọc sử dụng Thư viện. Thống kê, báo cáo số liệu;- Thống kê bạn đọc tự học, bạn đọc sử dụng tài liệu tại Phòng đọc Thư viện Cơ sở 2 và thực hiện các báo cáo tháng, 6 tháng, báo cáo năm học; - Thực hiện các công việc khác khi được phân công, điều phối. |
| **Trần Thị Bích Thuận** | PHÒNG MÁY TÍNH THƯ VIỆN CS2 | **CV1: Dịch vụ cung cấp & phổ biến thông tin****- Tra cứu, cung cấp tài liệu theo yêu cầu** (thực hiện dịch vụ tra cứu và cung cấp tài liệu theo yêu cầu);**- Dịch vụ in, photo, làm đĩa, scan tài liệu,…** (thực hiện dịch vụ hỗ trợ làm luận văn, in, photo, scan, làm đĩa, làm nhãn luận văn, sách, báo-tạp chí,…);**- Dịch vụ hỏi đáp và tư vấn thông tin** (thực hiện trả lời các câu hỏi về thư viện và các sản phẩm, dịch vụ hiện có,…);- **Dịch vụ tiếp nhận luận văn đại CS2** (Thư viện CS2 dự kiến sẽ tiếp nhận file luận văn đại học bắt đầu từ tháng 9/2020). | C.Thuận chịu trách nhiệm chính trong việc phát triển Dịch vụ tham khảo TV cơ sở 2 (đề suất các giải pháp phát triển dịch vụ); quảng bá các sản phẩm, dịch vụ Thư viện đến cán bộ, giảng viên, sinh viên trong trường bằng nhiều hình thức khác nhau.   | C.Quỳnh phối hợp với C.Thuận phát triển Dịch vụ tham khảo TV (đề suất các giải pháp phát triển dịch vụ);A.Hiếu hỗ trợ thực hiện dịch vụ tra cứu và cung cấp tài liệu theo yêu cầu. Cán bộ trong Tổ Phục vụ, Tổ Nghiệp vụ, Tổ CNTT sẽ cùng tham gia hỗ trợ để phát triển dịch vụ |
| **CV2: Phục vụ bạn đọc tại** - Phục vụ mượn/ trả tài liệu sách, BCKH, TCKT *(thu tiền phạt bạn đọc mượn quá hạn và nộp cho tổ trưởng);*- Nhận tài liệu mới, sắp xếp lên giá và cập nhật sổ kho excel; - Nhận & xử lý sách, báo hàng ngày, xếp giá phục vụ & cột báo cuối mỗi tháng lưu kho.- Nhận đĩa CD chuyển xuống từ CS1, xếp giá lưu kho & phục vụ bạn đọc khi có yêu cầu đồng thời cập nhật sổ kho excel.- Hỗ trợ cán bộ TV CS1 mượn – trả sách liên thư viện; luân chuyển sách mượn – trả giữa thư viện 2 cơ sở. |
| **CV3: Công tác khác**- Tham gia hướng dẫn lớp HDSDTV tại CS2. Tổng hợp danh sách cấp tài khoản cho bạn đọc.- Vệ sinh giá kệ tài liệu kho sách;- Theo dõi hồ sơ trang thiết bị CS2;- Bảo quản, phục chế tài liệu kho sách (nếu hư hỏng);- Thống kê bạn đọc tự học, bạn đọc sử dụng tài liệu, sử dụng máy tính tại Phòng đọc máy tính Cơ sở 2 và thực hiện các báo cáo tháng, 6 tháng, năm học, năm hành chính.- Thực hiện các công việc khác của Tổ & của Thư viện khi được phân công, điều phối. |

**CÁN BỘ LƯU Ý:**

* Thực hiện các nhiệm vụ được phân công và có tinh thần hợp tác, tương trợ lẫn nhau trong công việc.
* Tuyệt đối không được đi coi thi trong giờ làm việc nếu không được sự đồng ý của Ban Giám Đốc.
* Ngoài ra, cán bộ phải nghiêm chỉnh chấp hành những nhiệm vụ phân công bổ sung thêm khi cần thiết của Tổ Trưởng và Ban Giám Đốc (tùy thuộc vào từng thời điểm cụ thể).

**TỔ TRƯỞNG GIÁM ĐỐC THƯ VIỆN**

 Vũ Thị Bích Phượng