

Số: 218/NQ-HĐKĐCL

Hà Nội, ngày 14 tháng 11 năm 2022

## NGHỊ QUYẾT

Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng  
Chương trình đào tạo chính quy trình độ đại học  
ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành,  
của Trường Đại học Khoa học - Đại học Thái Nguyên

## HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 484/QĐ-KĐCL ngày 24/6/2022 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc điều chỉnh, bổ sung nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ Quyết định số 350/QĐ-KĐCL ngày 19/7/2021 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc ban hành Quy định về hoạt động của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ Quyết định số 873/QĐ-KĐCL ngày 24/10/2022 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc tổ chức Phiên họp XIX của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá Chương trình đào tạo chính quy trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Khoa học - Đại học Thái Nguyên, Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài, Báo cáo thẩm định của Tiểu ban chuyên môn và các tài liệu liên quan;

Căn cứ kết quả trao đổi, thảo luận và bỏ phiếu kín thông qua Dự thảo Nghị quyết tại Phiên họp XIX ngày 12/11/2022 của Hội đồng,

## QUYẾT NGHỊ:

1. Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng Chương trình đào tạo chính quy trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (sau đây gọi là Chương trình đào tạo) của Trường Đại học Khoa học - Đại học Thái Nguyên của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài. Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài đã thực hiện đánh giá chất lượng Chương trình đào tạo theo đúng quy định hiện hành, độc lập, khách quan, công khai,

minh bạch. Kết quả đánh giá phản ánh đúng hiện trạng của Chương trình đào tạo. Nhà trường cũng đồng ý với kết quả đánh giá chất lượng của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài.

Thẩm định kết quả đánh giá chất lượng Chương trình đào tạo cho thấy số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu” là **43** tiêu chí (trong tổng số 50 tiêu chí), chiếm **86%**, trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu” (chi tiết trong *Phụ lục I*).

2. Kiến nghị Trường Đại học Khoa học - Đại học Thái Nguyên và Khoa Du lịch cần thực hiện 11 nhóm giải pháp để cải tiến chất lượng Chương trình đào tạo (chi tiết trong *Phụ lục II*).

3. Căn cứ Điều 23, Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội cấp giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cho Chương trình đào tạo chính quy trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Khoa học - Đại học Thái Nguyên.

**TM. HỘI ĐỒNG  
CHỦ TỊCH**

**(Đã ký)**

**Đinh Văn Toàn**

**Phụ lục I****KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
CHÍNH QUY TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC - ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**

(Kèm theo Nghị quyết số: 218/NQ-HĐKĐCL ngày 14 tháng 11 năm 2022  
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm KĐCLGD - ĐHQGHN)

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn			Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỉ lệ số tiêu chí đạt			Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỉ lệ số tiêu chí đạt
<b>Tiêu chuẩn 1</b>					<b>Tiêu chuẩn 7</b>				
Tiêu chí 1.1	4	3,67	2	66,67%	Tiêu chí 7.1	4	3,80	4	80%
Tiêu chí 1.2	3				Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 1.3	4				Tiêu chí 7.3	4			
<b>Tiêu chuẩn 2</b>		3,67	2	66,67%	Tiêu chí 7.4	4			
Tiêu chí 2.1	4				Tiêu chí 7.5	3			
Tiêu chí 2.2	3				<b>Tiêu chuẩn 8</b>				
Tiêu chí 2.3	4				Tiêu chí 8.1	4	4,00	5	100%
<b>Tiêu chuẩn 3</b>		3,67	2	66,67%	Tiêu chí 8.2	4			
Tiêu chí 3.1	4				Tiêu chí 8.3	4			
Tiêu chí 3.2	3				Tiêu chí 8.4	4			
Tiêu chí 3.3	4				Tiêu chí 8.5	4			
<b>Tiêu chuẩn 4</b>		4,00	3	100%	<b>Tiêu chuẩn 9</b>		3,80	4	80%
Tiêu chí 4.1	4				Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 4.2	4				Tiêu chí 9.2	3			
Tiêu chí 4.3	4	Tiêu chí 9.3	4						
<b>Tiêu chuẩn 5</b>		3,80	4	80%	Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 5.1	4				Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chí 5.2	4				<b>Tiêu chuẩn 10</b>				
Tiêu chí 5.3	3				Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 5.4	4				Tiêu chí 10.2	4			
Tiêu chí 5.5	4				Tiêu chí 10.3	4	4,17	6	100%
<b>Tiêu chuẩn 6</b>		4,14	7	100%	Tiêu chí 10.4	5			
Tiêu chí 6.1	4				Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 6.2	4				Tiêu chí 10.6	4			
Tiêu chí 6.3	4				<b>Tiêu chuẩn 11</b>				
Tiêu chí 6.4	4				Tiêu chí 11.1	3			
Tiêu chí 6.5	4				Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 6.6	4				Tiêu chí 11.3	5			
Tiêu chí 6.7	5	Tiêu chí 11.4	5						
					Tiêu chí 11.5	4	4,20	4	80%
<b>Đánh giá chung CTĐT</b>		<b>Số tiêu chí đạt</b>			<b>Tỉ lệ số tiêu chí đạt</b>				
		<b>43</b>			<b>86%</b>				

