

NGHỊ QUYẾT

Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng
chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn
của Trường Đại học Nha Trang

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 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 Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 103/QĐ-KĐCLGDTL ngày 06 tháng 3 năm 2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long về việc kiện toàn nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo của Trường Đại học Nha Trang;

Căn cứ kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Nha Trang, Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn đánh giá ngoài 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 ngày 25 tháng 3 năm 2023 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục.

QUYẾT NGHỊ:

1. Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Nha Trang của Đoàn đánh giá ngoài. Đoàn đánh giá ngoài đã thực hiện khảo sát chính thức đối với hình thức đào tạo chính quy và tiến hành đánh giá độc lập, khách quan, trung thực, công khai và minh bạch theo đúng quy định và quy trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường đã đồng ý với kết quả đánh giá của Đoàn đánh giá ngoài.

Kết luận về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Nha Trang theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo như sau: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ mức 4 trở lên là 45/50 tiêu chí (chiếm 90%), trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí đạt yêu cầu (*Chi tiết trong Phụ lục I*). Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Nha Trang đạt yêu cầu về chất lượng.

2. Kiến nghị Trường Đại học Nha Trang thực hiện 11 nhóm giải pháp bảo đảm, cải tiến và nâng cao 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 tháng 11 năm 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, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long ban hành Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục và cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục cho chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Nha Trang theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- GD TTKĐCLGD Thăng Long;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Phòng ĐGCN CLGD;
- Trường ĐH Nha Trang;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Kim Phụng

Phụ lục I
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

(Kèm theo Nghị quyết số **04** /NQ-HĐKĐCLGD ngày 25 tháng 3 năm 2023
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long)

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
Tiêu chuẩn 1		4,00	3	100
Tiêu chí 1.1	4			
Tiêu chí 1.2	4			
Tiêu chí 1.3	4			
Tiêu chuẩn 2		4,00	3	100
Tiêu chí 2.1	4			
Tiêu chí 2.2	4			
Tiêu chí 2.3	4			
Tiêu chuẩn 3		3,67	2	66,67
Tiêu chí 3.1	4			
Tiêu chí 3.2	3			
Tiêu chí 3.3	4			
Tiêu chuẩn 4		4,00	3	100
Tiêu chí 4.1	4			
Tiêu chí 4.2	4			
Tiêu chí 4.3	4			
Tiêu chuẩn 5		3,80	4	80,00
Tiêu chí 5.1	4			
Tiêu chí 5.2	4			
Tiêu chí 5.3	3			
Tiêu chí 5.4	4			
Tiêu chí 5.5	4			
Tiêu chuẩn 6		4,14	7	100
Tiêu chí 6.1	4			
Tiêu chí 6.2	4			
Tiêu chí 6.3	4			
Tiêu chí 6.4	4			
Tiêu chí 6.5	4			
Tiêu chí 6.6	4			
Tiêu chí 6.7	5			

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
Tiêu chuẩn 7		4,00	5	100
Tiêu chí 7.1	4			
Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 7.3	4			
Tiêu chí 7.4	4			
Tiêu chí 7.5	4			
Tiêu chuẩn 8		4,20	5	100
Tiêu chí 8.1	4			
Tiêu chí 8.2	4			
Tiêu chí 8.3	4			
Tiêu chí 8.4	4			
Tiêu chí 8.5	5			
Tiêu chuẩn 9		3,80	4	80,00
Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 9.2	3			
Tiêu chí 9.3	4			
Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chuẩn 10		4,00	5	83,33
Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 10.2	4			
Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chí 10.4	5			
Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 10.6	3			
Tiêu chuẩn 11		3,80	4	80,00
Tiêu chí 11.1	4			
Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 11.3	4			
Tiêu chí 11.4	3			
Tiêu chí 11.5	4			

Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
3,96	45	90

Phụ lục II
KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

(Kèm theo Nghị quyết số **04** /NQ-HĐKĐCLGD ngày 25 tháng 3 năm 2023
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long)

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn (CTĐT) của Trường Đại học Nha Trang, giai đoạn 2017 - 2022 cho thấy những điểm mạnh như sau:

