

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**



**BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ  
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
GIAI ĐOẠN: TỪ NĂM 2019 ĐẾN NĂM 2023**

**Theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo  
của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

*Khánh Hòa, tháng 3 - 2024*

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**



**BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ  
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
GIAI ĐOẠN: TỪ NĂM 2019 ĐẾN NĂM 2023**

**Theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo  
của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

*Khánh Hòa, tháng 3 - 2024*



**DANH SÁCH THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG TỰ ĐÁNH GIÁ  
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 570/QĐ-DHNT ngày 31 tháng 5 năm 2021)

TT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ	Chữ ký
1	Trang Sĩ Trung	Hiệu trưởng	Chủ tịch	
2	Quách Hoài Nam	Phó Hiệu trưởng	Phó Chủ tịch thường trực	
3	Lê Chí Công	Trưởng khoa Du lịch	Phó Chủ tịch	
4	Đình Đồng Lương	Trưởng phòng ĐBCL&KT	Thư ký	
5	Phạm Hồng Mạnh	Thư ký Hội đồng trường	Thành viên	
6	Tổ Văn Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Thành viên	
7	Lê Việt Phương	Phó trưởng phòng TC-HC	Thành viên	
8	Tống Văn Toàn	Trưởng phòng CTCT&SV	Thành viên	
9	Vũ Kế Nghiệp	Trưởng phòng KH-CN	Thành viên	
10	Hồ Thành Sơn	Trưởng phòng KH-TC	Thành viên	
11	Nguyễn Văn Hân	Phó giám đốc phụ trách TTPVTH	Thành viên	
12	Ninh Thị Kim Anh	Phụ trách BM QTDVDL&LH	Thành viên	
13	Lê Trần Phúc	Phụ trách BM QTKS&NH	Thành viên	
14	Đỗ Thị Thanh Vinh	GVCC BM QTDVDL&LH	Thành viên	
15	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên	
16	Huỳnh Cát Duyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên	
17	Nguyễn Thị Mỹ Trúc	Sinh viên lớp 59QTDL	Thành viên	

(Danh sách gồm có 17 người)

## MỤC LỤC

<b>MỤC LỤC</b> .....	i
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	iv
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ</b> .....	iv
<b>DANH MỤC HÌNH</b> .....	vi
<b>DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	vii
<b>PHẦN I. KHÁI QUÁT</b> .....	1
1. Đặt vấn đề.....	1
2. Tổng quan chung.....	5
<b>PHẦN II. TỰ ĐÁNH GIÁ THEO CÁC TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ</b> .....	15
<b>Tiêu chuẩn 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo</b> .....	15
Mở đầu .....	15
Tiêu chí 1.1.....	15
Tiêu chí 1.2.....	20
Tiêu chí 1.3.....	23
Kết luận về Tiêu chuẩn 1 .....	28
<b>Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo</b> .....	29
Mở đầu .....	29
Tiêu chí 2.1.....	29
Tiêu chí 2.2.....	31
Tiêu chí 2.3.....	34
Kết luận về Tiêu chuẩn 2 .....	35
<b>Tiêu chuẩn 3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học</b> .....	36
Mở đầu .....	36
Tiêu chí 3.1.....	36
Tiêu chí 3.2.....	43
Tiêu chí 3.3.....	46
Kết luận về Tiêu chuẩn 3 .....	49
<b>Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học</b> .....	50
Mở đầu .....	50
Tiêu chí 4.1.....	50
Tiêu chí 4.2.....	53

Tiêu chí 4.3.....	59
Kết luận về Tiêu chuẩn 4 .....	62
<b>Tiêu chuẩn 5. Đánh giá kết quả học tập của người học .....</b>	<b>63</b>
Mở đầu.....	63
Tiêu chí 5.1.....	63
Tiêu chí 5.2.....	66
Tiêu chí 5.3.....	70
Tiêu chí 5.4.....	78
Tiêu chí 5.5.....	80
Kết luận về Tiêu chuẩn 5 .....	83
<b>Tiêu chuẩn 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên .....</b>	<b>84</b>
Mở đầu.....	84
Tiêu chí 6.1.....	84
Tiêu chí 6.2.....	88
Tiêu chí 6.3.....	91
Tiêu chí 6.4.....	93
Tiêu chí 6.5.....	95
Tiêu chí 6.6.....	99
Tiêu chí 6.7.....	101
Kết luận về Tiêu chuẩn 6 .....	104
<b>Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên.....</b>	<b>104</b>
Mở đầu.....	104
Tiêu chí 7.1.....	105
Tiêu chí 7.2.....	108
Tiêu chí 7.3.....	110
Tiêu chí 7.4.....	112
Tiêu chí 7.5.....	114
Kết luận về Tiêu chuẩn 7 .....	116
<b>Tiêu chuẩn 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học.....</b>	<b>117</b>
Mở đầu.....	117
Tiêu chí 8.1.....	117
Tiêu chí 8.2.....	120

Tiêu chí 8.3.....	125
Tiêu chí 8.4.....	129
Tiêu chí 8.5.....	134
Kết luận về Tiêu chuẩn 8.....	138
<b>Tiêu chuẩn 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị.....</b>	<b>139</b>
Mở đầu .....	139
Tiêu chí 9.1.....	139
Tiêu chí 9.2.....	142
Tiêu chí 9.3.....	145
Tiêu chí 9.4.....	147
Tiêu chí 9.5.....	149
Kết luận về Tiêu chuẩn 9.....	151
<b>Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng .....</b>	<b>151</b>
Mở đầu .....	151
Tiêu chí 10.1.....	151
Tiêu chí 10.2.....	156
Tiêu chí 10.3.....	159
Tiêu chí 10.4.....	164
Tiêu chí 10.5.....	167
Tiêu chí 10.6.....	169
Kết luận về Tiêu chuẩn 10.....	172
<b>Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra.....</b>	<b>173</b>
Mở đầu .....	173
Tiêu chí 11.1.....	174
Tiêu chí 11.2.....	178
Tiêu chí 11.3.....	182
Tiêu chí 11.4.....	185
Tiêu chí 11.5.....	188
Kết luận về Tiêu chuẩn 11.....	191
<b>PHẦN III. KẾT LUẬN .....</b>	<b>193</b>
<b>PHẦN IV. PHỤ LỤC</b>	

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Danh sách đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo ngành QTDVDL&LH .....	11
Bảng 1.1. Ma trận tương thích giữa mục tiêu CTĐT với mục tiêu .....	18
Bảng 1.2. So sánh CDR các chương trình đào tạo sau ba lần cải tiến, cập nhật.....	26
Bảng 4.1. Minh họa PPGD của học phần Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch được thiết kế đáp ứng một số CDR.....	54
Bảng 5.1. Ma trận các phương pháp kiểm tra đánh giá đóng góp vào thực hiện chuẩn đầu ra của học phần .....	72
Bảng 5.2. Ma trận các phương pháp kiểm tra đánh giá đóng góp vào thực hiện chuẩn đầu ra của học phần Thực hành Thiết kế và điều hành Tour du lịch thông qua Tour kiến tập thực tế .....	74
Bảng 6.1. Các công trình NCKH, tư vấn chính sách và hợp tác quốc tế .....	102
Bảng 8.1. Tổng hợp thông tin tuyển sinh 2018 - 2022.....	123
Bảng 8.2. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn Trường .....	132
Bảng 8.3. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTDVDL&LH.....	132
Bảng 8.4. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn Trường .....	137
Bảng 8.5. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTDVDL&LH.....	137
Bảng 11.1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn ngành QTDVDL&LH .....	174
Bảng 11.2. Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTDVDL&LH và các ngành được đối sánh trong chu kì đánh giá (2016-2021).....	176
Bảng 11.3. Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTDVDL&LH và các ngành được đối sánh trong chu kì đánh giá (2016-2021) .....	177
Bảng 11.4. Số liệu thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDVDL&LH đối sánh với các ngành trong Trường.....	179
Bảng 11.5. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của ngành QTDVDL&LH.....	182
Bảng 11.6. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của một số ngành trong chu kỳ đánh giá ..	183
Bảng 11.7. Thống kê số lượng đề tài nghiên cứu khoa học của SV .....	186
Bảng 11.8. Thống kê số lượng đề tài NCKH SV một số ngành của Trường.....	186
Bảng 11.9. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng đào tạo của ngành học năm trong năm gần nhất.....	190

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1.1. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kiến thức của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.....	24
Biểu đồ 1.2. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kỹ năng của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.....	25
Biểu đồ 1.3. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về tinh thần/thái độ làm việc của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa .....	25
Biểu đồ 1.4 Kết quả đánh giá chung của doanh nghiệp du lịch về người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.....	26
Biểu đồ 5.1. Kết quả đánh giá nội dung “ĐCCTHP, giáo trình/bài giảng/video và các học liệu của học phần được cung cấp đầy đủ trên hệ thống NTU E learning” .....	68
Biểu đồ 5.2. Kết quả đánh giá nội dung “Mục tiêu, kết quả học tập mong đợi, kế hoạch dạy học theo tuần, phương pháp đánh giá, kiểm tra... được cung cấp đầy đủ, chi tiết trong ĐCCTHP” tại các đơn vị.....	69



**DANH MỤC HÌNH**

Hình 1. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong Trường ĐHNT .....	6
Hình 2. Cấu trúc đảm bảo chất lượng của Trường ĐHNT .....	7
Hình 6.1. Kết quả đánh giá giảng dạy của GV theo Khoa/Viện năm 2019-2020.....	86
Hình 6.2. Các đề tài/ dự án các cấp đã thực hiện trong 5 năm qua .....	102

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

<b>STT</b>	<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Tên đầy đủ</b>
1	BCN	Ban chủ nhiệm
2	BM	Bộ môn
3	CBVC	Cán bộ viên chức
4	CĐR	Chuẩn đầu ra
5	CĐTN	Chuyên đề tốt nghiệp
6	CTDH	Chương trình dạy học
7	CTĐT	Chương trình đào tạo
8	CVHT	Cố vấn học tập
9	CNTT	Công nghệ thông tin
10	CTCT&SV	Công tác Chính trị & Sinh viên
11	CTSV	Công tác sinh viên
12	ĐHNT	Đại học Nha Trang
13	ĐBCL&KT	Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí
14	ĐTĐH	Đào tạo đại học
15	ĐCCTHP	Đề cương chi tiết học phần
16	ĐCHP	Đề cương học phần
17	GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
18	GV	Giảng viên
19	HK	Học kỳ
20	HP	Học phần
21	HTVL&KN	Hỗ trợ Việc làm và Khởi nghiệp
22	KH-TC	Kế hoạch – Tài chính
23	KQHT	Kết quả học tập
24	KTĐG	Kiểm tra đánh giá

<b>STT</b>	<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Tên đầy đủ</b>
25	KHCN	Khoa học công nghệ
26	KH&CN	Khoa học và Công nghệ
27	KTX	Ký túc xá
28	KLTN	Khóa luận tốt nghiệp
29	NCKH	Nghiên cứu khoa học
30	NCV	Nghiên cứu viên
31	NH	Người học
32	PGS.TS	Phó Giáo Sư, Tiến sĩ
33	PTN	Phòng thí nghiệm
34	PVCD	Phục vụ cộng đồng
35	PVTH	Phục vụ trường học
36	PPGD	Phương pháp giảng dạy
37	QTDVDL&LH	Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành
38	SĐH	Sau đại học
39	SV	Sinh viên
40	TS	Tiến sĩ
41	TC	Tín chỉ
42	TC-NS	Tổ chức - Nhân sự
43	TĐG	Tự đánh giá

## **Phần I. KHÁI QUÁT**

### **1. Đặt vấn đề**

#### ***1.1. Cấu trúc báo cáo tự đánh giá***

Báo cáo TĐG cung cấp các thông tin cần thiết cho hoạt động đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng (KĐCL) theo “Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học (GDĐH)” theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT. Cấu trúc của Báo cáo TĐG gồm 4 phần: Phần I - Khái quát; Phần II -Tự đánh giá theo các tiêu chuẩn, tiêu chí; Phần III - Kết luận; Phần IV - Phụ lục.

#### **❖ Phần I: Khái quát**

Giới thiệu tổng quan về cấu trúc và nội dung chính của báo cáo TĐG CTĐT của ngành QTDVDL&LH theo các tiêu chuẩn. Mô tả ngắn gọn mục đích, quy trình TĐG CTĐT, giải thích cách mã hoá các minh chứng (MC) trong báo cáo TĐG, phương pháp và công cụ đánh giá để cung cấp thông tin về bối cảnh của hoạt động TĐG, sự tham gia của các BLQ. Trong phần này, báo cáo cũng trình bày mục đích, phạm vi, phương pháp và quy trình TĐG, mô tả tóm tắt về sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu, các chính sách chất lượng và hoạt động đảm bảo chất lượng (ĐBCL) của Khoa Du lịch và của Trường ĐHNT.

#### **❖ Phần II: Tự đánh giá theo các tiêu chuẩn, tiêu chí**

Phần TĐG theo các tiêu chuẩn, tiêu chí trình bày báo cáo TĐG CTĐT ngành QTDVDL&LH theo 11 tiêu chuẩn, 50 tiêu chí của Bộ tiêu chuẩn đánh giá chương trình theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT, gồm các nội dung TĐG về:

- (1) Mục tiêu và chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT
- (2) Bản mô tả CTĐT
- (3) Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học (CTDH)
- (4) Phương pháp tiếp cận trong dạy và học
- (5) Đánh giá kết quả học tập (KQHT) của người học (NH)
- (6) Đội ngũ giảng viên (GV), nghiên cứu viên (NCV)
- (7) Đội ngũ nhân viên (NV)
- (8) NH và hoạt động hỗ trợ NH
- (9) Cơ sở vật chất và trang thiết bị
- (10) Nâng cao chất lượng

(11) Kết quả đầu ra

Mỗi tiêu chí gồm 5 phần:

1. Mô tả hiện trạng: nhận định thực trạng của CTĐT

2. Điểm mạnh: phân tích và chỉ ra những điểm mạnh nổi bật

3. Điểm tồn tại: những điểm hạn chế, tồn tại của CTĐT trong việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chí

4. Kế hoạch hành động: phát huy mặt mạnh, khắc phục những tồn tại

5. Tự đánh giá: mức TĐG theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của GDDH.

Sau khi mô tả và phân tích từng tiêu chí, bản báo cáo nêu tóm tắt điểm mạnh nổi bật, những tồn tại cơ bản của CTĐT, các kế hoạch hành động được xây dựng để nâng cao chất lượng đào tạo và kết quả đánh giá chung của tiêu chuẩn.

### ❖ **Phần III: Kết luận**

Phần kết luận mô tả tóm tắt các điểm mạnh cần phát huy, những điểm tồn tại cần cải tiến chất lượng của CTĐT và đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng. Sau phần kết luận là bản tổng hợp kết quả TĐG CTĐT ngành QTDV DL&LH.

### ❖ **Phần IV: Phụ lục**

Phần phụ lục bao gồm các quyết định (QĐ) thành lập Hội đồng TĐG, danh sách thành viên Ban thư ký và danh sách các nhóm công tác chuyên trách; kế hoạch TĐG; tổng hợp kết quả TĐG và cung cấp thông tin chi tiết về các cơ sở dữ liệu để KĐCL CTĐT ngành QTDV DL&LH.

#### ***1.2. Mục đích tự đánh giá***

Mục đích chính của lần TĐG này là để Trường và Khoa Du lịch nhận định được những điểm mạnh, những tồn tại, hạn chế của CTĐT, từ đó xây dựng hệ thống giải pháp nhằm tiếp tục phát triển những điểm mạnh và từng bước khắc phục các tồn tại, hạn chế của CTĐT. Kết quả TĐG lần này là cơ sở để Trường và Khoa Du lịch đăng ký đánh giá ngoài chính thức lần 1 đối với CTĐT ngành QTDV DL&LH.

#### ***1.3 Phạm vi tự đánh giá***

Trong lần TĐG này, CTĐT ngành QTDV DL&LH được tổ chức TĐG tổng thể các hoạt động theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH (theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14/03/2016 của Bộ GD&ĐT kèm theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng)

trong giai đoạn 05 năm, kể từ năm học 2018 - 2019 đến hết năm học 2022 - 2023. Số liệu theo năm hành chính được tính đến 31/10/2023.

#### ***1.4 Quy trình tự đánh giá***

CTĐT ngành QTDV DL&LH tổ chức TĐG theo thứ tự các công việc như sau:

- Thành lập Hội đồng TĐG (17 người), Ban thư ký (06 người), các nhóm công tác chuyên trách (5 nhóm, 34 người).

- Lập Kế hoạch TĐG, phân công trách nhiệm cụ thể cho từng nhóm công tác chuyên trách.

- Các nhóm công tác chuyên trách tiến hành phân tích các tiêu chuẩn, tiêu chí theo yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT, thống kê các minh chứng (MC) cần có, các MC đã có, các MC cần thu thập từ các đơn vị chức năng.

- Các đơn vị chức năng cung cấp thông tin MC.

- Các nhóm công tác chuyên trách dự thảo các tiêu chí, tiêu chuẩn được phân công.

- Ban Thư ký tổng hợp và dự thảo báo cáo TĐG. Tổ chức phản biện chéo trong nội bộ.

- Ban Thư ký hoàn thiện dự thảo Báo cáo TĐG và gửi đến Tổ chuyên gia và Hội đồng góp ý.

- Ban Thư ký tiếp tục hoàn thiện Báo cáo TĐG và công bố Báo cáo trong nội bộ Khoa để thu thập các ý kiến đóng góp.