**Phụ lục II**  
**CÁC KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG ĐỐI VỚI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**  
**CHÍNH QUY TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC - ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
*(Kèm theo Nghị quyết số: 218/NQ-HĐKĐCL ngày 14 tháng 11 năm 2022*  
*của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm KĐCLGD - ĐHQGHN)*

Chương trình đào tạo chính quy trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (chương trình đào tạo) của Trường Đại học Khoa học - Đại học Thái Nguyên đã được Nhà trường tự đánh giá và được Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài đánh giá chất lượng. Kết quả đánh giá chất lượng đối với chương trình đào tạo giai đoạn 2017-2021 cho thấy có những điểm mạnh như sau:

Mục tiêu của chương trình đào tạo về cơ bản phù hợp với mục tiêu giáo dục đại học, sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường, được rà soát, cập nhật. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được các yêu cầu chung, yêu cầu chuyên biệt của ngành đào tạo, xác định được các năng lực cần có của người học. Mục tiêu và chuẩn đầu ra được định kỳ điều chỉnh, có sự tham gia của các bên liên quan và được công bố công khai đến các bên liên quan. Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần có đủ các thông tin cốt lõi, được định kỳ rà soát, cập nhật. Chương trình dạy học cơ bản được thiết kế theo chuẩn đầu ra, được rà soát, điều chỉnh, có tham khảo một số chương trình đào tạo tiên tiến trong nước và ý kiến của một số bên liên quan. Chương trình dạy học có cấu trúc cân đối, cơ bản đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành, gắn với các đòi hỏi của thị trường lao động ngành du lịch. Hoạt động dạy - học khá đa dạng, phù hợp với chuẩn đầu ra và triết lý giáo dục, rèn luyện cho người học năng lực tự học suốt đời. Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học thực hiện đúng quy định, đảm bảo khách quan và công bằng; quy trình khiếu nại được tiếp cận dễ dàng. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng phát triển đội ngũ giảng viên, nhân viên được quan tâm, kết quả quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng đáp ứng tốt yêu cầu chương trình đào tạo; năng lực giảng dạy và nghiên cứu khoa học của đội ngũ giảng viên tốt; kết quả thực hiện công việc được giám sát, đánh giá, ghi nhận để tạo động lực, kết quả nghiên cứu khoa học khá, có các sản phẩm nghiên cứu khoa học được chuyển giao để phát triển du lịch cộng đồng. Chính sách tuyển sinh, tiêu chí tuyển chọn người học rõ ràng, kết quả tuyển sinh tốt. Hoạt động hỗ trợ người học, hoạt động thực hành, thực tế, ngoại khóa, được chú trọng. Cơ sở vật chất và trang thiết bị thực hành được đầu tư cơ bản đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu, đặc biệt là các đầu tư hạ tầng công nghệ, chuyển đổi số nâng cấp cơ sở hạ tầng mạng internet, wifi ... nhằm nâng cao hiệu quả quản lý. Cảnh quan môi trường sạch, đẹp; điều kiện vệ sinh, an ninh, an toàn được cải tiến đáp ứng yêu cầu các bên liên quan. Hệ thống phản hồi lấy ý kiến của các bên liên quan được triển khai thực hiện có tính hệ thống, việc rà soát chương trình đào tạo, quá trình dạy - học và kiểm tra đánh giá được thực hiện theo quy định và theo kế hoạch, kết quả lấy ý kiến các bên liên quan được tiếp thu để cập nhật chương trình đào tạo; quy trình xây dựng ngân hàng câu hỏi thi khá chặt chẽ, bước đầu phân tích kết quả thi để đánh giá hiệu quả của đề thi và hình thức thi hết học phần nhằm cải tiến chất lượng. Tỷ lệ sinh viên có việc làm cao, đáp ứng nhu cầu nhân lực của địa phương (50% dân tộc thiểu số). Kết quả nghiên cứu khoa học của sinh viên tốt; mức độ hài lòng của các bên liên quan đối với chương trình đào tạo khá cao, đặc biệt là kết quả cựu sinh viên khởi nghiệp và thành đạt. Kết quả được đối sánh cải tiến chất lượng.