Mục tiêu của CTĐT được xây dựng rõ ràng, phù hợp với Sứ mạng, Tầm nhìn của Nhà trường, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra (CĐR) được xác định rõ ràng, phù hợp với mục tiêu của CTĐT. Bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết các học phần có đầy đủ thông tin. Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên CĐR thể hiện yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và tự chịu trách nhiệm của người học. Triết lý giáo dục của Trường được tuyên bố rõ ràng và phổ biến rộng rãi tới người học, giảng viên. Các hoạt động dạy và học của ngành được thiết kế và tổ chức phù hợp, thúc đẩy người học rèn luyện các kỹ năng, đạt được CĐR và nâng cao khả năng học tập suốt đời. Giảng viên Khoa Du lịch luôn chủ động và áp dụng hiệu quả các công nghệ dạy học mới. Nhà trường có đầy đủ các quy định đánh giá kết quả học tập. Năng lực của đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên hỗ trợ được xác lập, được đánh giá và phát triển; công tác nghiên cứu khoa học của giảng viên được quy định và giám sát, phong phú về loại hình và số lượng thể hiện qua đề tài các cấp, công bố khoa học quốc gia và quốc tế, phục vụ thiết thực cho việc cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động. Chính sách và tiêu chí tuyển chọn người học chính quy được xác định rõ ràng; các khu vực trong Trường đều có chỉ dẫn, môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc thân thiện, tạo không khí thoải mái, để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Hệ thống cơ sở vật chất, phòng làm việc, phòng học, thư viện và hệ thống công nghệ thông tin và điều kiện cơ sở vật chất khác đáp ứng yêu cầu đào tạo và nghiên cứu. Giảng viên thực hiện nhiều đề tài khoa học và công bố quốc tế; kết quả nghiên cứu khoa học được truyền tải thành nội dung giảng dạy và học tập của người học. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan được xây dựng, thực hiện, kết quả được phân tích, xử lý và sử dụng để cải tiến chất lượng CTĐT. Tỷ lệ sinh viên thôi học, tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn, thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên được xác lập, giám sát và cập nhật hằng năm. Hoạt động khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan được triển khai hằng năm, có cải tiến về quy trình, phương thức khảo sát, công cụ khảo sát. Kết quả khảo sát đã được Khoa và các đơn vị sử dụng tương đối hiệu quả để cải tiến chất lượng.

Tuy nhiên, CTĐT còn những điểm tồn tại cần khắc phục (chi tiết như đã nêu trong Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn đánh giá ngoài). Trên cơ sở hồ sơ

thẩm định và kết quả thảo luận tại phiên họp, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục kiến nghị Nhà trường, Khoa Du lịch cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Cần rà soát mục tiêu CTĐT, xác định mục tiêu chung, làm cơ sở xác định các mục tiêu cụ thể; thể hiện rõ kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm của người học; bổ sung mục tiêu “đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng 4.0”; rà soát CDR, đảm bảo tương thích cao với quy định tương ứng của Khung trình độ quốc gia Việt Nam và Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT; xây dựng các công cụ hữu hiệu để đo lường mức độ đạt được của CDR; rà soát điều chỉnh CDR theo quy định 02 năm một lần.

2. Cần mở rộng đối tượng lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan cho bản mô tả CTĐT và đề cương học phần của CTĐT; chú ý việc lấy ý kiến của cơ quan quản lý Nhà nước về đào tạo và cơ quan quản lý lĩnh vực chuyên môn; cải tiến giao diện lưu trữ CTĐT và các đề cương học phần để các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

3. Cần rà soát, điều chỉnh ma trận kết nối giữa các học phần, CDR của học phần với CDR của CTĐT, đảm bảo tất cả các học phần tham gia vào các CDR một cách hợp lý; định kỳ lấy ý kiến các bên liên quan về nội dung các học phần thể hiện việc đạt CDR; cập nhật CDR trong chương trình dạy học ít nhất 02 năm một lần; tham khảo rộng rãi ý kiến của các doanh nghiệp trong quá trình xây dựng, điều chỉnh chương trình dạy học; tăng số lượng các CTĐT cùng ngành từ các trường đại học trong nước và nước ngoài được Trường tham khảo.

