

Số: 17/NQ-HĐKĐCL

Hà Nội, ngày 13 tháng 02 năm 2023

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 Đại Nam

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 18/QĐ-KĐCL ngày 09/01/2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc 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 49/QĐ-KĐCL ngày 19/01/2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc tổ chức Phiên họp XXI 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 Đại Nam, 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 Nghị quyết tại Phiên họp XXI ngày 11-12/02/2023 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 Đại Nam 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 và đã được Nhà trường đồng thuận.



Thẩm định kết quả đánh giá chất lượng Chương trình đào tạo cho thấy số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu” là 40 tiêu chí (trong tổng số 50 tiêu chí), chiếm 80%, 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 Đại Nam 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 Đại Nam.

**TM. HỘI ĐỒNG
CHỦ TỊCH**



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 ĐẠI NAM

(Kèm theo Nghị quyết số: 17/NQ-HĐKĐCL ngày 13 tháng 02 năm 2023
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
Tiêu chuẩn 1		3,67	2	66,67%	Tiêu chuẩn 7		4,00	5	100%
Tiêu chí 1.1	4				Tiêu chí 7.1	4			
Tiêu chí 1.2	3				Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 1.3	4				Tiêu chí 7.3	4			
Tiêu chuẩn 2		4,00	3	100%	Tiêu chí 7.4	4			
Tiêu chí 2.1	4				Tiêu chí 7.5	4			
Tiêu chí 2.2	4				Tiêu chuẩn 8		4,20	5	100%
Tiêu chí 2.3	4				Tiêu chí 8.1	4			
Tiêu chuẩn 3		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	5			
Tiêu chí 3.3	4				Tiêu chí 8.5	4			
Tiêu chuẩn 4		3,67	2	66,67%	Tiêu chuẩn 9		3,80	4	80%
Tiêu chí 4.1	4				Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 4.2	3				Tiêu chí 9.2	3			
Tiêu chí 4.3	4				Tiêu chí 9.3	4			
Tiêu chuẩn 5		3,80	4	80%	Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 5.1	4				Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chí 5.2	4				Tiêu chuẩn 10		3,83	5	83.33%
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	3			
Tiêu chuẩn 6		Tiêu chí 10.4	4						
Tiêu chí 6.1	4	Tiêu chí 10.5	4						
Tiêu chí 6.2	3	Tiêu chí 10.6	4						
Tiêu chí 6.3	4	Tiêu chuẩn 11		3,60	3	60%			
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	4						
Tiêu chí 6.7	3	Tiêu chí 11.4	3						
		Tiêu chí 11.5	4						
Đánh giá chung CTĐT			Số tiêu chí đạt			Tỉ lệ số tiêu chí đạt			
			40			80%			

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 ĐẠI NAM

*(Kèm theo Nghị quyết số: 17/NQ-HĐKĐCL ngày 13 tháng 02 năm 2023
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 (CTĐT) của Trường Đại học Đại Nam 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 CTĐT giai đoạn 2017-2021 cho thấy có những điểm mạnh như sau:

Mục tiêu của CTĐT được xác định khá rõ ràng, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của CTĐT được rà soát, cập nhật định kỳ và về cơ bản đáp ứng yêu cầu của Khung trình độ quốc gia Việt Nam. Bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết học phần có các thông tin cần thiết, cập nhật. Chương trình dạy học về cơ bản được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra; được phân bổ khá logic, nội dung có tính tích hợp. Các hoạt động dạy - học chú trọng phát triển kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm, hướng đến hình thành năng lực học tập suốt đời cho người học. Các hoạt động hỗ trợ người học, hoạt động thực hành, thực tế, ngoại khóa, rèn luyện nghiệp vụ đã được chú trọng. Hoạt động kiểm tra đánh giá được quy định; có hướng dẫn cụ thể về quy trình, tiêu chí và trọng số đánh giá. Công tác quy hoạch và bồi dưỡng, phát triển đội ngũ giảng viên, nhân viên được chú trọng; năng lực, khối lượng công việc của từng vị trí công việc được xác định cụ thể; kết quả thực hiện nhiệm vụ được đánh giá và xếp loại hàng năm. Chính sách tuyển sinh, tiêu chí tuyển chọn người học được công bố công khai. Cơ sở vật chất và trang thiết bị thực hành được đầu tư cơ bản đáp ứng yêu cầu của CTĐT. Hệ thống phản hồi lấy ý kiến của các bên liên quan được thiết lập, kết quả phản hồi được sử dụng làm căn cứ cải tiến CTĐT. Tỷ lệ sinh viên thôi học, tốt nghiệp đúng hạn, thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát. Tỷ lệ người học có việc làm phù hợp với chuyên ngành đào tạo khá cao.