- Ban Thư ký hoàn thiện báo cáo TĐG lần cuối, thông qua Chủ tịch Hội đồng TĐG và gửi báo cáo đến Bộ GD&ĐT và cơ quan KĐCL, thực hiện các thủ tục đăng ký đánh giá ngoài.

#### ***1.5. Phương pháp và công cụ tự đánh giá***

Phương pháp và công cụ TĐG được thực hiện dựa trên Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH được ban hành theo Thông tư số 04/2016/TT-Bộ GD&ĐT ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT, Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 ban hành Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH và các tài liệu hướng dẫn của Cục Quản lý chất lượng.

Đối với mỗi tiêu chí trong từng tiêu chuẩn, việc TĐG được tiến hành theo phương pháp sau:

- Thu thập các thông tin, MC liên quan.

- Mô tả để làm rõ thực trạng của ngành.

- Phân tích, so sánh, đối chiếu để chỉ ra các điểm mạnh và những tồn tại.

- Xây dựng kế hoạch hành động để cải tiến chất lượng, có nêu rõ thời gian, nguồn lực và phương pháp thực hiện.

- TĐG mức độ đáp ứng tiêu chí và tiêu chuẩn.

Quá trình thực hiện TĐG được tiến hành một cách khách quan, trung thực. Ngoài các thành viên Hội đồng TĐG, Ban Thư ký và các nhóm công tác chuyên trách, Trường còn huy động các cá nhân, đơn vị liên quan cùng tham gia phối hợp, hỗ trợ để triển khai TĐG CTĐT ngành QTDV DL&LH theo kế hoạch.

### ***1.6. Lợi ích thu được***

Những lợi ích chủ yếu mà Trường, Khoa Du lịch và ngành QTDV DL&LH nhận được thông qua lần TĐG này:

- Giúp đánh giá CTĐT ĐH ngành QTDV DL&LH để không ngừng phát triển chất lượng phù hợp với Sứ mạng, Tầm nhìn, Triết lý và Mục tiêu giáo dục của Trường.

- Giúp viên chức (VC) và GV trong Khoa Du lịch ngày càng nhận thức tốt hơn về tầm quan trọng của công tác TĐG chất lượng CTĐT.

- Giúp đội ngũ trực tiếp tham gia hoạt động TĐG nâng cao kiến thức và có thêm kinh nghiệm về hoạt động ĐBCL và KĐCL đối với CTĐT.

- Giúp các đơn vị chức năng liên quan đến mọi hoạt động của Khoa nhận ra các mặt mạnh và hạn chế, từ đó xây dựng các giải pháp phát triển đơn vị tương xứng với tiềm năng.

- Giúp Trường, Khoa và BM QTDV DL&LH tiếp tục xây dựng và lưu trữ hệ thống các MC trên tất cả các lĩnh vực công tác, phục vụ cho công tác quản lý và KĐCL.

### ***1.7. Quy định về mã hoá các minh chứng***

Mã MC trong báo cáo TĐG này được ký hiệu bằng chuỗi có ít nhất 11 ký tự, bao gồm 1 chữ cái, ba dấu chấm và 7 chữ số; cứ 2 chữ số có 1 dấu chấm (.) để phân cách theo công thức sau: **Hn.ab.cd.ef.**

Trong đó:

**H:** viết tắt “Hộp minh chứng”

**n:** số thứ tự của hộp minh chứng được đánh dấu từ số 1 đến hết

**ab:** số thứ tự của tiêu chuẩn (từ 01 đến 11)

**cd:** số thứ tự của tiêu chí

**ef:** số thứ tự của minh chứng theo từng tiêu chí

Ví dụ: H1.01.02.03: là MC thứ ba của tiêu chí 2 thuộc tiêu chuẩn 1, được đặt ở hộp 1.

Trong lần TĐG này, toàn bộ các MC phục vụ công tác đánh giá ngoài của CTĐT đã được số hóa và lưu trữ trong mục MC kiểm định tại địa chỉ <https://canbo.ntu.edu.vn/>,

trong mục MC kiểm định chọn ngành QTDVĐL&LH và chọn tiêu chuẩn để xem chi tiết danh mục MC trong từng hộp MC theo từng tiêu chí. Chuyên gia đánh giá ngoài cũng sẽ được cấp tài khoản để xem trực tuyến.

## **2. Tổng quan chung**

### **2.1. Tổng quan về Trường Đại học Nha Trang**

Trường trực thuộc Bộ GD&ĐT, có cơ sở tại số 02 Nguyễn Đình Chiểu, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa. Tiền thân của Trường là Khoa Thủy sản được thành lập ngày 01/8/1959 tại Học viện Nông Lâm, Hà Nội (nay là Học viện Nông nghiệp Việt Nam), là nơi mở đầu cho sự nghiệp ĐT cán bộ (CB) có trình độ đại học của nghề cá Việt Nam. Ngày 16/8/1966, theo QĐ số 155/CP của Thủ tướng Chính phủ, Khoa Thủy sản được tách ra khỏi Học viện Nông Lâm để trở thành Trường Thủy sản.

Sau khi thống nhất đất nước, Trường chuyển từ Thành phố Hải Phòng vào thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa và lấy tên là Trường Đại học Hải sản theo QĐ số 01/QĐ-BHS ngày 04/10/1976 của Bộ Hải sản. Ngày 12/8/1981 Trường Đại học Hải sản được đổi tên thành Trường Đại học Thủy sản theo Công văn số 80TS/VP của Bộ Thủy sản. Theo QĐ số 172/QĐ-TTg ngày 25/7/2006 của Thủ tướng Chính phủ, Trường đổi tên thành Trường Đại học Nha Trang.

Sứ mạng và Tầm nhìn của Trường (được cập nhật trong Nghị quyết số 1038/NQ-ĐHNT ban hành ngày 06/10/2021 về Chiến lược phát triển Trường đến 2030, tầm nhìn 2045) là:

**Sứ mạng của Trường** là *“Nghiên cứu khoa học, đào tạo nhân lực trình độ cao và chuyển giao tri thức đa lĩnh vực, chú trọng phát huy thế mạnh lĩnh vực khoa học - công nghệ biển và thủy sản”*.

**Tầm nhìn của Trường** là *“Đến năm 2045 là đại học có thứ hạng cao của Việt Nam; thuộc nhóm đầu các đại học ở Châu Á về một số ngành khoa học - công nghệ biển và thủy sản”*.

Theo QĐ số 840/QĐ-ĐHNT ngày 25/7/2019, triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường ĐHNT đã được xây dựng như sau:

**Triết lý giáo dục của Trường** là *“Chú trọng phát triển tính chuyên nghiệp, khả năng sáng tạo và ý thức trách nhiệm trong môi trường giáo dục hội nhập, gắn kết với thực tiễn nghề nghiệp và cộng đồng”*.

**Mục tiêu giáo dục của Trường nhằm phát triển ở NH:**

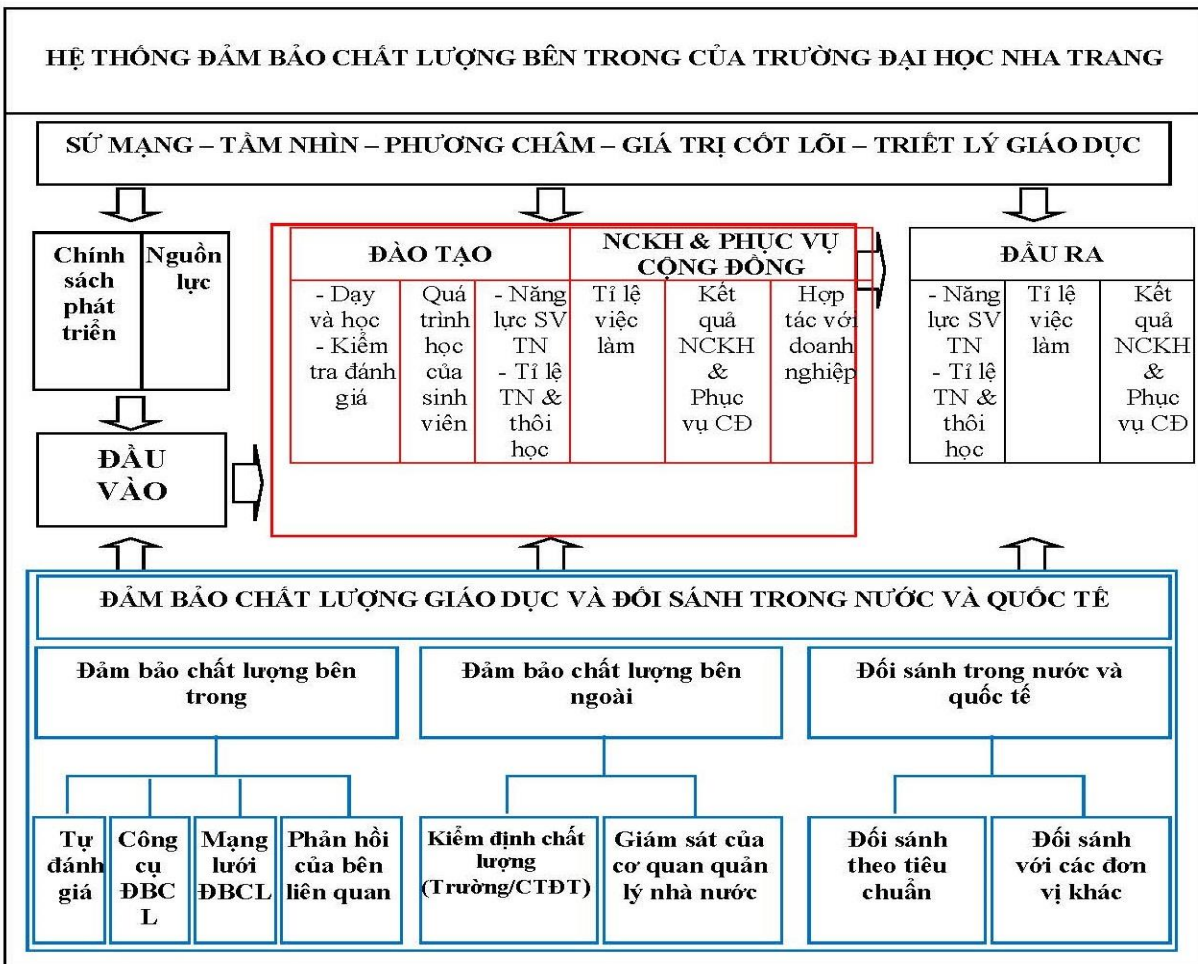


- + *Bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ và sức khỏe;*
- + *Kiến thức nền tảng và chuyên sâu về nghề nghiệp;*
- + *Kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn phù hợp với nghề nghiệp;*
- + *Khả năng nghiên cứu và ứng dụng khoa học - công nghệ;*
- + *Tinh thần lập nghiệp, khả năng tự học, sáng tạo và thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp.*

**Chính sách đảm bảo chất lượng:**

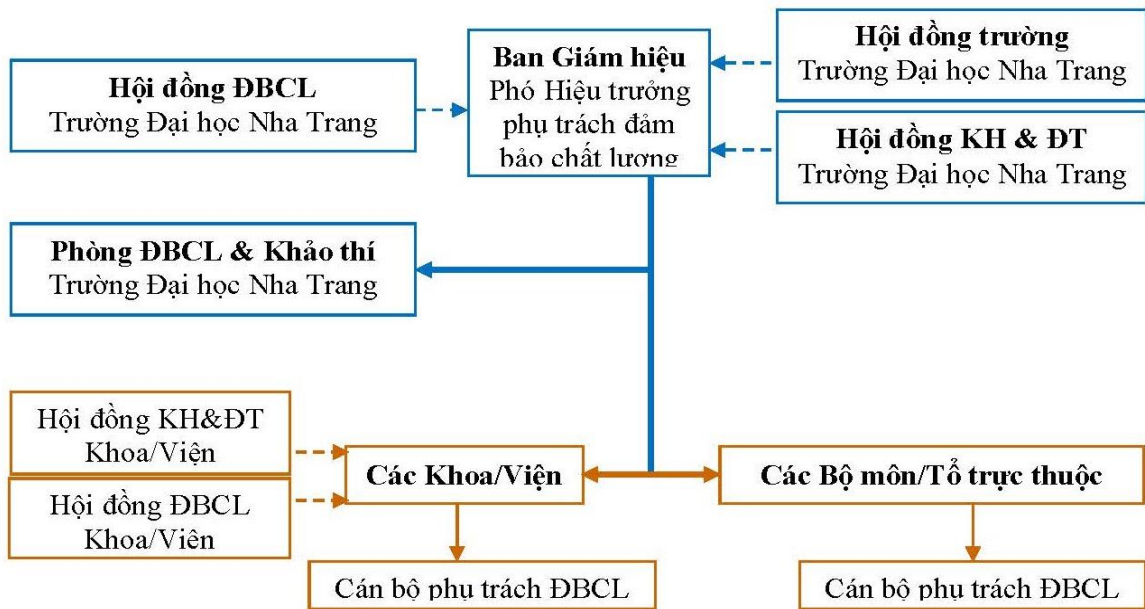
Ngày 30 tháng 07 năm 2019, Chủ tịch Hội đồng Trường ĐHNT đã ký QĐ số 854/QĐ-ĐHNT ban hành chính sách ĐBCL của Trường ĐHNT nhằm công bố công khai quan điểm chất lượng, những nguyên tắc cơ bản của hoạt động ĐBCL và cam kết của Trường với các bên liên quan; là cơ sở để các đơn vị và cá nhân trong Trường chủ động xây dựng kế hoạch nhằm thực hiện tốt các nội dung trong chính sách cũng như cam kết của Trường.

**Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong** của Trường được thể hiện ở Hình 1.



**Hình 1. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong Trường ĐHNT**

**Cấu trúc đảm bảo chất lượng** của Trường được trình bày cụ thể ở Hình 2.



**Hình 2. Cấu trúc đảm bảo chất lượng của Trường ĐHNT**

#### **Tổ chức và hoạt động:**

Hiện nay Trường ĐHNT có 15 Khoa, Viện và Trung tâm với chức năng đào tạo; 09 Viện, Trung tâm với chức năng nghiên cứu ứng dụng KHCN và dịch vụ/phục vụ, 01 Thư viện trung tâm, 11 Phòng chức năng tham mưu và 06 Hội đồng tư vấn cho Hiệu trưởng. Các hoạt động đào tạo, NCKH và PVCD của Nhà trường dưới sự lãnh đạo của ĐU, quản trị của HĐT, quản lý của BGH đứng đầu là Hiệu trưởng cùng với sự giám sát, phối hợp của các tổ chức Công đoàn, ĐTN và Hội CCB Trường.

Về nhân sự, tính đến tháng 10/2023, tổng số CBVC của Trường là 660 người, bao gồm 457 giảng viên (GV) (chiếm tỉ lệ 69,2%) và 203 viên chức (VC) hành chính, phục vụ (chiếm tỉ lệ 30,8%). Đội ngũ VC của Trường có 27 Phó giáo sư (PGS), 176 Tiến sĩ (TS), 332 Thạc sĩ (ThS), 28 Giảng viên cao cấp (GVCC), 74 Giảng viên chính (GVC) và 08 chuyên viên chính (CVC) (tính đến ngày 02/01/2024 đội ngũ GV Trường có 01 GS và 31 PGS). Tỉ lệ GV cơ hữu có trình độ TS trở lên trên tổng số GV cơ hữu là 38,5% (176/457), tỉ lệ GV cơ hữu có trình độ ThS trên tổng số GV cơ hữu là 72,6% (332/457).

Về hoạt động đào tạo, hiện nay Trường đang đào tạo 11 ngành TS, 17 ngành ThS, 33 ngành (với 55 CTĐT/chuyên ngành) trình độ ĐH và 14 ngành liên thông. CTĐT các trình độ được định kỳ rà soát, cập nhật để không ngừng đáp ứng nhu cầu xã hội và đảm bảo tính liên thông. Để không ngừng duy trì và phát triển chất lượng hoạt động ĐT, Trường đã thành lập Hội đồng ĐBCL và đã xây dựng Kế hoạch TĐG và đánh giá ngoài CTĐT giai đoạn 2017 - 2021 cho tất cả các CTĐT của Trường.

### **Thành tích đạt được:**

Với hơn 64 năm xây dựng và phát triển cùng với những thành tích đạt được, Nhà trường vinh dự được tặng thưởng nhiều danh hiệu cao quý của Đảng, Nhà nước, tiêu biểu như: Huân chương Lao động hạng Ba (1981), hạng Nhì (1986), hạng Nhất (1989); Huân chương Độc lập hạng Ba (1994), hạng Nhì (1999), hạng Nhất (2004); Anh hùng lao động (2006). Trường đã 02 lần được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng cấp cơ sở giáo dục (CSGD), lần I vào tháng 2/2009 và lần II vào tháng 3/2018.

### **2.2. Tổng quan về Khoa Du lịch**

Khoa Du lịch được thành lập ngày 05/01/2019 theo quyết định 12/QĐ-ĐHNT của Hiệu trưởng Trường ĐHNT. Khoa Du lịch là đơn vị trực thuộc Trường ĐHNT, vì vậy sứ mạng, tầm nhìn và triết lý giáo dục đều hướng tới sứ mạng, tầm nhìn và triết lý giáo dục chung của Nhà trường. Trường Khoa kiêm nhiệm về chính sách chất lượng và hoạt động ĐBCL đối với các CTĐT của Khoa.

### **Chức năng và nhiệm vụ:**

Nghiên cứu và triển khai các đề tài NCKH chuyên sâu về du lịch phục vụ cho các lĩnh vực kinh doanh lữ hành, kinh doanh lưu trú, kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống, kinh doanh các dịch vụ vui chơi giải trí.