4. Cần phổ biến cho giảng viên, sinh viên hiểu sâu sắc thêm về Triết lý giáo dục của Nhà trường, chuyển tải tốt hơn Triết lý giáo dục vào chương trình dạy học, phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra đánh giá nhằm đạt được mục tiêu và CDR của CTĐT; tăng cường hình thức dạy học theo đề án, học tập thông qua nghiên cứu khoa học; thường xuyên rà soát và lấy ý kiến các bên liên quan để đảm bảo nội dung đề cương chi tiết học phần được thiết kế theo hướng thúc đẩy người học rèn luyện các kỹ năng và có khả năng học tập suốt đời; giảng viên cần giảng dạy theo đúng thiết kế của đề cương chi tiết học phần.

5. Cần xây dựng và thực hiện quy định về xây dựng, cập nhật và quản lý ngân hàng câu hỏi thi/đề thi; định kỳ khảo sát kết quả thi, kiểm tra đánh giá của mỗi học phần nhằm đánh giá tính tương thích và mức độ phù hợp của các hình thức kiểm tra đánh giá với các yêu cầu cần đạt CDR; rà soát, tích hợp các quy định về kiểm tra đánh giá kết quả học tập vào một văn bản để thuận lợi hơn cho giảng viên và sinh viên thực hiện; định kỳ rà soát và đánh giá độ giá trị, độ tin cậy của các câu hỏi thi/đề thi và sự chính xác trong việc đo lường mức độ người học đạt được CDR của học phần và CDR của CTĐT; phân tích đối sánh kết quả thi giữa các năm học để đánh giá sự tương quan giữa điểm bộ phận với điểm thi kết

thức học phần; tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ phù hợp của các phương thức phản hồi kết quả học tập đối với người học; cần phân định rõ trách nhiệm của người chấm thi khi có chênh lệch với điểm phúc khảo và hình thức chế tài, đảm bảo quyền giải quyết khiếu nại cho người học.

6. Cần xây dựng kế hoạch tổng thể về thu hút, đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ trong từng giai đoạn dài hạn, trung hạn phù hợp với Sứ mạng, Tầm nhìn của Trường và Khoa; chú trọng phát triển lực lượng nòng cốt là các giáo sư, phó giáo sư, cán bộ đầu ngành để đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng; cần hoàn thiện và ban hành văn bản quy định chi tiết, với những trọng số cụ thể để đánh giá toàn diện năng lực của giảng viên (tách biệt với đánh giá phân loại viên chức và thi đua khen thưởng hằng năm) để tạo thêm động lực thúc đẩy giảng viên tích cực tự hoàn thiện năng lực chuyên môn đáp ứng Sứ mạng, Tầm nhìn và định hướng phát triển của Trường và CTĐT.

7. Cần đẩy nhanh việc rà soát và xây dựng đề án vị trí việc làm mới trên cơ sở phân tích năng lực từng vị trí nhân viên và lấy ý kiến khảo sát của các bên liên quan; cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên theo quy định; rà soát, chỉnh sửa chính sách, tiêu chuẩn, tiêu chí cụ thể (có tính tới đặc thù của đơn vị) để tuyển dụng, bổ nhiệm, đánh giá nhân viên; cần thống nhất thực hiện quy trình PDCA trong tất cả các khâu: tuyển dụng, đào tạo bồi dưỡng, đánh giá kết quả công việc, lấy ý kiến của các bên liên quan; tăng cường bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ có liên quan trực tiếp đến vị trí phụ trách chuyên môn và năng lực hỗ trợ trong việc xây dựng kế hoạch dài hạn và trung hạn về đào tạo bồi dưỡng đội ngũ nhân viên hỗ trợ và áp dụng chính thức Hệ thống Quản trị KPI trong công tác quản trị đội ngũ nhân viên hỗ trợ.

