

Số: 55/NQ-HĐKĐCL

Hà Nội, ngày 02 tháng 5 năm 2024

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 khách sạn
của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

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 1257/QĐ-KĐCL ngày 05/12/2023 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 221/QĐ-KĐCL ngày 08/3/2024 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc kiện toàn Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ Quyết định số 311/QĐ-KĐCL ngày 08/4/2024 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc tổ chức Phiên họp XXVII 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 khách sạn của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, 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 XXVII ngày 27/4/2024 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 khách sạn (sau đây gọi là Chương trình đào tạo) của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành 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. 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 47 tiêu chí (trong tổng số 50 tiêu chí), chiếm 94%, 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 Nguyễn Tất Thành và đơn vị có chương trình đào tạo được đánh giá 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 khách sạn của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

**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 KHÁCH SẠN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
(Kèm theo Nghị quyết số: 55/NQ-HĐKĐCL ngày 02 tháng 5 năm 2024
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		4.00	3	100%	Tiêu chuẩn 7		4.40	5	100%
Tiêu chí 1.1	4				Tiêu chí 7.1	4			
Tiêu chí 1.2	4				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	5			
Tiêu chí 2.1	4				Tiêu chí 7.5	5			
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		4.33	3	100%	Tiêu chuẩn 9		4.60	5	100%
Tiêu chí 4.1	4				Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 4.2	5				Tiêu chí 9.2	5			
Tiêu chí 4.3	4				Tiêu chí 9.3	5			
Tiêu chuẩn 5		3.80	4	80%	Tiêu chí 9.4	5			
Tiêu chí 5.1	4				Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chí 5.2	4				Tiêu chuẩn 10		4.33	6	100%
Tiêu chí 5.3	3				Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 5.4	4				Tiêu chí 10.2	5			
Tiêu chí 5.5	4				Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chuẩn 6		4.00	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				Tiêu chuẩn 11		4.20	4	80%
Tiêu chí 6.4	4				Tiêu chí 11.1	3			
Tiêu chí 6.5	4				Tiêu chí 11.2	5			
Tiêu chí 6.6	4				Tiêu chí 11.3	5			
Tiêu chí 6.7	4				Tiêu chí 11.4	4			
					Tiêu chí 11.5	4			
Đánh giá chung CTĐT		Số tiêu chí đạt				Tỉ lệ số tiêu chí đạt			
		47				94%			

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 KHÁCH SẠN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẮT THÀNH
(Kèm theo Nghị quyết số: 55/NQ-HĐKĐCL ngày 02 tháng 5 năm 2024
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 khách sạn (CTĐT) của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành 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 2019-2023 cho thấy có những điểm mạnh sau đây:

Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT được rà soát, cập nhật theo Khung năng lực nghề du lịch của Châu Á Thái Bình Dương, hướng tới đào tạo người học có năng lực thích ứng, khả năng học tập suốt đời. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần có khá đầy đủ thông tin, cập nhật. Chương trình dạy học được thiết kế logic, tương thích về nội dung và thể hiện được sự đóng góp vào chuẩn đầu ra của CTĐT. Triết lý giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được chuyển tải vào CTĐT. Các hoạt động dạy - học khá đa dạng; môi trường học tập được chú trọng hỗ trợ người học rèn luyện và nâng cao khả năng học tập suốt đời. Hình thức, phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học được quy định cụ thể, được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT. Quy trình, hướng dẫn đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của CTĐT được đầu tư xây dựng và bước đầu triển khai. Công tác tuyển dụng đội ngũ giảng viên được thực hiện theo quy định; chính sách thu hút đội ngũ giảng viên có trình độ cao hiệu quả; kết quả thực hiện công việc được giám sát, đánh giá; giảng viên có trình độ chuyên môn cao, năng lực nghiên cứu khoa học đáp ứng yêu cầu của CTĐT; đội ngũ nhân viên hỗ trợ có tinh thần trách nhiệm cao, làm việc chuyên nghiệp, được quan tâm đào tạo, bồi dưỡng. Công tác tuyển sinh được thực hiện khá hiệu quả; Hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập của người học được triển khai khá chặt chẽ. Cơ sở vật chất, thư viện được đầu tư khá hiện đại, hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng tốt yêu cầu chuyển đổi số. Môi trường cảnh quan, tâm lý, xã hội tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động dạy-học...; điều kiện an ninh an toàn được chú trọng. Hệ thống khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan được vận hành khá hiệu quả, quá trình dạy - học, kiểm tra đánh giá được rà soát, cải tiến. Hệ thống quản lý học vụ, theo dõi quá trình tiến bộ của người học được thiết lập và cập nhật thường xuyên; kết quả đào tạo và khảo sát các bên liên quan được thu thập và xử lý góp phần nhận diện đúng hiện trạng của CTĐT. CTĐT đã đạt được một số kết quả ban đầu trong việc nâng cao tỉ lệ sinh viên tốt nghiệp và thực thi mô hình đào tạo với thời gian tốt nghiệp 3 và 3,5 năm. Tỉ lệ có việc làm và thu nhập cao, tham gia được trong phân khúc quốc tế. Nghiên cứu khoa học của người học được tổ chức có nền nếp.