Tổ chức ĐTĐH ngành QTDVDL&LH, ngành QTDVDL&LH và thạc sĩ ngành QTDVDL&LH của Trường.

Tổ chức đào tạo, tập huấn các lớp ngắn hạn về quản lý điều hành, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, quản lý du lịch cho các doanh nghiệp, quản lý du lịch tại địa phương.

Chú trọng liên kết với một số Khoa, Viện có thế mạnh trong trường (Khoa Kinh tế, Khoa Kế toán Tài chính, Khoa Công nghệ thực phẩm...) để phát triển các CTĐT có liên quan du lịch, âm thực ở cấp độ đại học và sau đại học (SĐH). Đồng thời gia tăng phối hợp công tác giảng dạy, nghiên cứu các vấn đề liên quan đến Thủy sản kết hợp với du lịch đang là lợi thế của Trường hiện nay.

Chú trọng hơn nữa liên kết với các cơ sở kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên (SV) trong quá trình kiến tập, thực tập, đi thực tế, cơ hội làm việc; mời doanh nghiệp tham gia giảng dạy cũng như cùng giải quyết các vấn đề đặt ra từ thực tiễn kinh doanh du lịch.

Tìm kiếm và phát triển hoạt động hợp tác quốc tế trong xây dựng CTĐT và thực hiện các dự án nghiên cứu liên quan đến du lịch và kinh tế biển.

### **Cơ sở vật chất:**

Từ năm 2019 đến nay, Trường ĐHNT đã được Bộ GD&ĐT đầu tư khu vực thực hành cho Khoa Du lịch được bố trí ở khu vực nhà K1, tầng 1 tòa nhà đa năng. Ngoài ra, Khoa cũng đã được tài trợ từ hợp tác quốc tế để xây dựng Không gian Pháp ngữ - cà phê Bonjour phục vụ cho việc thực hành chế biến món ăn và quản trị nhà hàng cho SV ngành du lịch-khách sạn. Từ năm 2020 Trường ĐHNT đã bắt đầu đầu tư, sửa chữa và quy hoạch khu tầng trệt tòa nhà đa năng nhằm giúp Khoa trang bị các cơ sở vật chất phục vụ thực hành, thực tập và trải nghiệm thực tế cho SV ngành QTDVDL&LH.

### **Nhân sự:**

Đội ngũ GV cơ hữu của Khoa Du lịch hiện có 16 người, trong đó có 02 TS (trong đó có 02 GV cao cấp, phó giáo sư (PGS)), 14 thạc sĩ (trong đó có 7 nghiên cứu sinh). Đội ngũ nhân viên hành chính có 01 thư ký Khoa. Bên cạnh đó, Khoa được sự hỗ trợ, tham gia giảng dạy, NCKH của các GV đầu ngành của các Khoa, các BM khác ở trong và ngoài trường, cũng như sự hợp tác, giúp đỡ trong đào tạo và NCKH của các viện, trường đại học trong cả nước. Đặc biệt, Khoa đã ký hợp tác với hơn 30 doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong 5 năm gần đây, số lượng SV tại Khoa từ 2000-2500 SV theo học ở các bậc ĐTDH và SDH.

### **2.3. Giới thiệu về ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

Duyên hải Nam Trung Bộ có hệ thống cơ sở đào tạo du lịch phát triển. Hiện tại, toàn vùng có 19 đại học; 27 cao đẳng; 13 trung cấp trong đó có 9 trường đại học (chiếm 47,4% trên tổng số trường đại học đào tạo chuyên ngành du lịch); 10 trường cao đẳng (chiếm 37% trên tổng số trường cao đẳng); 5 trung cấp (chiếm 38,5% trên tổng số trường trung cấp) có chuyên ngành đào tạo về du lịch với tổng lượng SV, học viên hàng năm gần 3.500 SV (Căn cứ vào thông tin chỉ tiêu tuyển sinh của từng trường).

Ở cấp đào tạo là cao đẳng, trung cấp nghề có gần 70% tổng số cơ sở đào tạo nghề tham gia đào tạo nghề liên quan đến du lịch với tổng lượng SV hàng năm khoảng 4.000 học viên. Tổng quy mô của các cơ sở đào tạo du lịch các cấp đào tạo với 7.500 người - con số này là khá thấp nếu xét theo nhu cầu về nguồn nhân lực ngành Du lịch của Vùng. Một số cơ sở đào tạo chưa chuyên sâu về du lịch: Các trường Cao đẳng Sư phạm trong Vùng (chỉ tập trung đào tạo ngoại ngữ du lịch, địa lý du lịch và văn hóa du lịch chưa tập trung vào nhóm ngành Quản trị kinh doanh lữ hành, khách sạn, nhà hàng), Trường Cao đẳng nghề, trung cấp nghề (đào tạo ngành Du lịch với trình độ trung học chuyên nghiệp và công nhân kỹ thuật bậc 2/7 và 3/7).

Các địa phương như Đà Nẵng, Quảng Nam, Khánh Hòa có số lượng cơ sở đào tạo tương đối đáp ứng được nhu cầu ngành, nghề du lịch. Một số tỉnh như Quảng Ngãi (không có cơ sở nào đào tạo liên quan đến du lịch), các tỉnh Phú Yên, Ninh Thuận và Bình Thuận, mỗi tỉnh chỉ có 1 cơ sở đào tạo có chuyên ngành du lịch. Do vậy, năng lực và chất lượng đào tạo chuyên ngành du lịch vùng duyên hải Nam Trung Bộ vẫn còn nhiều hạn chế và chưa hoàn toàn đáp ứng nhu cầu nhân lực ngành thời gian qua.

Trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa hiện nay có 04 cơ sở đào tạo du lịch cấp độ Đại học, Cao đẳng: trường ĐHNT, Đại học Khánh Hòa, Cơ sở 2 Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Thái Bình Dương và 07 trường cao đẳng, trung cấp, trung tâm có đào tạo nghề du lịch. Hàng năm, cơ sở này đào tạo các lĩnh vực liên quan đến nghề du lịch cho khoảng 4.000 SV, học sinh. Trong đó có khoảng 300 SV trình độ đại học, 1.200 SV trình độ cao đẳng, số còn lại là trung cấp và sơ cấp. Những thiếu hụt trong cung và cầu ở trên đã mang lại cơ hội không nhỏ cho các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch trong việc phát triển CTĐT và tăng quy mô nhằm đáp ứng nhu cầu. Mặt khác, nó cũng tạo ra những thách thức lớn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, xây dựng uy tín thương hiệu trong đào tạo/nghiên cứu du lịch nhằm tiến tới cạnh tranh với nhiều cơ sở đào tạo có uy tín trên thế giới/trong khu vực bị hấp dẫn bởi thị trường đào tạo và đặt trụ sở tại Nha Trang - Khánh Hòa cũng như một số địa phương có lợi thế phát triển du lịch biển trong khu vực duyên hải Nam Trung Bộ.

Năm 2006, Trường ĐHNT chính thức đào tạo chuyên ngành Quản trị kinh doanh Du lịch. Với sự lớn mạnh của ngành, Bộ môn Quản trị Du lịch chính thức thành lập vào tháng 10 năm 2010. Trải qua 10 khóa đào tạo với trên 1000 Cử nhân, Bộ môn Quản trị Du lịch (trước đây) đã nỗ lực, phấn đấu và tự tin cung cấp đội ngũ lao động ngành du lịch có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội.

Trong vòng năm năm trở lại đây, số lượng SV đăng ký vào học ngành QTDVDL&LH, QTDVDL&LH tăng lên với điểm đầu vào thuộc tốp đầu của Nhà trường. Đây là một minh chứng cho thấy về sự tín nhiệm của xã hội đối với ngành đào tạo QTDVDL&LH của Nhà trường. Để đáp ứng nhu cầu phát triển các ngành đào tạo du lịch phục vụ xã hội, Khoa Du lịch - Trường ĐHNT đã chính thức được thành lập theo quyết định của Hiệu trưởng từ tháng 1/2019. Đến nay, Khoa đã có hai ngành đào tạo: QTDVDL&LH (bậc đại học, SĐH), QTDVDL&LH (bậc đại học). Từ năm 2013, đã xây dựng và triển khai Chương trình quốc tế Pháp ngữ: Quản trị doanh nghiệp và

du lịch (bậc đại học và SĐH) trên cơ sở hợp tác đào tạo với các trường Đại học đối tác ở Pháp, với Tổ chức Đại học Pháp ngữ khu vực châu Á-Thái Bình Dương. Đồng thời, Khoa đã phát triển đào tạo các lớp ngắn hạn thường xuyên cho học viên để nâng cao kỹ năng và tay nghề du lịch trong thực thi công việc (các lớp quản lý điều hành du lịch; nghiệp vụ hướng dẫn du lịch). Từ năm học 2019-2020, trên cơ sở chuyên ngành QTDVDL&LH, Nhà trường mở thêm các lớp đào tạo định hướng nghề nghiệp (POHE). Đây là tiền đề quan trọng giúp Bộ môn, Khoa và Nhà trường cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành kinh doanh khách sạn, nhà hàng, khu nghỉ dưỡng đáp ứng nhu cầu xã hội.

Đội ngũ GV tham gia vào công tác giảng dạy, đào tạo ngành QTDVDL&LH là các PGS, GV cao cấp, và GV có trình độ TS, thạc sĩ có thâm niên công tác và giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực QTDVDL&LH (Bảng 1).

**Bảng 1. Danh sách đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo ngành QTDVDL&LH**

STT	Họ và tên	Học hàm, học vị, năm công nhận	BM chuyên ngành
<b>a. Giảng viên cơ hữu</b>			
1	Đỗ Thị Thanh Vinh	PGS.TS. 2016/2010	QTKD
2	Lê Chí Công	PGS.TS. 2019/2015	Du lịch
3	Lê Trần Phúc	ThS. 2016	QTDVDL&LH
4	Tạ Thị Vân Chi	ThS. 2013	QTDL&KSQT
5	Nguyễn Thị Huyền Thương	ThS. 2015	QTDVDL&LHQT
6	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	ThS. 2015	Du lịch học
7	Nguyễn Thanh Quảng	ThS. 2018	QTDVDL&LH
8	Nguyễn Khánh Văn	ThS. 2018	QTDVDL&LH
9	Nguyễn Thị Hồng Trâm	ThS. 2009	Quản trị Du lịch & Khách sạn
10	Đào Anh Thư	ThS. 2019	Truyền thông Kinh doanh Quốc tế
11	Ninh Thị Kim Anh	ThS. 2010	Kinh tế và quản lý
12	Phan Thị Kim Liên	ThS. 2010	Kinh tế và quản lý

<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Học hàm, học vị, năm công nhận</b>	<b>BM chuyên ngành</b>
13	Lê Bá Quỳnh Châu	ThS. 2014	HTTTQTDN
14	Đặng Thị Phước Toàn	ThS. 2016	QLQT
15	Phan Thảo Nguyên	ThS. 2019	QTKD
16	Huỳnh Cát Duyên	ThS. 2014	QTKD
17	Nguyễn Văn Ngọc	TS. 2002	QTKD
18	Đặng Hoàng Xuân Huy	ThS. 2009	Kinh tế và quản lý
19	Bùi Bích Xuân	TS. 2021	Kinh tế và quản lý
20	Nguyễn Thu Thủy	TS. 2019	QTKD
21	Hoàng Gia Trí Hải	ThS. 2007	Kinh tế
22	Tăng Thị Hiền	ThS. 2012	Kinh tế
23	Trần Thị Thu Hòa	ThS. 2012	Kinh tế
24	Vũ Thị Hoa	ThS. 2010	Kinh tế
25	Nguyễn Thị Hải Anh	ThS. 2008	Kinh tế
26	Quách Thị Khánh Ngọc	PGS.TS 2019/2012	Kinh tế
27	Lê Kim Long	PGS.TS 2017/2009	Kinh tế
28	Nguyễn Ngọc Duy	TS. 2015	Kinh tế
29	Trần Thị Ái Cẩm	TS. 2017	Kinh tế
30	Nguyễn Thị Hồng Đào	TS. 2020	Kinh tế quốc tế
31	Võ Đình Quyết	ThS. 2008	QTKD
32	Hồ Huy Tựu	PGS.TS 2017/2011	Marketing
33	Võ Văn Diễn	TS. 2018	QTKD
34	Nguyễn Hữu Khôi	TS. 2021	QTKD
35	Võ Thị Thùy Trang	TS.2019	Kế toán

<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Học hàm, học vị, năm công nhận</b>	<b>BM chuyên ngành</b>
36	Võ Văn Cần	TS.2015	Marketing
37	Nguyễn Đức Thuận	TS. 2011	Hệ thống thông tin
38	Phạm Thị Thu Thúy	TS. 2012	Hệ thống thông tin
39	Trịnh Đức Minh	ThS. 2012	Giáo dục quốc phòng
40	Bùi Thanh Tuấn	ThS. 2007	Giáo dục quốc phòng
41	Trương Hoài Trung	TS. 2019	Giáo dục học
42	Nguyễn Hồ Phong	ThS. 2008	Giáo dục thể chất
43	Trần Văn TỰ	ThS. 2007	Giáo dục thể chất
44	Doãn Văn Hương	ThS. 2007	Giáo dục thể chất
45	Mai Thị Nụ	ThS. 2017	Giáo dục thể chất
46	Giang Thị Thu Trang	ThS. 2009	Giáo dục thể chất
47	Trần Trọng Đạo	TS. 2015	Lý luận Chính trị
48	Vũ Thị Bích Hạnh	ThS. 2013	Lý luận Chính trị
49	Nguyễn Hữu Tâm	TS. 2016	Lý luận Chính trị
50	Đỗ Văn Đạo	ThS. 2013	Lý luận Chính trị
51	Trương Thị Xuân	ThS. 2011	Lý luận Chính trị
52	Trần Thúy Quỳnh	ThS. 2014	Thực hành tiếng
53	Lê Hoàng Duy Thuận	ThS. 2005	Thực hành tiếng
54	Nguyễn Như Lan	ThS. 2012	KH Xã hội và Nhân văn
55	Trần Thị Việt Hoài	ThS. 2013	KH Xã hội và Nhân văn
56	Đinh Thị Sen	ThS. 2014	KH Xã hội và Nhân văn
57	Lê Thị Thanh Ngà	ThS. 2004	KH Xã hội và Nhân văn
58	Lê Hoàng Phương Thủy	ThS. 2015	KH Xã hội và Nhân văn



<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Học hàm, học vị, năm công nhận</b>	<b>BM chuyên ngành</b>
<b>b. Giảng viên thỉnh giảng từ các viện, trường</b>			<b>Cơ quan</b>
1	Nguyễn Văn Mạnh	PGS.TS 2003	Trường ĐH Kinh tế quốc dân
2	Lại Phi Hùng	PGS.TS 2004	Trường ĐH Kinh tế quốc dân
3	Hoàng Thị Thu Hương	TS. 2018	Trường ĐH Kinh tế quốc dân
4	Phạm Xuân An	ThS. 2015	Trường ĐH Công nghiệp thực phẩm Tp.HCM
5	Dương Ngọc Thắng	ThS. 2015	Viện nghiên cứu du lịch, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM
6	Đậu Minh Đức	ThS. 2015	Trường ĐH Khánh Hòa
7	Nguyễn Thị Thu	ThS. 2014	Trường ĐH Văn Lang
8	Trần Thị Thanh Trà	ThS. 2010	Trường ĐH Mở Tp.HCM
<b>c. Giảng viên thỉnh giảng từ doanh nghiệp</b>			<b>Cơ quan</b>
1	Hoa Thế Hùng	CN	Alma Cam Ranh Resort
2	Lê Thị Quỳnh Giao	ThS.	Trưởng phòng quản lý lưu trú - Sở Du lịch Khánh Hòa
3	Nguyễn Đăng Long	CN	Khách sạn Mường Thanh Luxury Nha Trang
4	Nguyễn Nhật Trung	CN	Khách sạn InterContinental Nha Trang
5	Nguyễn Thanh Thủy	CN	Khách sạn Mường Thanh Viễn Triều
6	Nguyễn Văn Trọng	CN	Poulo Condor Boutique Resort & Spa (Condao Island)
7	Phan Andy Tay Binh	CN	Khu nghỉ dưỡng Movenpick Cam Ranh
8	Trần Thị Kim Yên	CN	Alma Cam Ranh Resort

## **Phần II. TỰ ĐÁNH GIÁ THEO CÁC TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ**

### **Tiêu chuẩn 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo**

#### **Mở đầu**

Mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH tại trường ĐHNH được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Nhà trường, phù hợp với mục tiêu của giảng dạy đại học (GDĐH) quy định tại Luật Giáo dục đại học (GDĐH). Chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT được thể hiện rõ ràng, bao quát các yêu cầu chung và chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT. CĐR phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và công bố công khai. Mục tiêu CTĐT và CĐR của ngành QTDVDL&LH về cơ bản đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của tỉnh Khánh Hòa, khu vực Nam Trung Bộ và cả nước trong lĩnh vực du lịch.