8. Cần mở rộng khảo sát thị trường lao động hàng năm, phân tích dự báo nhu cầu nhân lực để xây dựng chính sách tuyển sinh phù hợp ngành Quản trị khách sạn để thu hút được thí sinh giỏi vào học; quy định rõ đơn vị đầu mối thực hiện việc tổng hợp, báo cáo dữ liệu về kết quả học tập của người học theo từng học kỳ trong năm; quy định rõ ràng quy trình: Cảnh báo học vụ; giải quyết các khiếu nại; chấm phúc khảo; định kỳ tổ chức họp tổng kết tìm hiểu nguyên nhân để có giải pháp hỗ trợ những sinh viên bị cảnh báo học tập; quan tâm hơn đến hoạt động hỗ trợ sức khỏe tâm lý, tâm thần của người học, bổ sung bác sĩ cho trạm y tế; duy trì và tiếp tục phát huy thế mạnh của môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của Trường.

9. Cần định kỳ bổ sung, cập nhật nguồn học liệu, tài liệu chuyên sâu phù hợp với CTĐT; có chính sách khuyến khích giảng viên viết giáo trình, tài liệu nhiều hơn cho người học; có kế hoạch khảo sát người học, kỹ thuật viên, giảng viên, cán bộ quản lý chuyên môn về mức độ đáp ứng của hệ thống cơ sở hạ tầng thông tin, máy tính để cải tiến, hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu; đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, tốc độ đường truyền (khu vực giảng đường,

khu tự học, ký túc xá), có báo cáo thực hiện kế hoạch bảo trì, nâng cấp thiết bị công nghệ thông tin hàng năm để đánh giá kết quả đạt được và nâng cao hiệu quả hỗ trợ người dùng. Bộ phận y tế cần báo cáo đánh giá kết quả khám sức khỏe cho người học, có dữ liệu riêng về khoa công nghệ thông tin với các nội dung về môi trường, sức khỏe và an toàn làm căn cứ xây dựng và thực hiện kế hoạch hàng năm về môi trường, sức khỏe và an toàn của Nhà trường.

10. Cần xây dựng, ban hành quy định/quy trình rà soát, đánh giá, cải tiến các hoạt động; tổ chức rà soát, đánh giá Quy trình thiết kế, phát triển CTĐT, chương trình dạy học và cơ chế phản hồi của các bên liên quan theo quy định; đẩy mạnh hoạt động dự giờ giảng viên, tổ chức rà soát, đánh giá sự tương thích của phương pháp dạy, học và đánh giá kết quả học tập phù hợp với CDR; tách kết quả người học phản hồi về giảng viên, về phương pháp dạy, học và đánh giá kết quả học tập, đánh giá môn học, đánh giá mức độ đáp ứng và kết quả cải tiến các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ cụ thể cho từng CTĐT; mở rộng đối tượng khảo sát, chú trọng ý kiến của cán bộ, giảng viên, nhân viên và cựu người học.

11. Cần ban hành hướng dẫn chi tiết về công tác giám sát, thống kê, phân tích đối sánh tỷ lệ sinh viên thôi học, tốt nghiệp đúng hạn và tính thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên các khoá đào tạo; cần đặc biệt quan tâm đến các giải pháp để tăng số sinh viên tốt nghiệp trước hạn và đúng hạn; đổi mới cơ chế, chính sách để khuyến khích và đẩy mạnh chất lượng nghiên cứu khoa học của sinh viên, tăng cường các hoạt động có ý tưởng sáng tạo cao và tinh thần khởi nghiệp trong sinh viên; hoàn thiện bộ tiêu chí đánh giá năng lực sinh viên tốt nghiệp để từ đó thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng, giảng viên, cựu người học về chất lượng sinh viên tốt nghiệp; nâng cao chất lượng hoạt động khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan để có biện pháp cải tiến hiệu quả và kịp thời.

Trên đây là kiến nghị của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long với 11 nhóm giải pháp. Nhà trường cần nghiên cứu kỹ các nhóm giải pháp này cùng với Báo cáo đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch cụ thể và triển khai thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn. Sau nửa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục, Nhà trường cần báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long theo quy định hiện hành./.