Tuy nhiên, CTĐT còn những lĩnh vực cần cải tiến chất lượng (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 đơn vị có chương trình đào tạo được đánh giá cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp dưới đây:

1. Mở rộng phạm vi khảo sát, thiết kế cụ thể hơn nội dung khảo sát về CTĐT, chuẩn đầu ra để nắm bắt nhu cầu các bên liên quan phục vụ cải tiến CTĐT. Rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra để thể hiện rõ hơn yêu cầu chuyên biệt đối với người học ngành Quản trị khách sạn, phù hợp với yêu cầu nghề nghiệp trong khu vực và quốc tế.

2. Rà soát đề cương chi tiết các học phần để đảm bảo tính logic giữa nội dung của học phần, hoạt động dạy-học và kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra; có hướng dẫn cụ thể hơn về nội dung tự học, tự nghiên cứu. Tăng cường khảo sát các bên liên quan, và phân tích thông tin làm cơ sở điều chỉnh, cập nhật Đề cương học phần.

3. Rà soát chương trình dạy học và đề cương học phần để đảm bảo xác định cụ thể mức độ đóng góp của học phần vào chuẩn đầu ra của CTĐT. Tăng cường đối sánh với các chương trình đào tạo của các cơ sở giáo dục có uy tín trong và ngoài nước; phân tích sâu hơn nội dung để có thêm thông tin hữu ích để cải tiến chương trình đào tạo. Tăng thời lượng các học phần tự chọn chuyên ngành, giúp người học có thêm lựa chọn các nội dung phù hợp vị trí việc làm sau tốt nghiệp.

4. Tăng cường phổ biến về triết lý giáo dục của Nhà trường, đồng thời hướng dẫn cụ thể chuyển tải triết lý giáo dục vào chương trình đào tạo. Định kỳ đánh giá hiệu quả các phương pháp giảng dạy, sự phù hợp đối với chuẩn đầu ra để cải tiến chất lượng. Có kế hoạch huy động sự tham gia của doanh nghiệp vào CTĐT; Có hướng dẫn và đánh giá cụ thể hoạt động tự học của người học.

5. Thực hiện một cách khoa học việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của CTĐT theo quy định tại Thông tư 17/2021/TT-BGDĐT. Đa dạng hóa các hình thức đánh giá kết quả học tập; rà soát quy định và hướng dẫn xây dựng ngân hàng câu hỏi thi để đảm bảo phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần. Phân tích kết quả thi để có căn cứ điều chỉnh, đảm bảo đo lường được mức độ đạt được chuẩn đầu ra; đảm bảo đánh giá công bằng, minh bạch kết quả học tập. Rà soát, đánh giá và lấy ý kiến phản hồi của người học về phương pháp và nội dung kiểm tra đánh giá cũng như kết quả thi; đánh giá độ tin cậy của đề thi làm cơ sở cho các cải tiến chất lượng; tăng cường giám sát công tác tổ chức kiểm tra đánh giá ở tất cả các nội dung tự học, thi giữa kỳ, cuối kỳ.

6. Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực phù hợp với vị trí việc làm; hoàn thiện các chính sách và đảm bảo tính pháp lý nhằm thu hút, giữ chân, tạo nguồn nhân lực trình độ cao; khuyến khích hoạt động khoa học công nghệ và công bố quốc tế, ứng dụng KPIs trong đánh giá kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên. Xây dựng chiến lược phát triển khoa học công nghệ phù hợp với thế mạnh, đặc thù của Trường; tăng cường liên kết với các doanh nghiệp và địa phương, hợp tác quốc tế để đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ, đổi mới sáng tạo.