**Tiêu chí 1.1. Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học, phù hợp với mục tiêu của giảng dạy đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH nhằm cung cấp cho NH môi trường và những hoạt động giáo dục để họ hình thành và phát triển nhân cách, đạo đức, tri thức, các kỹ năng cơ bản và cần thiết nhằm đạt được thành công về nghề nghiệp trong lĩnh vực chuyên môn, đáp ứng nhu cầu xã hội. Mục tiêu này được thể hiện trong các CTĐT từ năm 2016 đến năm 2019 [H1.01.01.01], [H1.01.01.02]. So với mục tiêu được ban hành năm 2016 và 2019, mục tiêu CTĐT ngành QTDVDL&LH cập nhật và điều chỉnh năm 2021 đã được xác định rõ ràng với các yêu cầu chuẩn về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm của đào tạo trình độ đại học. Cụ thể, mục tiêu CTĐT ngành QTDVDL&LH xác định đào tạo người học: (PEO1) Có tri thức cơ bản về khoa học xã hội và nhân văn, khoa học ứng dụng; bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ, sức khỏe; các kỹ năng ngoại ngữ; công nghệ thông tin và các kỹ năng mềm; từ đó vận dụng vào cuộc sống Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo

được được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan, học tập và công việc sau này; (PEO2) Có kỹ năng chuyên môn thực hiện các hoạt động kinh doanh trong ngành dịch vụ du lịch, lữ hành như: nghiệp vụ hướng dẫn; thiết kế và điều hành tour. Có năng lực tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo trong công việc; (PEO3) Có khả năng phân tích, tổng hợp, kiến thức chuyên sâu về kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh dịch vụ lữ hành nói riêng; (PEO4) Có khả năng hoàn thành công việc trên cơ sở vận dụng kiến thức lý thuyết và thực tiễn của ngành Quản trị DV DL&LH được đào tạo, trong những bối cảnh khác nhau; (PEO5) Có tinh thần làm việc trách nhiệm, chuyên nghiệp, có đạo đức nghề nghiệp vì sự phát triển bền vững của cộng đồng xã hội và hội nhập quốc tế **[H1.01.01.03]**. Mục tiêu của CTĐT ngành QTDV DL&LH đáp ứng các quy định về xây dựng và phát triển CTĐT **[H1.01.01.04]**, **[H01.01.01.05]**, **[H01.01.01.06]**, **[H1.01.01.07]**.

Mục tiêu của CTĐT ngành QTDV DL&LH được xác định phù hợp với sứ mạng của Trường ĐHNT, phù hợp với định hướng chiến lược phát triển của Trường giai đoạn 2016-2020, chiến lược phát triển đến 2030, tầm nhìn 2045. Tính phù hợp của mục tiêu CTĐT ngành QTDV DL&LH được thể hiện rõ qua mối quan hệ chặt chẽ với sứ mạng là đào tạo nhân lực trình độ cao, phát triển tính chuyên nghiệp, khả năng sáng tạo, ý thức trách nhiệm với môi trường giáo dục hội nhập, gắn kết với thực tiễn nghề nghiệp và cộng đồng **[H1.01.01.06]**.

Kết quả khảo sát SV năm cuối K58 ngành QTDV DL&LH 79% cho rằng mục tiêu của CTĐT phù hợp hoàn toàn và 21% cho rằng phù hợp một phần với sứ mạng của Trường **[H1.01.01.09]**. Việc đánh giá CTĐT phù hợp một phần của SV ở trên là do định hướng tập trung vào lĩnh vực thủy sản vốn là thế mạnh và giàu truyền thống của Nhà trường trong khi ngành QTDV DL&LH là ngành phát triển sau, đòi hỏi tính thực hành, thực tế cao và có phạm vi ứng dụng cụ thể trong lĩnh vực du lịch. Mặc dù cũng chú trọng vào du lịch biển, mục tiêu đào tạo ngành QTDV DL&LH tập trung đáp ứng nhu cầu nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực du lịch (ngành được ưu tiên trong chiến lược phát triển kinh tế biển Việt Nam theo

ting thần Nghị quyết số 36-NQ/TW - 22/10/2018 về Chiến lược phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến 2045; và Nghị quyết số 09-NQ/TW - 28/01/2022 của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hoà đến 2030, tầm nhìn đến năm 2045) và tầm nhìn của Nhà trường.

Từ năm 2019, sau khi Nhà trường xây dựng, ban hành Triết lý giáo dục và cập nhật vào tháng 10/2021 thì mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH cũng đã được rà soát, đánh giá của các bên liên quan (NH và doanh nghiệp du lịch) và cập nhật, đảm bảo tương thích với triết lý của Nhà trường **[H1.01.01.03]**, **[H1.01.01.06]**, **[H1.01.01.08]**, **[H1.01.01.09]**. Đồng thời, được thể hiện rõ bởi ma trận tương thích giữa mục tiêu CTĐT, mục tiêu GDDH và mục tiêu GD của Nhà trường (Bảng 1.1). Mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH tương đồng với mục tiêu được công bố của các CTĐT ngành QTDVDL&LH từ các trường Đại học trong nước, nhằm đào tạo NH có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng khoa học và công nghệ tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe; có khả năng sáng tạo và trách nhiệm nghề nghiệp, thích nghi với môi trường làm việc; có ý thức phục vụ nhân dân **[H1.01.01.10]**.

Mục tiêu CTĐT có sự phù hợp với mục tiêu của GDDH quy định tại Luật GDDH năm 2012 (sửa đổi, bổ sung năm 2018): (1) Đào tạo nhân lực, nâng cao dân trí, bồi dưỡng nhân tài; NCKH, công nghệ tạo ra tri thức, sản phẩm mới, phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh và hội nhập quốc tế; (2) Đào tạo NH có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng khoa học và công nghệ tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe; có khả năng sáng tạo và trách nhiệm nghề nghiệp, thích nghi với môi trường làm việc; có ý thức phục vụ nhân dân **[H1.01.01.03]**.

Hầu hết mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu giáo dục của Trường **[H1.01.01.06]**. Tuy nhiên, mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH chưa thực sự đi sâu vào thế mạnh lĩnh vực khoa học công nghệ biển và thủy sản được nêu trong Sứ mạng và Tầm nhìn của Trường.

**Bảng 1.1. Ma trận tương thích giữa mục tiêu CTĐT với mục tiêu trong Luật giáo dục; sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu giáo dục của Nhà trường**

Mục tiêu Luật giáo dục nhằm:	Mục tiêu chương trình đào tạo				
	PEO1	PEO2	PEO3	PEO4	PEO5
Phát triển toàn diện con người Việt Nam có đạo đức, tri thức, văn hóa, sức khỏe, thẩm mỹ và nghề nghiệp;	X				X
Có phẩm chất, năng lực và ý thức công dân;	X				X
Có lòng yêu nước, tinh thần dân tộc, trung thành với lý tưởng độc lập dân tộc và chủ nghĩa xã hội;	X				X
Phát huy tiềm năng, khả năng sáng tạo của mỗi cá nhân; nâng cao dân trí, phát triển nguồn nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp xây dựng, bảo vệ Tổ quốc và hội nhập quốc tế.	X	X	X	X	X
<b>Sứ mạng của ĐHNT:</b> NCKH, đào tạo nhân lực trình độ cao và chuyển giao tri thức đa lĩnh vực, chú trọng phát huy thế mạnh lĩnh vực khoa học - công nghệ biển và thủy sản		X	X	X	
<b>Tầm nhìn của ĐHNT đến năm 2045:</b> Là Đại học có thứ hạng cao ở Việt Nam; thuộc nhóm đầu các trường đại học ở Châu Á về một số ngành khoa học - nghệ biển và thủy sản		X	X	X	
<b>Mục tiêu giáo dục của Nhà trường</b>					
1. Bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ và sức khỏe	X				X
2. Kiến thức nền tảng và chuyên sâu về nghề nghiệp	X	X	X	X	X
3. Kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn phù hợp với nghề nghiệp		X	X	X	X
4. Khả năng nghiên cứu và ứng dụng khoa học-công nghệ				X	
5. Tinh thần lập nghiệp, khả năng tự học, sáng tạo và thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp	X			X	X

## 2. Điểm mạnh

Mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng, thiết kế dựa trên sứ mạng của Nhà trường, lấy tầm nhìn của Nhà trường làm nền tảng, có điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện phát triển của ngành du lịch (đặc biệt là ngành QTDVDL&LH, dịch vụ vui chơi giải trí).

Mục tiêu của CTĐT có tính phù hợp, tương thích cao với mục tiêu của GDĐH quy định tại Luật GDĐH về có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng KH&CN tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe và có khả năng sáng tạo.

## 3. Điểm tồn tại

Mục tiêu của CTĐT chưa thể hiện rõ nét thế mạnh lĩnh vực khoa học công nghệ biển và thủy sản được nêu trong Sứ mạng và Tầm nhìn của Trường. Nguyên nhân chính xuất phát từ sự ra đời sau của chương trình đào tạo QTDVDL&LH nhằm đáp ứng cho nhu cầu tăng nhanh của lao động trong lĩnh vực du lịch trong khi Nhà trường đã có sẵn các chương trình truyền thống đã phát huy thế mạnh lĩnh vực khoa học công nghệ biển và thủy sản.

## 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật mục tiêu CTĐT.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Cập nhật mục tiêu CTĐT ngành QTDVDL&LH nhằm thể hiện rõ nét tính liên ngành và sự đóng góp về lĩnh vực công nghệ biển và thủy sản trong sứ mạng và tầm nhìn của Trường thông qua việc tăng cường xây dựng các chủ đề giảng dạy, hướng dẫn, NCKH mang tính liên ngành du lịch và thủy sản như: quản lý nghề cá giải trí; biến đổi khí hậu; du lịch biển bền vững...	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 1.2. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Năm 2016, dựa trên mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH [H1.01.01.01], Khoa đã tổ chức xây dựng CĐR của CTĐT theo đúng quy trình được hướng dẫn của trường ĐHNT [H1.01.01.05]. CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng và được trình bày đầy đủ theo nhóm nội dung như: Phẩm chất đạo đức, nhân văn và sức khỏe; kiến thức; kỹ năng [H1.01.01.01]. Mỗi CĐR được đo lường và đánh giá bằng một hoặc một số học phần cụ thể và được thể hiện trong CTĐT [H1.01.01.01].

Sau ba lần hiệu chỉnh khóa 58, 59 (năm 2016); khóa 61, 62 (năm 2019) và khóa 63 (năm 2021); đối sánh chương trình một số trường có đào tạo ngành QTDVDL&LH trong và ngoài nước nội dung của CĐR CTĐT ngành QTDVDL&LH hiện nay được xác định gồm 10 PLO nhằm đảm bảo CĐR bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H1.01.01.10]. Trong đó, yêu cầu chung tập trung vào lập trường chính trị tư tưởng, pháp luật sức khỏe, thể chất và vận dụng các kiến thức cơ sở ngành là các CĐR mà bất cứ NH trình độ đại học của ngành nào cũng cần đạt được, thể hiện trong CTĐT từ PLO1-PLO3 [H1.01.01.03].

CĐR của CTĐT thể hiện các yêu cầu chuyên biệt mà NH ngành QTDVDL&LH cần đạt về: (1) Kiến thức cơ sở ngành (PLO4); (2) Kiến thức chuyên ngành du lịch (kinh tế du lịch, địa lý du lịch, du lịch bền vững, du lịch văn hóa,...) (PLO5); (3) Kiến thức chuyên sâu về QTDVDL&LH (quản trị kinh doanh hãng lữ hành, quản trị kinh doanh hãng vận chuyển, các tuyến điểm du lịch, thiết kế và điều hành tour, quản lý điểm đến, quản trị tổ chức sự kiện và hội nghị, nghiệp vụ hướng dẫn...) (PLO6); (4) Kỹ năng mềm (kỹ năng soạn thảo văn bản, kỹ năng đàm phán trong du lịch) ma trận kỹ năng (Bảng 1.2) (PLO7); và (5) Tinh thần làm việc trách nhiệm, uy tín trong nghề nghiệp, khả năng tự học, tự sáng tạo, khởi nghiệp và thích ứng với môi trường nghề nghiệp (PLO8, PLO9, PLO10) [H1.01.01.03].

Tuy nhiên, xét trong bối cảnh ngành du lịch chịu tác động lớn của dịch bệnh, áp lực chuyển đổi số trong ngành QTDVDL&LH ngày càng gia tăng, CĐR (PLO9 và PLO10) hiện tại đáp ứng chưa cao về kỹ năng khai thác, phân tích dữ liệu xu hướng thay đổi hành vi của khách du lịch nhằm hỗ trợ cho việc hoạch định chiến lược, đưa ra các giải pháp đáp ứng được nhu cầu của khách trong ngành lữ hành.

**Bảng 1.2. Ma trận kỹ năng**

Kỹ năng	Mức độ đánh giá			
	0 - Năng lực không đáp ứng được yêu cầu công việc	1 - Năng lực cơ bản	2 - Năng lực trung cấp	3 - Năng lực chuyên gia
<b>Các loại kỹ năng mềm</b>				
Kỹ năng tư duy sáng tạo		X		
Kỹ năng soạn thảo văn bản			X	
Kỹ năng đàm phán trong du lịch			X	
Kỹ năng làm việc độc lập			X	
Kỹ năng làm việc theo nhóm và cộng đồng			X	
Kỹ năng giao tiếp và truyền đạt thông tin trong lĩnh vực chuyên môn			X	
Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu			X	
Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin để giải quyết các vấn đề chuyên môn			X	
Sử dụng công nghệ thông tin và ngoại ngữ phục vụ công việc chuyên môn và quản lý			X	
Kỹ năng quản lý và lãnh đạo nhóm		X		
<b>Các loại kỹ năng cứng</b>				



Kỹ năng	Mức độ đánh giá			
	0 - Năng lực không đáp ứng được yêu cầu công việc	1 - Năng lực cơ bản	2 - Năng lực trung cấp	3 - Năng lực chuyên gia
Tổ chức quản lý điều hành các hoạt động kinh doanh lữ hành (thiết kế, hướng dẫn, điều hành Tour...)			X	
Tổ chức quản lý điều hành các hoạt động kinh doanh hãng vận chuyên			X	
Phân tích thông tin đánh giá chất lượng dịch vụ			X	
Đánh giá sức hấp dẫn điểm đến			X	
Lập kế hoạch kinh doanh và xây dựng chiến lược doanh nghiệp lữ hành.			X	

### 2. Điểm mạnh

CDR của CTĐT ngành QTDV DL&LH được xây dựng đảm bảo bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT. Đồng thời, có đối sánh với các chương trình tiên tiến của các tổ chức giáo dục trong và ngoài nước. Đồng thời, thông qua sự phổ biến của các chương trình tiên tiến của tổ chức giáo dục trong và ngoài nước mà thực hiện việc đối sánh.

### 3. Điểm tồn tại

CDR (PLO9, PLO10) hiện tại đáp ứng chưa cao về kỹ năng khai thác, phân tích dữ liệu xu hướng thay đổi hành vi của khách du lịch nhằm hỗ trợ cho việc hoạch định chiến lược, đưa ra các giải pháp đáp ứng được nhu cầu của khách trong ngành lữ hành. Nguyên nhân chính là do sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ 4.0 trong khi cơ sở vật chất và kỹ thuật hỗ trợ giảng dạy của Nhà trường chưa đáp ứng được hoàn toàn nhu cầu giảng dạy và học tập.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật CDR CTĐT.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục cập nhật CDR (PLO9, PLO10) CTĐT để đáp ứng cao hơn kỹ năng khai thác, phân tích dữ liệu xu hướng thay đổi hành vi của khách du lịch nhằm hỗ trợ cho việc hoạch định chiến lược, đưa ra các giải pháp đáp ứng được nhu cầu của khách. Nhà trường có kế hoạch cụ thể để bổ sung các phần mềm giảng dạy cho SV ngành QTDVDL&LH.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 1.3. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

CDR của CTĐT ngành QTDVDL&LH bao gồm các kỹ năng NH cần đạt được để đáp ứng nhu cầu xã hội nói chung và liên quan tới hoạt động nghề nghiệp du lịch nói riêng [H1.01.01.01]. CDR đã được xây dựng dựa trên văn bản hướng dẫn của Nhà trường đã thành lập BCN CTĐT có nhiệm vụ cập nhật và phát triển CTĐT, thành phần có đại diện cựu sinh viên, đại diện doanh nghiệp du lịch [H1.01.03.01], [H1.01.03.02]. Trước khi tiến hành cập nhật và phát triển CDR, BCN CTĐT điều tiến hành tìm hiểu

và khảo sát nhu cầu các bên liên quan như: NH, cựu SV và nhà tuyển dụng thông qua các phiếu khảo sát [H1.01.01.08].

Kết quả khảo sát chính thức đối với doanh nghiệp du lịch (bao gồm khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, công ty lữ hành) đã sử dụng lao động được đào tạo từ ngành du lịch của Nhà trường và các đơn vị đào tạo trên địa bàn Khánh Hòa năm 2017 cho thấy: Một là, tiêu chí kiến thức chuyên môn về du lịch của người lao động làm việc trong doanh nghiệp thể hiện bình quân dao động từ 3,3 đến 3,8 điểm (thang điểm 5) (xem biểu đồ 1.1). Một số chỉ tiêu được đánh giá thấp như: kiến thức về marketing du lịch; kiến thức về tâm lý du khách và phương pháp hướng dẫn; kiến thức về kinh doanh khách sạn; kiến thức về quản lý chất lượng dịch vụ [H1.01.03.03].

Hai là, về tiêu chí kỹ năng của người lao động làm việc trong doanh nghiệp du lịch cho thấy đa phần NH đạt ở mức khá sau khi tốt nghiệp (điểm TB về các biến quan sát dao động từ 2,80 đến 3,53). Trong đó, kỹ năng phục vụ buồng, bàn, bar; kỹ năng tạo động lực làm việc được đánh giá cao nhất. Trong khi, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp của NH sau khi tốt nghiệp được các doanh nghiệp du lịch đánh giá thấp nhất, chỉ đạt mức điểm TB 2.98 (xem biểu đồ 1.2) [H1.01.03.03].