Tuy nhiên, CTĐT còn những điểm cần cải tiến nâng cao chất lượng (cụ thể 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, cập nhật mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT đáp ứng được sứ mạng, tầm nhìn và các mục tiêu chiến lược giai đoạn mới của Nhà trường; phù hợp với Chiến lược phát triển ngành nghề du lịch của quốc gia. Điều chỉnh diễn đạt chuẩn đầu ra súc tích, ngắn gọn và dễ đo lường, đánh giá và chuyển tải đầy đủ vào chuẩn đầu ra của các học phần.

2. Rà soát, hoàn thiện và ban hành chính thức Bản mô tả CTĐT; xây dựng phù hợp các chiến lược dạy học và kiểm tra đánh giá. Tiếp tục rà soát, điều chỉnh đề cương các học phần; cập nhật tài liệu học tập; hoàn thiện mục tiêu, chuẩn đầu ra và nội dung của học phần, phương pháp dạy học và kiểm tra đánh giá; thể hiện rõ các hoạt động hướng dẫn, giám sát, hỗ trợ sinh

viên thực hiện tự học. Đa dạng các hình thức công bố bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần đến các bên liên quan.

3. Lựa chọn phù hợp các CTĐT trong nước và quốc tế có định hướng nghề nghiệp để rà soát, điều chỉnh CTĐT đảm bảo các học phần đều có đóng góp vào đạt chuẩn đầu ra. Nghiên cứu giảm khối lượng kiến thức giáo dục đại cương, tăng kiến thức giáo dục nghề nghiệp và tăng số tín chỉ tự chọn; tăng tính kết nối giữa các học phần chuyên ngành với các học phần đại cương và kiến thức cơ sở ngành. Điều chỉnh cấu trúc, cập nhật nội dung CTĐT; tăng cường tính thực hành và năng lực sử dụng ngoại ngữ, công nghệ thông tin, quản trị dịch vụ du lịch lễ hành phù hợp với yêu cầu của thị trường lao động và xu thế hội nhập, cách mạng công nghiệp 4.0, chuyển đổi số.

4. Đa dạng các hình thức truyền thông, phổ biến về triết lý giáo dục của Trường và hướng dẫn giảng viên chuyển tải vào các hoạt động của CTĐT. Tăng cường năng lực cho giảng viên trong thiết kế các hoạt động dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra. Chú trọng đổi mới các hoạt động dạy và học, kết hợp chặt chẽ việc trang bị kiến thức với nâng cao kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm, năng lực tự học, sáng tạo, tự chủ, trách nhiệm của người học.

5. Rà soát tổng thể việc thực hiện các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học; tổng kết, đánh giá tính hiệu quả của các phương pháp kiểm tra đánh giá được áp dụng. Bồi dưỡng năng lực cho giảng viên trong xây dựng, thiết kế các phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra. Đa dạng các hình thức đánh giá; áp dụng thống nhất ngân hàng câu hỏi thi và sử dụng các rubrics đánh giá phù hợp, nhất là đối với các học phần thực tế, thực tập ở cơ sở du lịch, khách sạn. Định kỳ thẩm định, phân tích đề thi, kết quả thi để có những điều chỉnh phù hợp, đảm bảo độ tin cậy, giá trị cho kết quả đánh giá. Nghiên cứu thiết kế bộ công cụ, cách thức đo lường và đánh giá mức độ đạt được chuẩn đầu ra đối với người học sau khi tốt nghiệp CTĐT.

