

Số: 114/NQ-HĐKĐCL

Hà Nội, ngày 30 tháng 9 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 dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Đông Á**

**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 749/QĐ-KĐCL ngày 04/9/2024 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc tổ chức Phiên họp XXX của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ Quyết định số 750/QĐ-KĐCL ngày 04/9/2024 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội về việc thành lập các Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục Phiên XXX;

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 Đông Á, 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 XXX ngày 28/9/2024 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 dịch vụ du lịch và lữ hành (sau đây gọi là Chương trình đào tạo) của Trường Đại học Đông Á 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 Đông Á 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 dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Đông Á.

**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 ĐÔNG Á**

(Kèm theo Nghị quyết số: 114/NQ-HĐKĐCL ngày 30 tháng 9 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
<b>Tiêu chuẩn 1</b>					<b>Tiêu chuẩn 7</b>				
Tiêu chí 1.1	4	4.00	3	100%	Tiêu chí 7.1	4	4.20	5	100%
Tiêu chí 1.2	4				Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 1.3	4				Tiêu chí 7.3	4			
<b>Tiêu chuẩn 2</b>				Tiêu chí 7.4	4				
Tiêu chí 2.1	4	3.67	2	66.67%	Tiêu chí 7.5	5			
Tiêu chí 2.2	3				<b>Tiêu chuẩn 8</b>				
Tiêu chí 2.3	4				Tiêu chí 8.1	4	4.40	5	100%
<b>Tiêu chuẩn 3</b>				Tiêu chí 8.2	4				
Tiêu chí 3.1	4	3.67	2	66.67%	Tiêu chí 8.3	4			
Tiêu chí 3.2	3				Tiêu chí 8.4	5			
Tiêu chí 3.3	4				Tiêu chí 8.5	5			
<b>Tiêu chuẩn 4</b>									
Tiêu chí 4.1	4	4.00	3	100%	<b>Tiêu chuẩn 9</b>				
Tiêu chí 4.2	4				Tiêu chí 9.1	4	4.20	5	100%
Tiêu chí 4.3	4				Tiêu chí 9.2	4			
<b>Tiêu chuẩn 5</b>				Tiêu chí 9.3	5				
Tiêu chí 5.1	4	3.80	4	80%	Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 5.2	4				Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chí 5.3	3				<b>Tiêu chuẩn 10</b>				
Tiêu chí 5.4	4				Tiêu chí 10.1	4	4.00	6	100%
Tiêu chí 5.5	4				Tiêu chí 10.2	4			
<b>Tiêu chuẩn 6</b>				Tiêu chí 10.3	4				
Tiêu chí 6.1	4	4.00	7	100%	Tiêu chí 10.4	4			
Tiêu chí 6.2	4				Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 6.3	4				Tiêu chí 10.6	4			
Tiêu chí 6.4	4				<b>Tiêu chuẩn 11</b>				
Tiêu chí 6.5	4				Tiêu chí 11.1	5	4.20	5	100%
Tiêu chí 6.6	4				Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 6.7	4				Tiêu chí 11.3	4			
					Tiêu chí 11.4	4			
		Tiêu chí 11.5	4						
<b>Đánh giá chung CTĐT</b>		<b>Số tiêu chí đạt</b>			<b>Tỉ lệ số tiêu chí đạt</b>				
		47			94%				