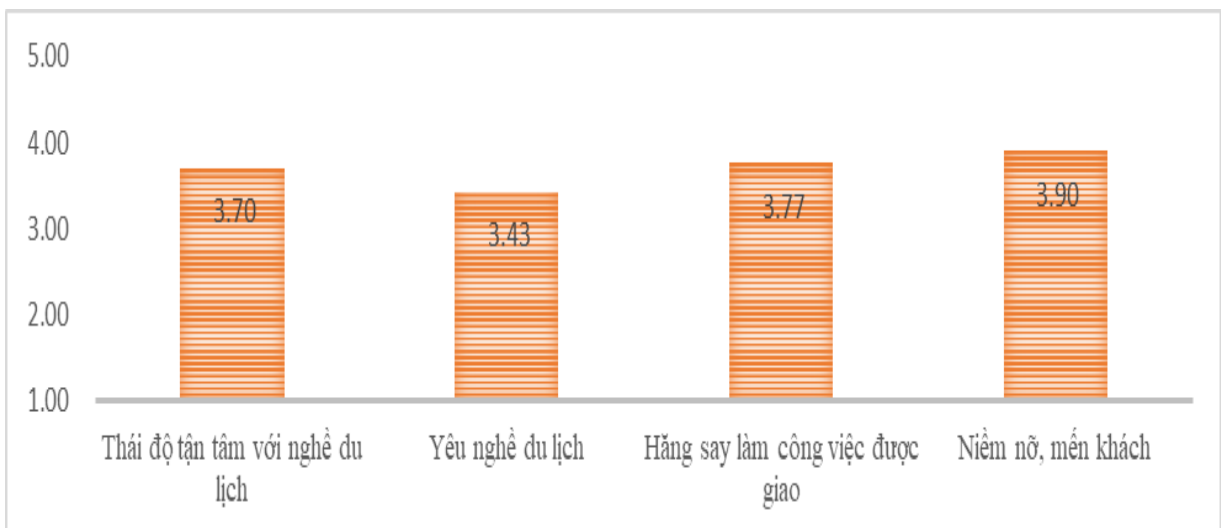
**Biểu đồ 1.1. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kiến thức của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa**

Ba là, tiêu chí tinh thần/thái độ của người lao động làm việc trong doanh nghiệp du lịch dao động trong khoảng 3,43 đến 3,90 (xem biểu đồ 1.3). Cả bốn chỉ tiêu thể hiện tinh thần/thái độ làm việc của người lao động được doanh nghiệp đánh giá khá cao. Tuy vậy, kết quả khảo sát mới ở dạng ban đầu và vẫn chưa được thực hiện thường xuyên [H1.01.03.03].

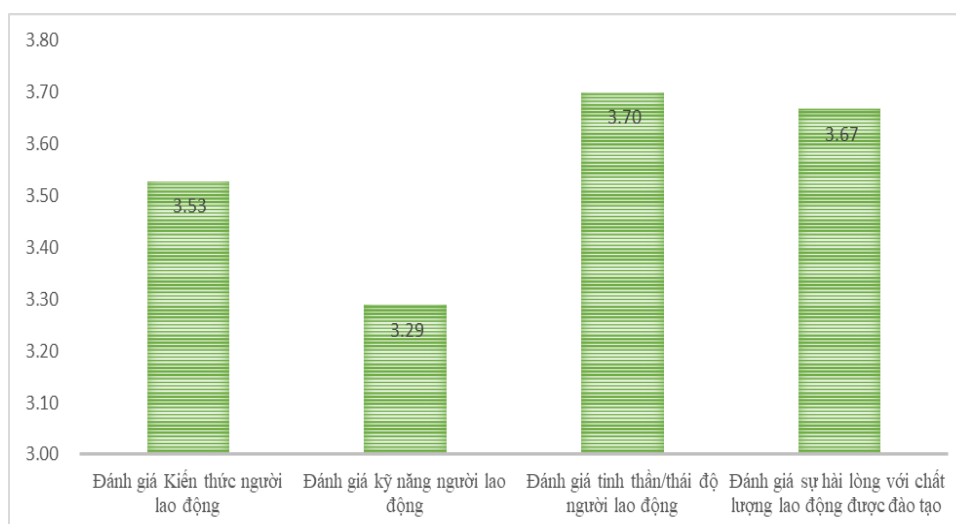


**Biểu đồ 1.2. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kỹ năng của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa**

Nhìn chung, các doanh nghiệp du lịch chỉ ra đa phần NH sau khi tốt nghiệp có tinh thần/thái độ làm việc cao nhất (điểm TB của các biến quan sát 3,70); tiếp đến là kiến thức chuyên môn (điểm TB của các biến quan sát là 3,53); và cuối cùng là kỹ năng (điểm TB của các biến quan sát là 3,29) (xem biểu đồ 1.4) [H1.01.03.03]



**Biểu đồ 1.3. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về tinh thần/thái độ làm việc của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa**



### **Biểu đồ 1.4 Kết quả đánh giá chung của doanh nghiệp du lịch về người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa**

Đa số SV sau khi tốt nghiệp sau một năm cho rằng Nhà trường cần phải đầu tư hơn nữa đến khả năng ngoại ngữ và kỹ năng mềm nhằm giúp NH đáp ứng tốt hơn với nhu cầu của thị trường lao động [H1.01.01.09].

Trên cơ sở rà soát, đánh giá, CDR của ngành QTDVDL&LH đã được cải tiến, cập nhật mới lần 2 tháng 9/2019 áp dụng cho đào tạo các khóa 61, 62; lần 3 (11/2021) áp dụng cho đào tạo khóa 63. Bảng 1.3 so sánh CDR sau các lần xây dựng và cập nhật dựa trên các yêu cầu của NH và doanh nghiệp sử dụng lao động.

**Bảng 1.3 So sánh CDR các chương trình đào tạo sau ba lần cải tiến, cập nhật**

Tiêu chí	CDR (K58, 59) (2016)	CDR (K60, 61, 62) (2019)	CDR (K63) (2021)
Cách tiếp cận	Tiếp cận theo ba nội dung: A: Phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; B. Kiến thức; C. Kỹ năng	Tiếp cận theo ba nội dung: A: Phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; B. Kiến thức; C. Kỹ năng	Thay đổi theo hướng tích hợp: từ PLO1 đến PLO10
Nội dung	+ 05 tiêu chí phản ánh phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; + 03 tiêu chí phản	+ Viết gọn lại còn 02 tiêu chí phản ánh phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; + 03 tiêu chí phản ánh kiến thức (trong đó kiến thức chuyên môn	Tích hợp lại thành 10 PLO (trong đó chú trọng hơn đến các kỹ năng: tư duy sáng tạo; kỹ

	<p>ánh kiến thức (trong đó kiến thức chuyên môn được xác định trên 05 tiêu chí con);</p> <p>+ 02 tiêu chí phản ánh kỹ năng cứng và kỹ năng mềm.</p>	<p>được xác định trên 05 tiêu chí con và bổ sung kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh hằng lễ hành, quản trị kinh doanh hằng vận chuyển, các tuyến điểm du lịch, thiết kế và điều hành tour, quản lý điểm đến, quản trị tổ chức sự kiện và hội nghị, nghiệp vụ hướng dẫn...;</p> <p>+ 09 tiêu chí phản ánh kỹ năng mềm và 05 tiêu chí phản ánh kỹ năng cứng.</p>	<p>năng giao tiếp; kỹ năng giải quyết vấn đề; kỹ năng lắng nghe...</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Nhà trường và Khoa Du lịch luôn chủ động công bố công khai CTĐT trên website để tất cả các bên liên quan đều được biết, tham gia thực hiện và đóng góp bổ sung, hoàn chỉnh [H1.01.03.04], [H1.01.03.05]. Đồng thời, CDR còn được truyền tải tới đối tượng học sinh, SV bằng hình thức đơn giản, súc tích, dễ tiếp thu thông qua học phần nhập môn ngành được triển khai vào đầu mỗi năm học cho sinh viên khóa mới.

Tuy nhiên, việc tiến hành khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CDR chưa được thực hiện thường xuyên và đầy đủ các nhóm đối tượng. Trong đó, đối tượng giảng viên và người học đã được xin ý kiến thảo luận về CDR trong những lần hiệu chỉnh, bổ sung nhưng lại không được minh chứng cụ thể.

### 2. Điểm mạnh

CDR của CTĐT ngành QTDVDL&LH phản ánh được yêu cầu thị trường và các bên liên quan, được công bố công khai rộng rãi.

### 3. Điểm tồn tại

Khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CDR chưa được thực hiện thường xuyên. Nguyên nhân chính là do việc thiếu kế hoạch kiểm tra, giám sát việc thực hiện khảo sát ý kiến các bên liên quan.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục công bố rộng rãi, thông qua nhiều phương tiện khác nhau để truyền tải CDR đến các bên liên quan.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Đầu mỗi năm học; thường xuyên tương tác với cựu sinh viên, doanh nghiệp.
2	Khắc phục tồn tại	- Xây dựng và thực hiện tốt kế hoạch kiểm tra, giám sát việc thực hiện khảo sát ý kiến các bên liên quan. - Khảo sát hàng năm về CDR đối với cựu sinh viên và doanh nghiệp sử dụng lao động. Định kỳ 2 năm/ lần khảo sát người dạy và NH hiện tại.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	+ Hàng năm; + Định kỳ, 2 năm một lần

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

#### Kết luận về Tiêu chuẩn 1

Mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH được xây dựng rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường. CDR được xác định rõ ràng, đáp ứng được yêu cầu chung, yêu cầu chuyên biệt của NH và đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan. Mục tiêu và CDR của CTĐT được định kỳ rà soát điều chỉnh, được công bố công khai trên website và thông tin đào tạo. Mục tiêu CTĐT và CDR được xác định rõ ràng, phù hợp với yêu cầu của các bên liên quan. Tuy nhiên, mục tiêu CTĐT chưa thể hiện rõ tính chủ động, sáng tạo của NH; Các yêu cầu chuyên biệt của CDR cho chương trình QTDVDL&LH vẫn chưa được tiếp cận và thiết kế độc lập trong CTĐT; Việc khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CDR chưa được thực hiện thường xuyên.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.**

## **Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo**

### **Mở đầu**

Bản mô tả CTĐT ngành QTDV DL&LH tại Trường ĐHNT cung cấp đầy đủ thông tin và cập nhật liên tục theo sự thay đổi của ngành và xã hội. Các ĐCHP có đầy đủ thông tin và cập nhật theo từng nội dung cho phù hợp với sự thay đổi của thực tế nhằm gia tăng hàm lượng kiến thức và sự phù hợp với nhu cầu xã hội. Đồng thời, bản mô tả CTĐT và đề cương các HP được công bố công khai dưới nhiều hình thức như website, elearning để các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

### **Tiêu chí 2.1. Bản mô tả chương trình đào tạo đầy đủ thông tin và cập nhật.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Sau khi Trường ĐHNT được Bộ GD&ĐT giao quyết định đào tạo trình độ đại học hệ chính quy ngành QTDV DL&LH theo quyết định số 3079/QĐ-BGDĐT ngày 15 tháng 8 năm 2012 [H2.02.01.01], Bộ môn đã thiết kế, cập nhật bản mô tả CTĐT. Năm 2016, Bộ môn QTDV DL&LH tiến hành điều chỉnh, cập nhật theo hướng dẫn của nhà trường, hoàn thiện CTĐT cập nhật mới cho khóa 58 [H1.01.01.01]. Tuy nhiên, bản mô tả CTĐT chưa thể hiện được sự đóng góp của các học phần vào việc đạt được chuẩn đầu ra của chương trình. Năm 2018, nhà trường đã có quyết định về việc rà soát, điều chỉnh nội dung CTĐT đại học Khóa 58 trở đi trong đó xem xét bổ sung các học phần tiếng anh chuyên ngành, các học phần thay thế khóa luận tốt nghiệp [H2.02.01.03] và ban hành quy định phát triển CTĐT trình độ đại học và cao đẳng [H2.02.01.04]. Bản mô tả CTĐT năm 2018 so với năm 2016 không có sự khác biệt về mặt cấu trúc mà chỉ rà soát, điều chỉnh về mặt nội dung bao gồm xem xét bổ sung học phần tự chọn, bổ sung các học phần mới như Nhập môn ngành nghề, học phần Tiếng Anh chuyên ngành [H2.02.01.02]. Tuy nhiên, việc điều chỉnh rà soát, CTĐT được thực hiện qua sự trao đổi, thảo luận của các GV trong BM, Khoa mà chưa có sự tham gia, góp ý của các bên liên quan.

Năm 2019, dựa trên khảo sát chính thức trên đối tượng là doanh nghiệp sử dụng lao động được đào tạo từ ngành du lịch của Nhà trường năm 2018 và sự trao đổi của các GV trong Bộ môn [H2.02.01.05], CTĐT ngành QTDV DL&LH đã được cập nhật điều chỉnh [H1.01.01.02] theo hướng quốc tế hóa với mục tiêu đào tạo và CDR cụ thể và được thể hiện trong bản mô tả CTĐT, các phẩm chất đạo đức, nhân văn và sức



khỏe; các kiến thức, kỹ năng và các học phần trong CTĐT cùng với nhiều môn học mới gắn liền với sự phát triển của ngành du lịch như Kỹ năng hỗ trợ, Nghiệp vụ hướng dẫn, E-tourism, Quản lý điểm đến, Văn hóa du lịch, các học phần thực hành Thiết kế và điều hành tour du lịch, Thực hành Tuyển điểm du lịch, Thực hành Nghiệp vụ hướng dẫn. Cùng với đó, CTĐT cũng góp phần nâng cao trình độ ngoại ngữ khác cho sinh viên bằng cách bổ sung học phần ngoại ngữ khác để sinh viên có hướng tiếp cận mới.

Năm 2021, Nhà trường ban hành thông báo việc hướng dẫn xây dựng CTĐT trình độ đại học, ban hành mẫu CTĐT trình độ đại học và quy định về khối lượng, cấu trúc của trường Đại học Nha Trang [H2.02.01.06], [H2.02.01.07], [H2.02.01.08], Bộ môn QTDVDL&LH tiến hành họp để thống nhất phương án và thực hiện xây dựng CTĐT theo hướng dẫn mới [H2.02.01.09]. Đồng thời, CTĐT cũng được các bên liên quan thảo luận, đóng góp làm cơ sở cho việc điều chỉnh theo kế hoạch như BCN CTĐT ngành QTDVDL&LH [H2.02.01.10]. Sau đó BCN CTĐT ngành QTDVDL&LH điều chỉnh, hoàn thiện CTĐT. Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH bao gồm đầy đủ các nội dung giúp người học có cái nhìn tổng quát về toàn bộ CTĐT [H1.01.01.03]. CTĐT ngành khi xây dựng và điều chỉnh đảm bảo chuẩn kiến thức và kỹ năng của người học sau khi tốt nghiệp phù hợp với Luật Giáo dục đại học, quy trình mở ngành đào tạo và quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được khi tốt nghiệp và tiếp thu ý kiến phản hồi cựu sinh viên [H1.01.01.09]. Tuy nhiên, CTĐT chưa nhận được góp ý của các nhà tuyển dụng trong ngành du lịch.

## *2. Điểm mạnh*

Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH cung cấp đầy đủ thông tin cho các bên liên quan (người học, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý, đội ngũ giảng viên...) hiểu được lộ trình của toàn bộ khóa học cũng như phương pháp dạy – học và kiểm tra đánh giá nhằm đạt được CĐR của ngành trên cơ sở dựa theo các kế hoạch, văn bản được ban hành của nhà trường cũng như việc thực hiện công việc theo đúng kế hoạch và góp ý của giảng viên của Bộ môn và các bên liên quan.