Tuy nhiên, chương trình đào tạo còn những điểm tồn tại cần khắc phục (cụ thể chi tiết như đã nêu trong Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài). Trên cơ sở Hồ sơ thẩm định và kết quả thảo luận tại Phiên họp, Hội đồng kiến nghị Nhà trường và Khoa Du lịch cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp dưới đây:

1. Rà soát, hoàn thiện chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo theo yêu cầu của Khung Trình độ quốc gia Việt Nam, đảm bảo cập nhật theo Kế hoạch chiến lược phát triển giai đoạn mới của Nhà trường và Chiến lược phát triển ngành nghề du lịch của khu vực Trung du miền núi phía Bắc, trong đó chú trọng tính thực tiễn, ứng dụng nghề nghiệp ngành du lịch đối với đặc thù vùng, miền; cần điều chỉnh chuẩn đầu ra, diễn đạt lại cho ngắn gọn, súc tích, đảm bảo các chuẩn đầu ra đều đo lường và đánh giá được; làm rõ hơn sự kết nối tổng thể giữa chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra của học phần; rà soát điều chỉnh ma trận liên kết giữa các học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

2. Rà soát, điều chỉnh vị trí việc làm người học có thể đảm nhiệm được sau khi tốt nghiệp; rà soát và đảm bảo sự nhất quán về tên tiếng Anh và tiếng Việt của chương trình đào tạo trong Bản mô tả chương trình đào tạo. Đề cương học phần cần đảm bảo sự nhất quán, logic giữa nội dung chi tiết của học phần với các thang đo đánh giá trình độ năng lực; cập nhật các tài liệu học tập chính và tài liệu tham khảo; cần sớm ban hành quy trình, thủ tục rà soát, điều chỉnh đề cương học phần và phổ biến, tập huấn cho đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý chuyên môn để mỗi giảng viên nắm rõ và nhất quán trong xây dựng đề cương học phần về các nội dung, chuẩn đầu ra, các phương pháp dạy học và kiểm tra đánh giá tương ứng đáp ứng với các chuẩn đầu ra của học phần; có biện pháp nâng cao tính hiệu quả của các hình thức công khai bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương học phần đảm bảo các bên liên quan dễ dàng tiếp cận để thực hiện và đóng góp hiệu quả cho các lần rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo.

3. Điều chỉnh chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo làm cơ sở rà soát chương trình dạy học theo hướng tăng khối lượng thực hành, thực tế, tăng ngoại ngữ, tin học, tăng kiến thức chuyên ngành, chuyên sâu, tăng tính đặc thù vùng miền, ... nhằm hướng đến đáp ứng các yêu cầu và đòi hỏi mới của thị trường lao động với xu thế hội nhập, chuyển đổi số với đặc thù của vùng Trung du miền núi phía Bắc. Trên cơ sở rà soát chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra của các học phần, cần xác định chính xác, hợp lý mức độ đóng góp của các học phần vào việc đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo; đảm bảo nội dung kiến thức của các học phần chuyển tải được các yêu cầu của chuẩn đầu ra về kiến thức, và nhất là các chuẩn đầu ra về kỹ năng chung, mức tự chủ và trách nhiệm; tăng tính kết nối giữa các học phần chuyên ngành với các học phần đại cương và kiến thức cơ sở ngành; lồng ghép trong các học phần các nội dung để đáp ứng chuẩn đầu ra về nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, học tập suốt đời cho sinh viên; nghiên cứu tạo sự đột phá, đổi mới căn bản trong việc sử dụng các tổ hợp phương pháp dạy học, kiểm tra đánh giá tạo sự gắn kết và hỗ trợ tốt nhất để sinh viên tốt nghiệp có thể đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo ở mức cao nhất.