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG



**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 ĐÔNG Á**

(Kèm theo Nghị quyết số 114/NQ-HĐKĐCL ngày 30 tháng 9 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 dịch vụ du lịch và lữ hành (CTĐT) của Trường Đại học Đông Á 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 của CTĐT được cập nhật, điều chỉnh tương thích với mục tiêu giáo dục đại học và bối cảnh hội nhập quốc tế. Chuẩn đầu ra của CTĐT thể hiện rõ yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt người học cần đạt sau khi tốt nghiệp. Bản mô tả CTĐT có đủ các thông tin chính, được rà soát và công khai đến các bên liên quan. Chương trình dạy học có cấu trúc hợp lý, trình tự logic được thiết kế, cập nhật và điều chỉnh dựa trên chuẩn đầu ra bao gồm phương pháp giảng dạy và kiểm tra đánh giá. Triết lý giáo dục của Nhà trường được tuyên bố rõ ràng, được chuyển tải vào CTĐT. Phương pháp dạy học khá đa dạng, phù hợp với chuẩn đầu ra; hoạt động thực hành, trải nghiệm môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp được chú trọng. Phương pháp kiểm tra đánh giá được thiết kế phù hợp, đa dạng; được công khai và phổ biến đến người học. Công tác quy hoạch, bồi dưỡng phát triển đội ngũ giảng viên, nhân viên được thực hiện; năng lực giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên đáp ứng yêu cầu chương trình đào tạo; kết quả thực hiện công việc được quản trị, đánh giá và ghi nhận. Chính sách, quy định về tuyển sinh rõ ràng, cập nhật và phù hợp; hoạt động tư vấn học tập và dịch vụ hỗ trợ người học được quan tâm; môi trường tâm lý, xã hội và môi trường sư phạm lành mạnh. Cơ sở vật chất và trang thiết bị thực hành chuyên môn được đầu tư, cơ bản đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được thiết lập, thông tin phản hồi được sử dụng để cải tiến CTĐT và chất lượng dịch vụ. Tỷ lệ người học tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học và tỷ lệ có việc làm được quan tâm xác lập, giám sát; nhà sử dụng lao động hài lòng về năng lực của người học tốt nghiệp.

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. Rà soát chuẩn đầu ra đảm bảo tương thích với mục tiêu của CTĐT; chú trọng khảo sát các bên liên quan, nhất là nhà tuyển dụng và hiệp hội nghề nghiệp ngành du lịch để cập nhật CTĐT, bổ sung các yêu cầu mới liên quan đến bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, thời kỳ chuyển đổi số. Thể hiện thống nhất các thông tin về CTĐT trong các văn bản có liên quan.

2. Rà soát, cập nhật Bản mô tả phản ánh đầy đủ thông tin và nhất quán với CTĐT; rà soát đề cương học phần thể hiện rõ tiến trình dạy học, các hoạt động học tập cụ thể cho phần kiến



thức và kĩ năng, đồng thời cần phân bổ cụ thể thời lượng dạy học lý thuyết và thực hành cho từng nội dung/bài học; bổ sung giáo trình, tài liệu tham khảo theo quy định.

3. Rà soát chương trình dạy học để đảm bảo sự gắn kết trong cấu trúc và chỉ rõ mức độ đóng góp của mỗi học phần vào đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT. Xác định cụ thể điều kiện tiên quyết để đảm bảo tính logic trong thực hiện chương trình dạy học; cập nhật tổ hợp phương pháp dạy và học và phương pháp kiểm tra đánh giá đáp ứng việc đạt được chuẩn đầu ra của học phần và CTĐT; bổ sung nội dung đổi mới sáng tạo, khởi nghiệp, chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch.

4. Xây dựng hướng dẫn cụ thể việc chuyển tải triết lý, mục tiêu giáo dục của Trường vào CTĐT; có biện pháp hỗ trợ người học rèn luyện các kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm, dự án và thực hành thực tế tại doanh nghiệp; tạo điều kiện để người học được tiếp cận thực hành trải nghiệm, rèn luyện kỹ năng thực hành nghề nghiệp du lịch, lữ hành trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, chuyển đổi số để người học có được nền tảng tốt cho khả năng học tập suốt đời sau khi tốt nghiệp.

5. Đa dạng hóa các hình thức kiểm tra đánh giá phù hợp với đặc thù và chuẩn đầu ra của học phần; tăng cường đánh giá thực và đánh giá hiệu quả của các hình thức và công cụ kiểm tra đánh giá để kịp thời cải tiến hoạt động dạy-học và kiểm tra đánh giá để đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy; tăng cường giám sát công tác đánh giá kết quả học tập đảm bảo tuân thủ các quy định và thông tin kết quả kịp thời đến người học để cải thiện việc học; chú trọng bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực cho giảng viên về đổi mới phương pháp kiểm tra đánh giá.

6. Có biện pháp nâng cao hiệu quả giám sát và cải tiến đánh giá kết quả công việc của giảng viên theo hướng ghi nhận đóng góp và đãi ngộ tương xứng để tạo động lực; công khai thông tin về đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý trên cổng thông tin điện tử theo quy định; xây dựng kế hoạch trung hạn và dài hạn về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn để gia tăng số lượng giảng viên cơ hữu có trình độ cao và chuyên gia đầu ngành cho CTĐT; có chính sách thu hút nguồn lực cho nghiên cứu và đẩy mạnh nghiên cứu khoa học trong giảng viên thông qua đề tài các cấp, dự án hợp tác với các đối tác và có các nghiên cứu đỉnh cao đáp ứng sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường.