## *3. Điểm tồn tại*

Chưa lấy ý kiến phản hồi của các nhà tuyển dụng lao động (doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp vận chuyển, doanh nghiệp tổ chức sự kiện) để góp ý CTĐT do một số lý do khách quan như dịch bệnh, đặc thù của ngành nghề.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật bản mô tả CTĐT	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	Tiến hành lấy ý kiến của các bên liên quan (GV, SV và các nhà tuyển dụng) làm cơ sở cập nhật, điều chỉnh bản mô tả CTĐT  Thường xuyên tổ chức các buổi gặp mặt, trao đổi, hội thảo đã lắng nghe và góp ý của các bên liên quan về việc xây dựng CTĐT cho phù hợp với nhu cầu xã hội.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần  Định kỳ, hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

#### Tiêu chí 2.2. Đề cương các HP đầy đủ thông tin và cập nhật.

##### 1. Mô tả hiện trạng

Đề cương các học phần vừa đóng vai trò là bản mô tả quá trình giảng dạy, vừa đóng vai trò là bản cam kết giúp giảng viên và sinh viên thực hiện đúng trách nhiệm của mình. Mỗi CDR chi tiết của môn học luôn được gắn liền với từng hoạt động dạy và học cũng như hoạt động đánh giá tương ứng. Năm 2016, Nhà trường ra thông báo về việc tổ chức xây dựng và thẩm định đề cương học phần [H2.02.02.01] và việc ban hành mẫu ĐCHP và ĐCCTHP [H2.02.02.02], Bộ môn QTDVDL&LH đã xây dựng các ĐCHP và ĐCCTHP của các học phần trong CTĐT [H2.02.02.03]. Năm 2017, ĐCHP được các giảng viên trong Khoa và Bộ môn chủ động điều chỉnh, cập nhật bổ sung một số nội dung cho tương thích, phù hợp với thực tế và nhu cầu xã hội [H2.02.02.04]. Năm 2019, nhà trường tiếp tục tổ chức cập nhật ĐCHP trình độ đại học

**[H2.02.02.05].** Phiên bản cập nhật ĐCHP và ĐCCTHP năm 2019 gần như không có sự thay đổi so với năm 2016 **[H2.02.02.06].**

Năm 2021, nhà trường thực hiện kế hoạch tổ chức xây dựng và cập nhật ĐCHP và ban hành mẫu ĐCHP ĐCCTHP **[H2.02.02.07], [H2.02.02.08].** Bộ môn QTDVDL&LH đã tiến hành rà soát, cập nhật theo quy định của nhà trường. Phiên bản ĐCHP, ĐCCTHP năm 2021 đảm bảo thể hiện được sự tương hợp giữa ba yếu tố quan trọng: nội dung giảng dạy nhằm đạt được CĐR của môn học, phương pháp giảng dạy/học tập để có thể đạt được các CĐR đã nêu và phương pháp đánh giá để đánh giá hiệu quả giảng dạy so với ĐCHP, ĐCCTHP của phiên bản cũ. Từng học phần có số tín chỉ xác định và được ký hiệu bằng một mã số riêng do Nhà trường quy định. Các học phần ngành QTDVDL&LH được mô tả chi tiết trong CTĐT hiện hành **[H1.01.01.03].**

ĐCHP, ĐCCTHP ngành QTDVDL&LH được thực hiện theo chủ trương chỉnh sửa, cập nhật lại ĐCHP của Nhà trường, ĐCHP theo mẫu mới làm rõ chuẩn đầu ra của học phần tương thích với CĐR của CTĐT đã ban hành CTĐT và nội dung các học phần ngành QTDVDL&LH được các bên liên quan thảo luận, đóng góp trong làm cơ sở cho việc điều chỉnh theo kế hoạch **[H2.02.01.08], [H2.02.01.09], [H2.02.01.10].** Trên cơ sở đó, Bộ môn QTDVDL&LH đã phân công các học phần để giảng viên chủ động viết và hoàn thiện ĐCHP, ĐCCTHP. Sau đó, Bộ môn tiến hành đánh giá ĐCHP **[H2.02.02.09], [H2.02.02.10].** Đề cương các học phần, ĐCCTHP và CTĐT hiện hành hoàn thiện, chi tiết hơn và thể hiện đầy đủ các yêu cầu của từng học phần **[H2.02.02.11].** Ngoài ra, ĐCHP hiện hành cũng đã cập nhật, bổ sung, điều chỉnh các học phần mới gắn liền với sự phát triển của ngành du lịch. Tuy nhiên, ĐCHP, ĐCCTHP được điều chỉnh, cập nhật chủ yếu dựa trên sự trao đổi của các GV trong Khoa và BM mà chưa có sự góp ý của các bên liên quan khác như SV, doanh nghiệp du lịch. Cuối cùng, đề cương các học phần, ĐCCTHP được công bố công khai bằng các văn bản, trên website của Khoa và trên trang elearning của mỗi giảng viên giảng dạy học phần đó **[H2.02.02.12], [H2.02.02.13].**

## *2. Điểm mạnh*

Các ĐCHP ĐCCTHP trong CTĐT cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung, kiến thức/kỹ năng sẽ đạt được cũng như mối tương quan, logic giữa các học phần với CĐR, cách thức kiểm tra, đánh giá và được cập nhật thường xuyên trên cơ sở dựa theo các kế

hoạch, văn bản được ban hành của nhà trường cũng như việc thực hiện theo đúng kế hoạch của Bộ môn.

### 3. Điểm tồn tại

Sự tham gia đóng góp ý kiến của các bên liên quan (cựu SV, doanh nghiệp du lịch) về ĐCHP, ĐCCTHP trong CTĐT của ngành QTDV DL&LH còn hạn chế do một số lý do khách quan như dịch bệnh, đặc thù của ngành nghề.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, bổ sung, điều chỉnh và cập nhật ĐCHP, ĐCCTHP	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDV DL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Rà soát, điều chỉnh và cập nhật các ĐCHP một cách toàn diện trên cơ sở khảo sát các bên liên quan gồm GV, toàn bộ SV đang học và đã tốt nghiệp; các doanh nghiệp du lịch. Nội dung lấy ý kiến bao gồm: nội dung học phần, phương pháp giảng dạy và đánh giá học phần. Hình thức lấy ý kiến nên được thực hiện online giúp các bên dễ dàng đánh giá và thuận tiện trong việc xử lý dữ liệu. - Thường xuyên tổ chức các buổi gặp mặt, trao đổi, hội thảo đã lắng nghe và góp ý của các bên liên quan về việc xây dựng ĐCHP, ĐCCTHP trong CTĐT. - Đa dạng hóa các hình thức lấy ý kiến của các bên liên quan	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDV DL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần  Định kỳ, hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

### **Tiêu chí 2.3. Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Bản mô tả CTĐT cập nhật theo phương pháp tiếp cận mới và đề cương các học phần sau khi điều chỉnh được Bộ môn QTDV DL&LH công bố công khai cho người học, giảng viên, cơ quan chủ quản, nhà sử dụng lao động bằng nhiều hình thức khác nhau: công bố công khai trên website Nhà trường, trên website Khoa; trong gặp mặt SV đầu khóa theo đúng quy định của Nhà trường; trong hoạt động tuyển sinh của Nhà trường [H1.01.03.01], [H1.01.03.02], [H2.02.03.01]. Bộ môn QTDV DL&LH đã sử dụng bản mô tả CTĐT để giới thiệu về CTĐT đến từng giảng viên của Bộ môn QTDV DL&LH thông qua email [H2.02.03.02].

ĐCHP, ĐCCTHP được công khai rộng rãi trên các kênh để người học, doanh nghiệp và giảng viên có thể tiếp cận dễ dàng như: website của Khoa, trên hệ thống elearning của từng giảng viên giảng dạy [H2.02.02.12], [H2.02.02.13]. Điều này giúp các bên liên quan dễ dàng tiếp cận và thuận tiện trong việc tìm hiểu, đọc, nghiên cứu và lên kế hoạch học tập cũng như giảng dạy, kiểm soát theo đúng tiến độ CTĐT.

Bên cạnh đó, việc nắm bắt được bản mô tả CTĐT, đề cương các học phần, ĐCCTHP giúp người học có được cái nhìn tổng quát về toàn bộ CTĐT, người học có thể nắm được việc đăng ký các học phần trong một học kỳ, xác định đúng kế hoạch học tập, lộ trình học tập trong cả năm và cả khóa học, người học và xã hội sẽ dễ dàng tiếp cận và nắm bắt được CDR, các kiến thức sẽ được trang bị sau khi tốt nghiệp, về kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành, khả năng nhận thức và giải quyết vấn đề, thái độ và đạo đức nghề nghiệp và công việc mà người học có thể đảm nhận sau khi tốt nghiệp. Cùng với đó, Nhà trường đã ban hành các mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan để thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan trong hoạt động đào tạo của trường [H2.02.03.03]. Kết quả cho thấy, theo đánh giá của các bên liên quan cho rằng việc tiếp cận CTĐT, ĐCHP và ĐCCTHP theo đánh giá của các bên liên quan cho rằng việc tiếp cận CTĐT, ĐCHP và ĐCCTHP là dễ dàng và thuận tiện thông qua đánh giá của sinh viên về CTĐT, về ĐCHP [H1.01.01.09], [H2.02.03.03].

#### *2. Điểm mạnh*

Bản mô tả CTĐT, các ĐCHP và ĐCCTHP trong CTĐT ngành QTDV DL&LH được công bố công khai rộng rãi, tạo điều kiện cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận,

tạo cơ hội tăng cường hợp tác, gắn kết giữa Nhà trường và doanh nghiệp trong đào tạo và sử dụng nhân lực cho xã hội, đáp ứng yêu cầu của các nhà sử dụng lao động trên cơ sở hỗ trợ và phát triển của internet cũng như các chủ trương của Nhà trường trong việc công khai các thông tin liên quan đến CTĐT, ĐCHP và ĐCCTHP cho các bên liên quan hiểu rõ.

### 3. Điểm tồn tại

Thiết kế các mục/thư mục trên website về vị trí thư mục CTĐT, ĐCHP còn chưa khoa học và khó khăn cho SV trong việc tìm kiếm các thông tin cần thiết.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục sử dụng triệt để mọi phương thức, hình thức, phương tiện đa dạng và dễ dàng tiếp cận để công bố bản mô tả CTĐT và ĐCHP trong CTĐT	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Cập nhật những thay đổi trong Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần lên trên Website của Khoa, Trường. Ngoài ra, Nhà trường nên thiết kế lại website để dễ dàng nhận diện và tìm kiếm thông tin, đặc biệt là thông tin liên quan đến học phần.  - Đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến của các bên liên quan cũng như thay đổi nội dung khảo sát để có thể thu thập các ý kiến đánh giá của các bên liên quan trong việc tiếp cận CTĐT, ĐCHP và ĐCCTHP.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần  Định kỳ hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

### Kết luận về Tiêu chuẩn 2

Các bên liên quan (NH, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý, đội ngũ GV...) hiểu được lộ trình của toàn bộ khóa học cũng như phương pháp dạy – học và KTĐG nhằm đạt được CĐR của ngành thông qua bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH. Đồng

thời, các ĐCHP trong CTĐT cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung, kiến thức/kỹ năng, mối tương quan, logic giữa các HP với CĐR, đánh giá KQHT và được cập nhật thường xuyên. Hơn nữa, bản mô tả CTĐT và các ĐCHP trong CTĐT ngành QTDVĐL&LH được công bố công khai rộng rãi, tạo điều kiện cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận. Tuy nhiên, sự tham gia đóng góp ý kiến và phản hồi của các doanh nghiệp du lịch về CTDDT và ĐCHP của ngành QTDVĐL&LH còn ít. Đánh giá chung, bản mô tả CTĐT ngành QTDVĐL&LH đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.**

**Tiêu chuẩn 3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học.**

**Mở đầu**

Chương trình dạy học thể hiện rõ các HP giáo dục tổng quát, HP cơ sở ngành, chuyên ngành theo cấu trúc logic từng học kỳ, thể hiện sự tương thích, củng cố giữa nội dung chuyên môn, kiến thức tổng quát, và các kỹ năng cần thiết. Chương trình dạy học có sự đóng góp của từng HP với nội dung; PPGD, KTĐG; và CĐR HP rõ ràng. Chương trình dạy học đảm bảo yêu cầu của Bộ GD&ĐT, phản ánh được tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu đào tạo của Nhà trường; đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan, được định kỳ cập nhật theo sự phát triển, thay đổi của ngành và xã hội. CTĐT, ĐCHP và các ĐCCTHP được công bố công khai, rộng rãi giúp SV lên kế hoạch học tập hợp lý; các bên liên quan cũng nắm được hoạt động giảng dạy để kiểm tra, đánh giá, cho ý kiến cải thiện và phát triển.

**Tiêu chí 3.1. Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên Chuẩn đầu ra.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Chương trình dạy học (CTDH) ngành QTDVĐL&LH được thiết kế dựa trên các CĐR được nêu rõ trong CTĐT được công bố đến các BLQ [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03]. CTDH được thực hiện theo. CTDH được thực hiện theo thông báo của ĐHNT về việc hướng dẫn xây dựng chương trình đào tạo trình độ đại học. Trong đó yêu cầu BCN CTĐT, Tiểu ban giáo dục tổng quát và Tiểu ban liên ngành triển khai xây dựng, cập nhật CTĐT cần bám sát văn bản, kết hợp với các quy định hiện hành có liên quan [H2.02.01.07], [H2.02.01.08]. CĐR thể hiện yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và tự chịu trách nhiệm mà người học đạt được ngay sau khi tốt nghiệp. CĐR phải tối thiểu đạt bậc 6 của Khung trình độ quốc gia

Việt Nam và phù hợp với triết lý giáo dục, mục tiêu giáo dục của Nhà trường [H1.01.01.06]. Theo hướng dẫn, CTĐT cần có khoảng 10 đến 12 CDR, trong đó có 01 CDR về giáo dục tổng quát chung cho tất cả CTĐT, 01 đến 02 CDR về giáo dục tổng quát chung cho các CTĐT cùng nhóm ngành. Các CDR được hướng dẫn các thức trình bày (sử dụng ngôn ngữ, nội hàm cụ thể về kiến thức/thái độ/kỹ năng, cấp độ đạt được tối thiểu theo thang Bloom, 1956) Sự đáp ứng được thể hiện ở ma trận tương thích giữa CDR và mục tiêu của CTĐT (mục 3.2); và ma trận thể hiện sự đóng góp của HP để đạt được CDR (mục 7.3) [H1.01.01.03]. Từ CDR, CTĐT làm rõ vị trí vị trí việc làm của NH sao khi tốt nghiệp; được xây dựng đảm bảo số tín chỉ và tỷ lệ phần trăm tương ứng củ từng khối kiến thức theo hướng dẫn trong Quy định về cấu trúc và khối lượng CTĐT trình độ đại học của ĐHNT [H2.02.01.08]. Khung CTĐT được xây dựng theo 4 bước gồm:

Bước 1: Xây dựng nội dung chương trình giáo dục tổng quát cho ngành đào tạo dựa trên danh mục HP trong chương trình giáo dục tổng quát theo nhóm ngành của trường.

Bước 2: Xây dựng nội dung chương trình giáo dục chuyên nghiệp cho ngành, bao gồm: Tên HP, số tín chỉ, mã HP, điều kiện tiên quyết của HP, phân bổ thời lượng lý thuyết và thực hành. Việc hình thành 1 HP phải đáp ứng được CDR của CTĐT.

Bước 3: Phân bổ HP để tổ chức đào tạo theo học kỳ bằng cách điền số tín chỉ của các HP tự chọn và bắt buộc vào các cột phân kỳ từ HK1 đến HK8.

Bước 4: Rà soát việc xây dựng danh mục HP, điều kiện tiên quyết, phân bổ HP, tính tương thích giữa HP và đáp ứng CDR của CTĐT.

Đối với CTĐT QTDVDL&LH, sự tương quan giữa CTDH và CDR còn được thể hiện rõ ở bản mô tả HP tại ĐCHP (mục 5, Phụ lục mẫu ĐCHP) [H2.02.02.02] và được cập nhật [H2.02.02.03], [H2.02.02.04], [H2.02.02.06], [H2.02.02.11]. Việc thiết kế CTDH học dựa trên CDR thể hiện ở số lượng các HP đáp ứng cho CDR (mục 7.3) và lộ trình đào tạo của CTĐT (mục 7.2) [H1.01.01.03]. Ví dụ, để phục vụ CDR PLO6: “Vận dụng được các kiến thức chuyên ngành về quản trị để thực hành nghề nghiệp”, CTDH có các HP lý thuyết và thực hành tương ứng với từng nhóm nghiệp vụ bắt đầu từ học kỳ thứ 4 (bảng 3.1).