4. Vận dụng triết lý “*Toàn diện - Khai phóng – Hội nhập*” trong điều chỉnh mục tiêu, chuẩn đầu ra nội dung của chương trình đào tạo cũng như của từng học phần, đặc biệt là triết lý về *toàn diện* và *hội nhập*; cần tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, giảng viên và người học cách thức vận dụng triết lý giáo dục vào các hoạt động dạy và học, đặc biệt là triết lý giáo dục về *khai phóng*; quy định rõ các nội dung tự học và cách thức giám sát, hỗ trợ và thúc đẩy hoạt động tự học của sinh viên; chú trọng, tăng cường hơn nữa các phương pháp dạy học thúc đẩy

việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm, phát triển khả năng nhận diện vấn đề, tư duy phản biện, tư duy sáng tạo và quản lí thời gian, kĩ năng lập kế hoạch, làm việc nhóm và khả năng tự nghiên cứu giúp sinh viên lựa chọn chiến lược phù hợp nhất cho từng nhiệm vụ học tập cụ thể và tham gia nghiên cứu khoa học.

5. Tăng cường phổ biến, áp dụng, nâng cao năng lực của giảng viên và giám sát thực hiện các quy định về kiểm tra đánh giá; đa dạng hóa các hình thức kiểm tra đánh giá phù hợp với từng học phần với tính chất nội dung và các chuẩn đầu ra khác nhau về kiến thức, về kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm; cần áp dụng thống nhất ngân hàng câu hỏi, ma trận tạo đề, ngân hàng đề cho tất cả các học phần để đảm bảo tính độc lập, khách quan khi đánh giá, hạn chế việc học tủ, học lệch. Định kỳ phân tích phổ điểm ở tất cả các học phần, đo lường, đánh giá độ tin cậy, giá trị đề thi, kiểm tra để cải tiến chất lượng việc đánh giá kết quả học tập của người học.

6. Nghiên cứu điều chỉnh Đề án vị trí việc làm, trong đó xác định các năng lực phù hợp với yêu cầu của chương trình đào tạo để phục vụ hiệu quả hơn nữa cho công tác quy hoạch, đào tạo bồi dưỡng và phát triển đội ngũ; cần có quy định và hướng dẫn, quy đổi khối lượng công việc phục vụ cộng đồng đối với giảng viên; xây dựng bộ chỉ số đánh giá năng lực, kết quả công việc của giảng viên phù hợp với vị trí việc làm; điều chỉnh chính sách hỗ trợ, khuyến khích giảng viên đi học tiến sĩ và công bố quốc tế; chú trọng các hoạt động bồi dưỡng tập huấn về khoa học giáo dục.

7. Kịp thời cập nhật quy định về tuyển dụng, sử dụng, quản lý cán bộ, viên chức và người lao động theo quy định mới của Nhà nước; cụ thể hóa Khung năng lực trong Đề án Vị trí việc làm thành tiêu chí đánh giá năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giải quyết công việc của nhân viên; triển khai và sử dụng có hiệu quả ý kiến đánh giá, phản hồi của các bên liên quan về mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên, đặc biệt là giáo viên chủ nhiệm kiêm cố vấn học tập và trợ lý khoa; có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng và phát triển chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên gắn với từng vị trí việc làm cụ thể; cần quy định và có cơ chế giám sát, kiểm tra việc xây dựng và đánh giá thực hiện, có khảo sát sự hài lòng của đội ngũ nhân viên về đánh giá và thực hiện thi đua khen thưởng để cải tiến.