7. Có quy hoạch ngành đào tạo làm căn cứ cho việc phát triển đội ngũ nhân viên; bổ sung nội dung phát triển đội ngũ nhân viên cụ thể trong Chiến lược phát triển; xác lập các chỉ tiêu phát triển đội ngũ nhân viên phù hợp. Định kỳ rà soát danh mục vị trí việc làm, xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ nhân viên theo quy mô và chiến lược phát triển của Nhà trường. Phối hợp chặt chẽ giữa các khoa chuyên môn và các đơn vị để xây dựng tiêu chuẩn, tiêu chí cụ thể cho từng vị trí việc làm chuyên biệt. Xác định các loại hình công tác phục vụ cộng đồng gắn với các tiêu chí đánh giá, ghi nhận kết quả công việc của nhân viên. Cập nhật quy

định về công tác thi đua khen thưởng; tiếp tục hoàn thiện bộ chỉ số KPIs để đánh giá và ghi nhận theo chất lượng và khối lượng công việc; tăng cường lấy ý kiến phản hồi nhằm cải tiến công tác thi đua khen thưởng và hoạt động đánh giá nhân viên; cập nhật các tiêu chí đánh giá kèm theo quy định cụ thể về sử dụng kết quả đánh giá gắn với đãi ngộ và giữ chân nhân viên hỗ trợ có năng lực, tạo sự ổn định hơn trong các hoạt động hỗ trợ người học.

8. Phân tích, đánh giá toàn diện chính sách, tiêu chí tuyển sinh, công tác truyền thông để tăng chất lượng tuyển sinh phù hợp hơn với đặc thù của từng ngành đào tạo. Tăng cường vai trò của cố vấn học tập trong việc tư vấn sinh viên cách thức xây dựng kế hoạch học tập, điều chỉnh kế hoạch học tập, định hướng nghề nghiệp để giảm tỷ lệ sinh viên thôi học. Tổ chức thường xuyên hoạt động trải nghiệm thực tế, thực tập ở nhiều cơ sở khác nhau nhằm tạo điều kiện cho sinh viên được nâng cao chuyên môn và thực hành kỹ năng trong môi trường thực tiễn đa dạng. Ngoài ra, cần tìm kiếm sự hỗ trợ nhiều hơn nữa từ các đối tác trong và ngoài nước...

9. Xây dựng chiến lược phát triển cơ sở vật chất, trong đó lưu ý đến việc phát triển quỹ phòng làm việc, phòng học để có điều kiện thực hiện tốt các nhiệm vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học; xây dựng phòng học đa phương tiện, kết nối trực tuyến. Sớm có kế hoạch nâng cấp khuôn viên của Trường để đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học, lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật; thiết kế thêm các khu vực sinh hoạt chung để sinh viên tổ chức các hoạt động trao đổi học tập, nghiên cứu.

10. Tăng cường năng lực cho cán bộ, giảng viên về phát triển CTĐT dựa trên chuẩn đầu ra; cách thức thiết kế chuẩn đầu ra, nội dung chương trình dạy học, các phương pháp dạy học, kỹ thuật kiểm tra đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra. Khai thác triệt để kết quả tham khảo các CTĐT tiên tiến và khảo sát các bên liên quan để có những thông tin hữu ích phục vụ cho cải tiến, phát triển CTĐT. Nghiên cứu áp dụng các phần mềm chuyên dụng trong phân tích kết quả thi khoa học hơn phục vụ đánh giá, cải tiến quá trình dạy học và các dịch vụ hỗ trợ để đảm bảo độ tin cậy; kết quả đánh giá cần được khai thác hiệu quả để đảm bảo quá trình dạy học, kiểm tra đánh giá tương thích và phù hợp với chuẩn đầu ra, đồng thời đảm bảo các dịch vụ hỗ trợ hiệu quả cho việc cải tiến, nâng cao chất lượng CTĐT.

11. Tiếp tục phát huy tính tích hợp trong việc tổ chức đào tạo theo triết lý thực học, thực hành với nhu cầu có việc làm sớm của người học thông qua Câu lạc bộ Doanh nghiệp để có thể tích lũy các tín chỉ doanh nghiệp vào CTĐT, đồng thời cải thiện tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp và thời gian tốt nghiệp trung bình. Tổng kết việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của CTĐT trên cơ sở khảo sát ý kiến các nhà tuyển dụng về cựu sinh viên để cải tiến hoạt động đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra và tác động của CTĐT.

Trên đây là 11 nhóm giải pháp tổng hợp. Nhà trường, đơn vị có chương trình đào tạo được đánh giá 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 khách sạn gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội.