**Bảng 3.1. Minh họa của các học phần thiết kế đáp ứng một CDR**

STT	HK	HP	Mức độ yêu cầu của CDR	Nội dung	Phương pháp dạy-học	Phương pháp đánh giá
1	4	Các điểm du lịch	<p>a) Phân tích được vị trí địa lý, đặc điểm địa hình, khí hậu của Việt Nam; những điều kiện tự nhiên, đặc điểm kết cấu hạ tầng thuận lợi để phát triển du lịch. Phân biệt được tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hóa; điểm đến du lịch tự nhiên và văn hóa của Việt Nam.</p> <p>b) Phân tích được vị trí địa lý, địa hình, điều kiện tự nhiên, văn hóa, tài nguyên du lịch, đặc điểm cơ sở vật chất, kết cấu hạ tầng của từng vùng du lịch.</p> <p>c) Phân tích các điểm tham quan, những địa bàn hoạt động du lịch</p>	<p>Trang bị cho sinh viên ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành những kiến thức và kỹ năng về các điểm đến như địa lý, lịch sử, phong tục, các đặc điểm và các điểm tham quan cộng đồng dân cư địa phương, khí hậu và tính mùa vụ ảnh hưởng đến thời gian tham quan, các sự kiện đặc biệt như lễ hội, phương tiện dành cho du khách, những vấn đề liên quan đến an toàn và sức khỏe, những cảnh báo về du lịch.</p>	<p>Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình</p>	<p>- Thuyết trình tại lớp về các nội dung được giao.</p> <p>- Nhập vai xử lý các tình huống được đưa ra trong từng chủ đề.</p> <p>- Trắc nghiệm + Tự luận</p> <p>- Vấn đáp</p>

STT	HK	HP	Mức độ yêu cầu của CDR	Nội dung	Phương pháp dạy-học	Phương pháp đánh giá
			chủ yếu và các tuyến du lịch đặc trưng của từng vùng du lịch. Vận dụng xây dựng và thuyết minh các tuyến du lịch đặc trưng của từng vùng du lịch.			
2	4	Nghiệp vụ hướng dẫn	<p>a) Nhận diện được các hoạt động cần thiết của hướng dẫn viên du lịch;</p> <p>b) Vận dụng được nghiệp vụ chuẩn bị và đón tiếp khách;</p> <p>c) Vận dụng được các nghiệp vụ tổ chức hoạt động hướng dẫn;</p> <p>d) Vận dụng được các nghiệp vụ tiễn khách;</p> <p>e) Vận dụng được các nghiệp vụ an toàn du lịch biển đảo.</p>	Trang bị cho người học các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp cũng như quy trình tổ chức hướng dẫn khách du lịch theo hình thức tổ chức chuyển đi, phương pháp hướng dẫn tuyến, phương pháp hướng dẫn tham quan theo chuyên đề, phương pháp trả lời câu hỏi, đối thoại với khách, phương pháp xử lý tình huống, phong cách hướng dẫn, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, nghệ thuật diễn đạt... và một số kỹ năng cần thiết khác của Hướng dẫn viên.	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	<p>- Bài tập cá nhân</p> <p>- Bài tập nhóm:</p> <p>chuẩn bị thông tin cho một chuyến tour du lịch</p> <p>- Làm phim tư liệu</p> <p>- Vấn đáp</p>
3	4	Thực hành	a) Thực hành xây dựng hành trình,	Cung cấp cho sinh viên cơ hội thực hành về nghiệp	Tham gia chuyên Tour	- Đánh giá trong

STT	HK	HP	Mức độ yêu cầu của CĐR	Nội dung	Phương pháp dạy-học	Phương pháp đánh giá
		nghiệ p vụ hướng dẫn và tuyến điểm du lịch	cung đường đi, tuyến đường đi, thời gian di chuyển trong hành trình kiến tập thực tế. b) Vận dụng kỹ năng thực hành thuyết minh về các chủ đề, các điểm tham quan, điểm đến trong suốt hành trình tour kiến tập thực tế. c) Vận dụng kỹ năng thực hành hướng dẫn đoàn. d) Vận dụng kỹ năng xử lý tình huống.	vụ hướng dẫn và nắm bắt được các tuyến điểm ở Việt Nam. Phân biệt các loại hướng dẫn viên và điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên. Phương pháp lựa chọn, xây dựng tuyến điểm du lịch, tổ chức thực hiện tour du lịch, thực hiện hướng dẫn du lịch trên xe, tại các điểm tham quan và trang bị kiến thức chung về xử lý tình huống trong hoạt động hướng dẫn du lịch.	thực tế do Khoa tổ chức	quá trình đi tour về kiến thức, kỹ năng và thái độ. - Bài báo cáo chuyến đi

Qua các năm, BCN CTĐT thực hiện tổ chức cập nhật, rà soát, phân công quản lý HP, xây dựng và thẩm định ĐCHP theo kế hoạch và hướng dẫn [H2.02.01.02], [H2.02.01.03], [H2.02.01.04], [H2.02.01.06], [H2.02.01.08], [H2.02.02.01], [H2.02.02.02], [H2.02.02.05], [H2.02.02.07], [H2.02.02.08], [H2.02.02.09], [H2.02.02.10], [H3.03.01.01], [H3.03.01.02] xây dựng ma trận kỹ năng với 4 mức độ đánh giá phù hợp với CĐR (Tiêu chuẩn 1 - Bảng 1.2. Ma trận kỹ năng). Các GV được lựa chọn giảng dạy có trình độ từ thạc sĩ trở lên, có chuyên môn phù hợp với HP giảng dạy [H3.03.01.03], [H3.03.01.04]. Các PPGD, phương pháp KTĐG của NH của đa số các HP phù hợp, góp phần hỗ trợ việc đạt được các CĐR [H2.02.02.03],

[H2.02.02.04], [H2.02.02.06], [H2.02.02.11]. PPGD đa dạng với nhiều hình thức, phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo của NH như: làm việc nhóm, đi thực tế, tiểu luận, thuyết trình, nhập vai. Đa số các HP đều sử dụng phương pháp làm việc nhóm kết hợp giải quyết các vấn đề thực tiễn; thường xuyên tổ chức giao lưu với doanh nghiệp, các trường liên kết giúp NH đạt được CĐR PLO7, PLO10 [H1.01.01.03], [H3.03.01.05], [H3.03.01.06].

Trong mỗi HP, các tổ hợp PPGD và KTĐG được lựa chọn áp dụng một cách phù hợp tùy theo tính chất và CĐR của từng HP. Các CĐR được cụ thể hóa bởi các KQHT mong đợi có thể đo lường được theo thang của Bloom. GV có thể xác định PPGD và KTĐG phù hợp nhằm đạt được các CĐR [H2.02.02.02], [H2.02.02.11].

Tổ hợp các phương pháp giảng dạy, học tập, kiểm tra đánh giá (KTĐG) KQHT của các HP trong chương trình dạy học (CTDH) phù hợp và góp phần đạt được CĐR. Mỗi học phần đều được thiết kế dựa trên 3 bước chính: Xác định kết quả mong đợi, CĐR; Lựa chọn phương pháp KTĐG đáp ứng CĐR phù hợp; Chọn lựa PPGD thích hợp để đạt được CĐR. Các PPGD và học tập phổ biến gồm: Thuyết giảng, thảo luận nhóm, thuyết trình, báo cáo/ bài tập lớn, đi tour thực tế; các phương pháp KTĐG thường được sử dụng gồm vấn đáp, trắc nghiệm, tự luận, kết hợp trắc nghiệm và tự luận, viết tiểu luận - bài tập lớn, viết báo cáo (áp dụng với học phần thực hành) [H2.02.02.03], [H2.02.02.04], [H2.02.02.06]. Từ năm 2019, GV tăng cường ứng dụng hệ thống quản lý học tập NTU E-Learning trong giảng dạy trực tuyến; KTĐG bằng hình thức trắc nghiệm nhiều đáp án, đúng/sai, trả lời ngắn [H03.03.01.07]. Điều này giúp NH thực hiện các bài kiểm tra thuận tiện, có thể biết kết quả và phản hồi nhanh chóng, từ đó rút kinh nghiệm và điều chỉnh học tập nhằm đảm bảo CĐR. Bên cạnh đó, để hoàn thiện PPGD, GV thường xuyên ứng dụng các kết quả NCKH vào PPGD, KTĐG giúp đáp ứng với CĐR [H3.03.01.04]. Đồng thời, GV được Nhà trường tập huấn về việc xác định tổ hợp các PPGD và KTĐG phù hợp với CĐR [H03.03.01.08].

CTĐT ngành QTDVĐL&LH được định kỳ rà soát, chỉnh sửa, bổ sung dựa theo các văn bản hướng dẫn của Nhà trường [H2.02.01.01], [H2.02.01.02]. Trong quá trình thiết kế, điều chỉnh CTĐT, BCN CTĐT tiếp thu các góp ý, phản hồi của các BLQ như GV [H2.02.01.05], [H2.02.01.09], [H2.02.01.10], NH năm cuối [H1.01.01.09], NH đã tốt nghiệp, doanh nghiệp [H1.01.01.08], Tiểu ban liên ngành nghiệm thu CTĐT trình độ đại học về CTĐT, BCN CTĐT về bổ sung, điều chỉnh CĐR, vị trí việc làm, cấu

trúc CTĐT, tỷ lệ HP giáo dục tổng quát và chuyên nghiệp và nội hàm của các HP trong CTĐT [H1.01.01.08], [H1.01.01.09], [H2.02.01.11], [H2.02.02.10]. Tuy nhiên, việc tham gia của doanh nghiệp còn chưa sâu trong quá trình thiết kế CTĐT.

### 2. Điểm mạnh

CTDH ngành QTDVDL&LH được thiết kế phù hợp với CĐR. Đề cương các HP thể hiện sự gắn kết giữa nội dung dạy học và CĐR của CTĐT. Nguyên nhân: Chủ nhiệm các học phần trong CTĐT nắm rõ mục tiêu và CĐR để từ đó xây dựng nội dung dạy học và PPGD phù hợp với đối tượng người học. Đề cương các HP được thiết kế ngược, hướng mục tiêu và lấy NH là trung tâm gồm 3 bước: Xác định mục tiêu và kết quả mong đợi (CĐR); Xây dựng kế hoạch và lựa chọn PPKTĐG phù hợp kết quả mong đợi (CĐR); Xây dựng kịch bản và lựa chọn các PPDH phù hợp kết quả mong đợi (CĐR).

GV tăng cường ứng dụng hệ thống NTU E-Learning hỗ trợ hiệu quả cho việc dạy, học và KTĐG. GV ứng dụng các kết quả của NCKH vào PPGD, KTĐG nhằm đáp ứng CĐR. Nguyên nhân: Theo quy định của Nhà trường, mỗi kỳ giảng viên đều phải cập nhật đề cương chi tiết học phần lên hệ thống E-learning để NH nắm được nội dung chương trình học phần, PPGD và PPKTĐG học phần. Ngoài ra, hệ thống E-learning rất hiệu quả trong việc thiết kế các bài kiểm tra trắc nghiệm, đánh giá nhanh và tương đối chính xác kết quả học tập của NH.

### 3. Điểm tồn tại

Việc thiết kế CTĐT còn chưa có sự tham gia sâu của các doanh nghiệp du lịch. Nguyên nhân là do đặc thù công việc khách quan của doanh nghiệp.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục định kỳ rà soát, cập nhật đảm bảo CTDH phù hợp với CĐR, ĐCHP có gắn kết với CĐR của CTĐT, PPGD, phương pháp KTĐG KQHT của NH.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc	- Rà soát, điều chỉnh và cập nhật CTĐT phù	Khoa	Định kỳ, 2

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
	phục tồn tại	hợp với CĐR một cách toàn diện trên cơ sở khảo sát các bên liên quan gồm GV, toàn bộ SV đang học và đã tốt nghiệp; đặc biệt các doanh nghiệp du lịch. Nội dung lấy ý kiến bao gồm: CTDH, PPGD và phương pháp KTĐG/đánh giá KQHT. Hình thức lấy ý kiến nên được thực hiện trực tiếp và trực tuyến giúp các bên dễ dàng đánh giá và thuận tiện trong việc xử lý dữ liệu.	Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	năm một lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

**Tiêu chí 3.2. Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được Chuẩn đầu ra là rõ ràng.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Mỗi HP được thiết kế trong CTDH để phục vụ cho một số CĐR nhất định, đảm bảo 100% HP đều tương thích về nội dung và đóng góp cụ thể để đạt được CĐR của ngành. CĐR của CTĐT QTDVDL&LH hiện gồm 10 CĐR [H1.01.01.03], mức độ thể hiện sự đáp ứng CĐR của HP đã được cải tiến ở CTĐT cập nhật giúp xác định và thể hiện mức độ đóng góp cụ thể hơn thông qua việc bổ sung ma trận mức độ tương quan giữa CĐR HP và CĐR CTĐT (Bảng 7.3 - [H1.01.01.03]). Các HP có sự tương thích, bổ trợ lẫn nhau về nội dung và thể hiện sự đóng góp cụ thể trong từng học kỳ của mỗi HP nhằm đạt được CĐR [H2.02.02.03], [H2.02.02.04], [H2.02.02.06], [H2.02.02.11], [H3.03.02.01].

Đầu tiên, các HP thuộc nhóm giáo dục tổng quát, được giảng dạy ở các học kỳ đầu nhằm giúp SV đạt được các CĐR về chính trị, tư tưởng, quân sự, pháp luật; ứng dụng được các kiến thức nền tảng về khoa học xã hội và nhân văn, các kỹ năng mềm và ngoại ngữ để giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và tiếp cận các vấn đề thuộc ngành du lịch. Các HP này đóng góp ở mức độ I (Introduction – Giới thiệu), R

(Reinforcement – Củng cố) và có một số ở mức M (Master – Chuyên nghiệp) cho các CDR PLO1-PLO3. Tiếp theo, các HP cơ sở ngành giúp định hướng nghề nghiệp cho SV, cung cấp kiến thức và công cụ để SV phân tích, đánh giá xu hướng vận động và phát triển của ngành du lịch; tạo nền tảng vững chắc cho các HP chuyên ngành. Các HP này phần lớn đóng góp ở mức độ I (Introduction – Giới thiệu) và R (Reinforcement – Củng cố) cho các từ CDR PLO4 đến PLO10. Các HP chuyên ngành, tập trung ở các kỳ sau, đóng góp vào việc trau dồi và rèn luyện các kỹ năng nghiệp vụ trong ngành QTDVDL&LH, phát triển năng lực quản lý ở mức M (Master – Chuyên nghiệp). CDR PLO10 liên quan đến trách nhiệm trong công việc và trách nhiệm xã hội được lồng ghép trong toàn bộ các HP thuộc nhóm cơ sở ngành và nhóm kiến thức chuyên ngành của CTĐT ở mức độ từ (Reinforcement – Củng cố) đến M (Master – Chuyên nghiệp).

100% các HP xác định rõ tổ hợp các PPGD, phương pháp KTĐG phù hợp và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo đạt được CDR theo đúng quy định của Nhà trường **[H2.02.02.08]**. Sự phù hợp của PPGD nhằm đáp ứng CDR được thể hiện qua các bản mô tả ĐCCTHP **[H3.03.02.01]**. Cụ thể, ĐCCTHP được hướng dẫn xây dựng bao gồm Tên HP (tiếng Việt và tiếng Anh), số tín chỉ (lý thuyết - thực hành), trình độ đào tạo, HP tiên quyết, thông tin GV, mô tả HP, mục tiêu HP, CDR của HP, đánh giá KQHT, tài liệu dạy học, kế hoạch học tập và yêu cầu đối với NH. Trong đó, đối với CDR của HP cần đảm bảo các yêu cầu về yếu tố cấu thành (hành động, điều kiện và tiêu chuẩn), số lượng (từ 3-5 CDR cho 01 HP), đo lường được, đơn giản dễ hiểu, phù hợp với trình độ đào tạo và mục tiêu HP, phù hợp với góc độ NH. Việc xây dựng CDR của HP dựa trên thang Bloom (1956) và Dave (1970). Về đánh giá KQHT, đối với HP 3 tín chỉ trở lên thì cần tổ chức thi giữa kỳ. Trọng số điểm đánh giá quá trình, thi giữa kỳ không nhỏ hơn 20% và không lớn hơn trọng số điểm thi cuối kỳ; khuyến khích sử dụng Rubric cho hoạt động đánh giá.

Theo yêu cầu xã hội, PPGD đa dạng, kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp; với nhiều hình thức phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo, phát triển kỹ năng sống và rèn luyện khả năng tự học suốt đời của NH như làm việc nhóm, làm việc theo dự án, nghiên cứu tình huống, xử lý vấn đề, sắm vai, thực hành/thực tập tại doanh nghiệp, .. (đáp ứng CDR PLO4, PLO5, PLO6, PLO7, PLO8, PLO9, PLO10).

Phương pháp KTĐG được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp, tiểu luận, báo cáo thuyết trình bài tập nhóm/cá nhân và trải

đều trong suốt quá trình học HP với tỷ lệ rõ ràng, được nêu trong ĐCCTHP [H3.03.02.01]. Cụ thể, việc kiểm tra đánh giá KQHT bao gồm đánh giá chuyên cần, đánh giá quá trình, thi giữa kỳ, thi cuối kỳ. Ngoài ra trong quá trình học, GV có thể khuyến khích thông qua điểm cộng cá nhân. Để hỗ trợ công tác KTĐG nhằm đảm bảo CDR của các HP, Nhà trường thường xuyên tổ chức các đợt tập huấn về sử dụng E-Learning, sự phạm số, nghiệp vụ sư phạm nhằm giúp GV nâng cao trình độ [H3.03.01.08].

Nội dung tổng thể và các điểm nổi bật của CTĐT được công bố rộng rãi đến các BLQ qua website, ngày hội tư vấn mùa thi, tờ rơi [H3.03.02.02], các HP được định kỳ lấy ý kiến phản biện, góp ý, phản hồi của BCN CTĐT, tiêu ban liên ngành, GV và cựu SV để tiếp tục rà soát, bổ sung, điều chỉnh [H2.02.01.01], [H2.02.01.02], [H2.02.01.10], [H2.02.01.11], [H2.02.02.01], [H2.02.02.07], [H2.02.02.09], [H2.02.02.10]. Việc lấy ý kiến dựa trên yêu cầu về chuyên môn và xu thế thực tế của ngành QTDV DL&LH, trong đó có ý kiến được thu thập từ kết quả khảo sát NH sau mỗi học kỳ của Phòng ĐBCL&KT [H1.01.01.09]. Tuy nhiên, Bộ môn QTDV DL&LH chưa lấy ý kiến góp ý chính thức của các doanh nghiệp.

## 2. Điểm mạnh

Các HP trong CTĐT có đóng góp cụ thể và rõ ràng theo mức độ (I, R, M) theo từng học kỳ, lần lượt giúp NH xây dựng được nền tảng từ kiến thức, kỹ năng chung đến việc ứng dụng các tri thức, nghiệp vụ vào thực tế nghề nghiệp.

CTDH xác định rõ tổ hợp các PPGD, KTĐG phù hợp và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CDR. CTDH được rà soát, tiếp thu ý kiến các bên liên quan để điều chỉnh và cập nhật.

Nguyên nhân: CTĐT được xây dựng trên cơ sở các quy định của Bộ Giáo dục; kế hoạch, văn bản được ban hành của Nhà trường cũng như việc thực hiện theo đúng kế hoạch của Khoa và Bộ môn.

## 3. Điểm tồn tại

Khoa và Bộ môn chưa thực hiện định kỳ lấy ý kiến các bên liên quan về nội dung các HP, đặc biệt là của các doanh nghiệp du lịch. Nguyên nhân là do đặc thù công việc khách quan của doanh nghiệp.