6. Nghiên cứu tích hợp các quy định về năng lực của giảng viên trong một văn bản để thuận lợi cho công tác quản lý. Rà soát, cập nhật các quy định đánh giá về năng lực giảng viên theo KSA, bổ sung các tiêu chí đánh giá về nhiệm vụ nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Có giải pháp thu hút và ổn định đội ngũ, tăng giảng viên có trình độ cao để đáp ứng được yêu cầu thực hiện CTĐT. Tăng cường bồi dưỡng cho giảng viên về năng lực xây dựng, phát triển CTĐT, đổi mới phương pháp dạy học và kiểm tra đánh giá và nhất là năng lực nghiên cứu khoa học để gia tăng số lượng và chất lượng của hoạt động này.

7. Phân tích, dự báo nhu cầu về đội ngũ nhân viên; xây dựng các chính sách thu hút, tuyển dụng, luân chuyển và hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên theo nhu cầu của vị trí việc làm. Tổ chức lấy ý kiến đánh giá, phản hồi của các bên liên quan về năng lực của nhân viên có tính đến yêu cầu của CTĐT để có những điều chỉnh phù hợp, cải thiện và tăng hiệu quả cho công tác phục vụ, hỗ trợ.

8. Khảo sát nhu cầu nhân lực của các ngành đào tạo; phân tích, đánh giá kết quả tuyển sinh theo các phương thức khác nhau để có chính sách phân bổ hợp lý chỉ tiêu tuyển sinh trong khối ngành và phù hợp với từng phương thức xét tuyển. Nghiên cứu mở rộng địa bàn tuyển sinh, tăng cường truyền thông để thu hút, lựa chọn được người học vào học có năng lực tốt. Kịp thời phân tích tình trạng thôi học, bỏ học, tốt nghiệp muộn để có giải pháp hỗ trợ người học hiệu quả.

9. Khẩn trương bổ sung đầy đủ tài liệu học tập; đẩy mạnh chuyển đổi số, tăng cường đầu tư công nghệ trong quản lý thư viện, xây dựng học liệu số và bài giảng điện tử và tổ chức khai thác hiệu quả phục vụ cho CTĐT. Đẩy nhanh các hạng mục xây dựng tại khu vực ký túc xá đảm bảo đồng bộ, đáp ứng yêu cầu về môi trường, cảnh quan, và dịch vụ tiện ích cho sinh viên. Định kỳ giám sát, đánh giá để đảm bảo chất lượng các dịch vụ. Rà soát, ban hành cập nhật các quy định về an ninh an toàn theo các văn bản pháp quy của Nhà nước và phù hợp với thực tế của Nhà trường.

10. Hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong; rà soát, cập nhật các quy định, hướng dẫn, công cụ khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan và tăng cường năng lực cho đội ngũ cán bộ chuyên trách. Xây dựng quy trình phát triển CTĐT phù hợp với các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo; tổ chức đánh giá hiệu quả các hoạt động dạy-học, kiểm tra đánh giá để có những cải tiến phù hợp, hiệu quả. Nghiên cứu tích hợp các hoạt động khảo sát hiện tại với khảo sát đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công theo quy định.

11. Xây dựng hướng dẫn chi tiết về công tác giám sát, thống kê, phân tích đối sánh tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn và thời gian tốt nghiệp trung bình. Cập nhật quy định về nghiên cứu khoa học của sinh viên theo Thông tư 26/2021/TT-BGDĐT và đổi mới chính sách khuyến khích sinh viên tham gia nghiên cứu khoa học, tăng kinh phí thực hiện theo quy định để đẩy mạnh hoạt động này. Tổng kết đánh giá tác động của hoạt động khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan đến việc nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng; thực hiện đối sánh thường xuyên các chỉ số đầu ra của CTĐT để có những khắc phục, cải tiến kịp thời, hiệu quả.

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 Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội.