7. Đánh giá đầy đủ nhu cầu đội ngũ cán bộ, nhân viên để tuyển dụng, luân chuyển và đào tạo theo vị trí công việc đảm bảo năng lực theo vị trí công việc cụ thể; đổi mới phương thức tuyển dụng để thu hút ứng viên tiềm năng có chất lượng cao; tiếp tục hoàn thiện, thực hiện bộ chỉ số đánh giá kết quả thực hiện và đãi ngộ gắn với kết quả, hiệu quả đóng góp; thực hiện đánh giá nhu cầu và tăng cường bồi dưỡng phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên phục vụ hỗ trợ theo vị trí công việc để cải thiện hiệu quả thực hiện.

8. Tăng cường cung cấp đầy đủ thông tin về chương trình đào tạo để thu hút thí sinh giỏi vào học CTĐT; cải tiến nội dung và cách thức truyền thông tuyển sinh; làm tốt hơn công tác hướng nghiệp và phân tích chi tiết dữ liệu kết quả tuyển sinh để có những điều chỉnh về tiêu chí và phương thức tuyển sinh; cải tiến nội dung, hình thức quản lý lớp và tăng cường hoạt động tư vấn học tập cho người học có kết quả học tập yếu.

9. Rà soát quy hoạch để sớm hoàn thiện cơ sở vật chất tại các khuôn viên cơ sở chính và khu vực thực hành của CTĐT, lưu ý tăng thêm diện tích phòng làm việc; phát triển các tiện ích,



căng-tin, tăng thêm cây xanh, ghế ngồi và thiết kế thêm các không gian sinh hoạt ngoài trời tại khuôn viên cơ sở chính; tiếp tục rà soát, hoàn thiện phương án phòng chống cháy nổ và thoát hiểm; tăng cường bộ máy chuyên trách thư viện; hoàn thiện phần mềm thư viện điện tử, phần mềm quản lý đào tạo từ xa; gia tăng nguồn học liệu số, dữ liệu điện tử và quan tâm vấn đề bản quyền trong khai thác; xây dựng hệ thống phần mềm quản lý tích hợp, phòng studio và thiết bị, phần mềm mô phỏng hiện đại phục vụ cho đào tạo, nghiên cứu.

10. Rà soát cách thức, nội dung khảo sát các bên liên quan để đảm bảo hiệu quả, phù hợp với đối tượng và mục tiêu khảo sát; điều chỉnh các quy định, hướng dẫn chuyển tải triết lý giáo dục vào CTĐT và thiết kế chương trình dạy học theo mô-đun cụ thể hơn để việc thiết kế từng mô-đun trong CTĐT đảm bảo linh hoạt, liên thông của CTĐT và đảm bảo gắn kết với CĐR; có hướng dẫn cụ thể về việc triển khai ứng dụng kết quả NCKH vào hoạt động đào tạo nhằm nâng cao chất lượng dạy-học.

11. Có giải pháp cải thiện tình trạng sinh viên chưa tốt nghiệp trong thời hạn cho phép; tìm hiểu sâu hơn nguyên nhân sinh viên chậm tốt nghiệp; phát huy hiệu quả công tác cố vấn học tập trong việc tư vấn khởi nghiệp và xem xét phát triển mô hình người học khóa trước tư vấn, hỗ trợ học tập cho khóa sau; phân tích dữ liệu khảo sát về mức độ phù hợp về việc làm của người học tốt nghiệp so với mô tả vị trí việc làm và mục tiêu của CTĐT để điều chỉnh phân khúc thị trường lao động; bổ sung khảo sát sự thành đạt và tình trạng tự tạo việc làm và khởi nghiệp của cựu người học; đối sánh rộng rãi việc làm của sinh viên với các trường khác trong nước và quốc tế để có các phân tích, đánh giá sâu sắc làm căn cứ cải tiến chất lượng; quan tâm đầu tư, nâng cao chất lượng nghiên cứu khoa học của người học và tích hợp với các nghiên cứu của giảng viên.

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 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.

  