8. Định kỳ lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chính sách tuyển sinh, có chính sách đặc biệt để thu hút thí sinh xuất sắc vào học; phân tích, dự báo nhu cầu nguồn nhân lực cần cung cấp cho thị trường lao động phù hợp với tầm nhìn, sứ mạng của Trường, phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội; khảo sát hằng năm lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên và cựu sinh viên về tính rõ ràng, phù hợp của phương pháp và tiêu chí tuyển chọn người học của chương trình đào tạo; làm tốt hơn nữa công tác cảnh báo học vụ theo từng học kỳ, thông báo kết quả học tập để giúp người học điều chỉnh kế hoạch/thời gian học tập phù hợp; xây dựng công cụ phân tích cơ sở dữ liệu kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên và định kỳ khảo sát mức độ hài lòng về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm, cũng như về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của Trường, Khoa để cải tiến; đẩy mạnh và đa dạng hoá công tác hướng nghiệp, khơi dậy lòng yêu nghề, hỗ trợ tìm kiếm việc làm cho Sinh viên theo Thông tư 07/2022/TT-BGDĐT; nâng cao năng lực ngoại ngữ và kỹ năng mềm, đẩy mạnh việc truyền tải tinh thần đổi mới, sáng tạo, khởi nghiệp cho sinh viên.

9. Xem xét tối ưu hóa phòng làm việc và phòng thực nghiệm, trang thiết bị; cải tiến cơ chế quản lý vật tư, thiết bị, trang thiết bị khi phân cấp tới các bộ môn; quy hoạch khu vực đỗ xe ô tô và nhà xe cho cán bộ và sinh viên; có hệ thống biển báo, chỉ dẫn, đảm bảo an toàn trong

khuôn viên trường; nên xem xét thiết kế hệ thống phủ sóng mạng wifi phù hợp theo địa hình từng khu vực nhằm tăng hiệu suất sử dụng; đẩy mạnh đổi mới phương thức giảng dạy kết hợp; đẩy mạnh tiến độ xây dựng bài giảng điện tử; tăng cường giám sát dịch vụ bảo vệ, vệ sinh để đảm bảo chất lượng dịch vụ trong khuôn viên trường và khu vực ký túc xá; có hệ thống và cơ chế xử lý thông tin phù hợp, nhằm cải tiến chất lượng các công tác này.

10. Tăng cường phổ biến tuyên truyền, nâng cao nhận thức và ý thức của mọi cán bộ, giảng viên, người học về các hoạt động đảm bảo chất lượng nói chung và các hoạt động khảo sát, thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan nói riêng; tiếp tục cải tiến công tác lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan phục vụ cho việc rà soát chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo: mở rộng có chọn lọc phạm vi và đối tượng khảo sát trên cơ sở phân tích cơ sở dữ liệu về việc làm của sinh viên tốt nghiệp; chuẩn hoá bộ công cụ khảo sát đảm bảo độ giá trị và tin cậy; áp dụng các kỹ thuật phân tích kết quả khảo sát kết hợp định lượng và định tính để cung cấp các thông tin hữu ích cho việc điều chỉnh chuẩn đầu ra và chương trình dạy học. Cần định kỳ thực hiện khảo sát chuyên đề về chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của Trường; phân tích sâu kết quả khảo sát để xác định chính xác những tồn tại cần xử lý, nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan.

11. Cần có sự điều chỉnh và cập nhật chương trình đào tạo theo hướng mở, linh hoạt và liên ngành để đáp ứng nhu cầu của người học và các nhà tuyển dụng, đặc biệt là yêu cầu thích ứng với cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 và yêu cầu ngày càng cao của các nhà tuyển dụng khu vực tư nhân và liên doanh; quan tâm đến đào tạo cá thể hóa và năng lực học tập suốt đời. Văn hóa khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo cần được thúc đẩy mạnh mẽ để tăng cường khả năng thích ứng của công dân trong kỷ nguyên mới để khắc phục các điểm hạn chế của sinh viên chương trình đào tạo hiện nay về sự kết hợp hàn lâm và thực tiễn; phối hợp và triển khai tốt môn học Khởi nghiệp vào giảng dạy để ứng dụng và thực hành; quan tâm đến việc quản trị kết quả đầu ra đối với chương trình đào tạo có tỷ lệ sinh viên dân tộc thiểu số cao.

Trên đây là 11 nhóm giải pháp tổng hợp. Nhà trường, Khoa Du lịch cần nghiên cứu kỹ Báo cáo đánh giá ngoài chương trình đào tạo của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài để có thêm những giải pháp chi tiết trong quá trình triển khai thực hiện. Sau nửa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục (2,5 năm sau khi được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng), Nhà trường cần có báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng Chương trình đào tạo chính quy trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành gửi cơ quan quản lý trực tiếp, Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội.

-----