## 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, đảm bảo xác định rõ tổ hợp các PPGD, KTĐG phù hợp và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CĐR.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Rà soát, điều chỉnh và cập nhật các HP trên cơ sở khảo sát các bên liên quan gồm GV, SV đang học và đã tốt nghiệp; đặc biệt các doanh nghiệp du lịch.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Đối với GV và SV đang học: Kết thúc mỗi HK. Đối với SV đã tốt nghiệp và doanh nghiệp du lịch: 2 năm/lần

## 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 3.3. Chương trình đào tạo có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.**

## 1. Mô tả hiện trạng

Nội dung CTDH ngành QTDVDL&LH được xây dựng dựa trên khung quy định của Bộ GD&ĐT và Quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà NH đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành CTĐT trình độ đại học (Bảng cấu trúc chương trình đào tạo - [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03]), [H1.01.01.04], [H2.02.01.07], [H2.02.01.08], [H3.03.03.01]. Khối kiến thức giáo dục tổng quát và giáo dục chuyên nghiệp đều có các HP bắt buộc và tự chọn để SV đăng ký phân bổ trong các học kỳ và định hướng chuyên ngành đã chọn [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03].

CTDH ngành QTDVDL&LH đảm bảo trình tự logic giữa các HP và được thực hiện đúng lưu đồ đào tạo (Mục 7.2) **[H1.01.01.03]**.

Từ 2018 đến nay, các HP giáo dục tổng quát và cơ sở ngành chủ yếu được tập trung ở các học kỳ đầu (HK1-3). Các HP này giúp SV mới vào trường định hướng được tư tưởng học tập rèn luyện ở môi trường mới; thu nhận và bắt đầu ứng dụng những kỹ năng cần thiết trong học tập ở đại học và cuộc sống; đồng thời có kiến thức cơ bản về ngành QTDVDL&LH. Nhóm các HP chuyên ngành được xếp ở các học kỳ 4 trở đi, HP lý thuyết học cùng kỳ với HP thực hành nghiệp vụ để tạo tính liên kết và liền mạch của lý thuyết và thực hành. Các HP từ HK5 đến HK8 đảm bảo tính chuyên sâu về kiến thức quản lý và khởi nghiệp sáng tạo. SV tích lũy về kiến thức và kỹ năng của mình thông qua các kỳ thực hành và thực tập tại doanh nghiệp để hoàn thành HP, chuyên đề tốt nghiệp (CĐTN), khoá luận hoặc NCKH **[H3.03.03.03]**. Việc xây dựng cấu trúc như trên tương tự với 6 cấp độ nhận thức trong thang đo Bloom, lần lượt tương thích với SV trong từng giai đoạn và yêu cầu của CĐR **[H2.02.02.02]**. Điều này giúp CTDH đảm bảo tính gắn kết, liền mạch và logic của toàn bộ chương trình. Bên cạnh đó, các ĐCCTHP được xây dựng theo quy định, hướng dẫn cụ thể bao gồm Tên HP (tiếng Việt và tiếng Anh), số tín chỉ (lý thuyết - thực hành), trình độ đào tạo, HP tiên quyết, thông tin GV, mô tả HP, mục tiêu HP, CĐR của HP, đánh giá KQHT, tài liệu dạy học, kế hoạch học tập và yêu cầu đối với NH **[H2.02.02.08]**. Trong đó, đối với CĐR của HP cần đảm bảo các yêu cầu về yếu tố cấu thành (hành động, điều kiện và tiêu chuẩn), số lượng (từ 3-5 CĐR cho 01 HP), đo lường được, đơn giản dễ hiểu, phù hợp với trình độ đào tạo và mục tiêu HP, phù hợp với góc độ NH. Việc xây dựng CĐR của HP dựa trên thang Bloom (1956) và Dave (1970). Về đánh giá KQHT, đối với HP 3 tín chỉ trở lên thì cần tổ chức thi giữa kỳ. Trọng số điểm đánh giá quá trình, thi giữa kỳ không nhỏ hơn 20% và không lớn hơn trọng số điểm thi cuối kỳ; khuyến khích sử dụng Rubric cho hoạt động đánh giá.

CTDH ngành QTDVDL&LH định kỳ ít nhất 2 năm/lần được rà soát để điều chỉnh, bổ sung và cập nhật lại **[H2.02.01.02]**, **[H2.02.01.03]**, **[H2.02.01.05]**, nhằm đảm bảo chất lượng, đảm bảo NH đạt được CĐR với năng lực, kỹ năng và thái độ sau khi tốt nghiệp đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp dựa trên các văn bản quy định của Trường về cập nhật CTĐT **[H2.02.01.07]** và ý kiến phản hồi các bên liên quan **[H1.01.01.08]**, **[H1.01.01.09]**, **[H2.02.01.11]**, **[H2.02.02.10]**. Tuy nhiên, sự tham gia góp ý của doanh nghiệp du lịch trong rà soát và điều chỉnh CTĐT chưa nhiều.

Khi thực hiện cập nhật, bổ sung, điều chỉnh CTĐT, CTDH, BCN CTĐT có sự tham khảo CTĐT các ngành thuộc nhóm ngành QTDVDL&LH của các CTĐT tiên tiến của các trường đại học uy tín trong nước và quốc tế gồm CTĐT Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành của Đại học Kinh tế Quốc dân và CTĐT Business in Hospitality and Tourism Management của Đại học James Cook (Úc) [H1.01.01.10]. Các tiêu chí so sánh, tham khảo gồm Chuẩn đầu ra, vị trí việc làm và nội dung CTĐT (HP tổng quát, cơ sở ngành và ngành). Qua đối sánh, BCN CTĐT điều chỉnh lại CTĐT qua các khóa [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], đưa vào các HP mới (E-tourism, Quản lý điểm đến, Du lịch sinh thái, Du lịch bền vững) để đáp ứng được yêu cầu về CTĐT đại học trong nước cũng như thể hiện sự tương đồng với các xu hướng đào tạo quốc tế hiện nay. Các ĐCHP trong CTĐT cũng được các GV cho ý kiến nhận xét góp ý theo các tiêu chí cụ thể gồm hình thức, thông tin về HP, mô tả HP, mục tiêu, CDR HP (số lượng, cách viết, nội hàm), Ma trận tương thích giữa CDR của HP và CDR của CTĐT, nội dung HP, PPGD, ĐGKQHT, tài liệu dạy học [H2.02.02.09], [H2.02.02.10]. Những ý kiến nhận xét, đánh giá về CTĐT của ngành QTDVDL&LH về khả năng làm việc đúng ngành của NH đã tốt nghiệp trong khảo sát các nhà tuyển dụng và mối liên kết hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp của Khoa [H1.01.01.08], [H3.03.01.06], [H3.03.03.02] cho thấy CTĐT, CTDH đáp ứng được những nội dung kiến thức cần thiết, trang bị cho NH những kỹ năng làm việc và phát triển nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.

## *2. Điểm mạnh*

CTDH được thiết kế có cấu trúc hợp lý, logic giữa các khối kiến thức tổng quát, cơ sở ngành, kiến thức chung của các ngành và chuyên ngành phù hợp, cung cấp cho SV những kiến thức và kỹ năng cần thiết để làm việc, phát triển nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.

CTĐT được định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, có tham khảo các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.

Nguyên nhân: CTĐT được xây dựng trên cơ sở các kế hoạch, văn bản được ban hành của Nhà trường cũng như việc thực hiện theo đúng kế hoạch của Khoa và Bộ môn.

### 3. Điểm tồn tại

Việc tham khảo ý kiến của các doanh nghiệp trong quá trình xây dựng, điều chỉnh CTĐT còn chưa nhiều. Nguyên nhân là do đặc thù công việc khách quan của doanh nghiệp.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, đối sánh với các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục rà soát, hiệu chỉnh CTĐT cùng với sự tham gia chặt chẽ, góp ý và đánh giá của các bên liên quan bao gồm GV, NH và các doanh nghiệp du lịch.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

### Kết luận về Tiêu chuẩn 3

CTDH ngành QTDVDL&LH được thiết kế với các HP có nội dung tương thích với các CĐR của CTĐT. Khoa và Bộ môn định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật CTĐT, CTDH thực hiện đối sánh với các CTĐT cùng ngành trong nước và trên thế giới của các Trường Đại học có uy tín, chú trọng tính logic và tính tích hợp của các HP nhằm đảm bảo NH được tiếp cận các kiến thức theo trình tự từ tổng quát đến chuyên ngành, phát triển kỹ năng từ đơn giản đến phức tạp, xây dựng tính tự chủ và trách nhiệm. Nội dung của các HP cơ sở và HP chuyên ngành phù hợp, bổ trợ lẫn nhau, được sắp xếp theo trình tự hợp lý và có hệ thống, mang tính tích hợp cao. Các GV của Khoa luôn có ý thức thường xuyên thực hiện các nghiên cứu khoa học, trau dồi chuyên môn, nghiệp vụ và ứng dụng kết quả vào PPGD, KTĐG nhằm đáp ứng CĐR. Nhà trường xây dựng hệ thống NTU E-Learning hỗ trợ hiệu quả cho việc dạy,

học và KTĐG. Từ năm học 2022-2023, Khoa và Bộ môn liên kết chặt chẽ hơn với doanh nghiệp trong việc tham gia xây dựng và thẩm định CTĐT, CTDH; sát sao hơn trong lấy ý kiến NH sau tốt nghiệp về PPDG và KTĐG đáp ứng CĐR của CTĐT.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.**

#### **Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học**

##### **Mở đầu**

Tổ chức hoạt động dạy và học là khâu quan trọng đóng vai trò trực tiếp trong việc thực hiện nhiệm vụ giáo dục - đào tạo của CSGD. Từ năm học 2009 - 2010, Trường ĐHNT chuyển đổi từ hình thức đào tạo niên chế sang hình thức đào tạo TC. Thực hiện phương châm đổi mới phương pháp dạy và học theo định hướng lấy NH làm trung tâm và phát triển năng lực của NH, BM QTDV DL&LH&NH đã chú trọng xây dựng các phương pháp dạy và học đa dạng nhằm phát huy tính chủ động sáng tạo của NH, giúp NH nâng cao khả năng tự học, tự khám phá tri thức, vận dụng kiến thức để giải quyết vấn đề và phát triển ở NH các kỹ năng mềm, kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng các yêu cầu của xã hội. Để thực hiện điều này, mục tiêu và các CĐR của CTĐT ngành QTDV DL&LH đã được cụ thể hoá trong CĐR của từng HP. Tất cả các hoạt động dạy và học của GV và SV ngành QTDV DL&LH đều hướng đến các CĐR.

**Tiêu chí 4.1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan.**

##### *1. Mô tả hiện trạng*

Triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường ĐHNT đã được xây dựng và lấy ý kiến của các GV trong toàn Trường trước khi ban hành [H4.04.01.01], [H4.04.01.02]. Cụ thể, triết lý giáo dục của Trường được tuyên bố cụ thể, rõ ràng tại Quyết định số 840/QĐ-ĐHNT ngày 25/07/2019: “Chú trọng phát triển tính chuyên nghiệp, khả năng sáng tạo và ý thức trách nhiệm trong môi trường giáo dục hội nhập, gắn kết với thực tiễn nghề nghiệp và cộng đồng”. Như vậy, triết lý giáo dục của Trường đặc biệt nhấn mạnh đến 03 giá trị: chuyên nghiệp – sáng tạo – trách nhiệm. Mục tiêu giáo dục của Trường là nhằm phát triển ở NH: “Bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ và sức khoẻ; Kiến thức nền tảng và chuyên sâu về nghề nghiệp; Kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn phù hợp với nghề nghiệp; Khả năng nghiên cứu và ứng dụng khoa học – công nghệ; Tinh thần lập nghiệp, khả năng tự học, sáng tạo và thích ứng với môi trường

hoạt động nghề nghiệp” **[H4.04.01.03]**. Mục tiêu này hoàn toàn phù hợp với mục tiêu giáo dục trình độ đại học quy định tại Điều 39 Luật Giáo dục số 43/2019/QH14, với Luật GDĐH và với tầm nhìn, sứ mạng và định hướng phát triển của Trường **[H4.04.01.04]**.

Phù hợp với triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường, mục tiêu giáo dục của CTĐT ngành QTDVDL&LH mang các đặc thù riêng cho ngành QTDVDL&LH đó là: (PEO1) Có tri thức cơ bản về khoa học xã hội và nhân văn, khoa học ứng dụng; bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ, sức khỏe; các kỹ năng ngoại ngữ; công nghệ thông tin và các kỹ năng mềm; từ đó vận dụng vào cuộc sống, học tập và công việc sau này; (PEO2) Có kỹ năng chuyên môn thực hiện các hoạt động kinh doanh trong ngành dịch vụ du lịch, lễ hành như: nghiệp vụ hướng dẫn; thiết kế và điều hành tour. Có năng lực tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo trong công việc; (PEO3) Có khả năng phân tích, tổng hợp, kiến thức chuyên sâu về kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh dịch vụ lễ hành nói riêng; (PEO4) Có khả năng hoàn thành công việc trên cơ sở vận dụng kiến thức lý thuyết và thực tiễn của ngành Quản trị DVDL&LH được đào tạo, trong những bối cảnh khác nhau; (PEO5) Có tinh thần làm việc trách nhiệm, chuyên nghiệp, có đạo đức nghề nghiệp vì sự phát triển bền vững của cộng đồng xã hội và hội nhập quốc tế **[H1.01.01.03]**. Mục tiêu giáo dục tổng quát của ngành QTDVDL&LH đã được cụ thể hoá thành các mục tiêu giáo dục cụ thể trong từng HP, được thể hiện rõ trong các ĐCHP **[H1.01.01.01]**, **[H1.01.01.02]**, **[H1.01.01.03]**, **[H2.02.02.11]**.

Triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường đã được phổ biến rộng rãi tới các bên liên quan thông qua cổng thông tin điện tử của Trường, các hoạt động tư vấn quảng bá tuyển sinh đồng thời được quán triệt để tất cả các GV và NH nắm vững thông qua nhiều hình thức khác nhau **[H4.04.01.05]**. Khoa Du lịch đã lấy triết lý giáo dục của Trường làm định hướng cho các hoạt động của mình thông qua kế hoạch chiến lược với các nhiệm vụ trọng tâm của Khoa **[H4.04.01.06]**. Tuy nhiên, việc thấu hiểu sâu sắc và cụ thể hoá triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường thành các hành động cụ thể của đội ngũ GV và SV đòi hỏi thêm thời gian và thực tiễn hoạt động. Khoa Du lịch đã đẩy mạnh việc quảng bá triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường tới các bên liên quan thông qua website Trường, BM và các hoạt động như: tư vấn quảng bá tuyển sinh, các hoạt động tư vấn hướng nghiệp cho học sinh THPT **[H4.04.01.07]**.

## 2. Điểm mạnh

Triết lý giáo dục và mục tiêu giáo dục của Trường đã được xác định rõ ràng và phổ biến rộng rãi tới NH, GV và cộng đồng xã hội. Khoa Du lịch đã đẩy mạnh việc quảng bá triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường tới các bên liên quan thông qua nhiều hoạt động thực tiễn và gắn kết cộng đồng.

## 3. Điểm tồn tại

Một số GV và SV vẫn chưa thực sự thấu hiểu sâu sắc về triết lý giáo dục của Trường để từ đó cụ thể hoá thành các hoạt động thực tiễn.

## 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục công bố rộng rãi, thông qua nhiều phương tiện khác nhau để truyền tải triết lý giáo dục đến các bên liên quan.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ hằng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa Du lịch tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo để thảo luận về triết lý và mục tiêu giáo dục với sự tham gia của các bên liên quan, đồng thời giúp GV và SV thấu hiểu sâu sắc hơn về triết lý giáo dục của Trường.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ hằng năm
		- BM tổ chức Hội nghị học tốt để giúp SV hiểu thêm về triết lý giáo dục của Nhà Trường và mục tiêu đào tạo của ngành.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ hằng năm
		- Cố vấn học tập (CVHT) thông qua sinh hoạt lớp để làm rõ hơn về triết lý giáo dục cũng như mục tiêu đào tạo của ngành.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ hằng năm

## 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

### **Tiêu chí 4.2. Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Hoạt động dạy và học ngành QTDVĐL&LH được thiết kế phù hợp nhằm giúp người học đạt được CĐR của mỗi HP từ đó góp phần đảm bảo đạt được CĐR của cả chương trình học thể hiện qua CTĐT, các ĐCHP và ĐCCTHP, hệ thống E-learning, hệ thống bài giảng và tài liệu học tập, hoạt động NCKH, kiến tập, thực tập cơ sở của SV [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H2.02.02.11], [H3.03.02.01], [H4.04.02.01], [H4.04.02.02], [H4.04.02.03].

Mỗi HP trong CTĐT được thiết kế PPGD đa dạng, phù hợp với hình thức đào tạo TC, yêu cầu của từng HP và được thể hiện rõ trong ĐCCTHP [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H2.02.02.11], [H3.03.02.01]. BM QTDVĐL&LH đã phân công các HP để GV chủ động lựa chọn PPGD phù hợp với học phần, viết và hoàn thiện ĐCHP [H4.04.02.04]. Sau đó, BM tiến hành đánh giá, thảo luận ĐCHP [H2.02.02.09]. Đề cương các HP [H2.02.02.10] hoàn thiện, chi tiết hơn và thể hiện đầy đủ PPGD. Đối với các HP thuộc khối kiến thức GDTQ, hoạt động dạy và học của mỗi HP được thiết kế bởi các BM quản lý HP đại cương khác nhau, đặt dưới sự quản lý của Hội đồng GDTQ của Nhà trường và Phòng ĐTDH nhằm đảm bảo đạt được CĐR [H4.04.02.05]. Đối với các HP thuộc khối kiến thức giáo dục chuyên ngành (cơ sở ngành và chuyên ngành), tổ hợp các PPGD của mỗi HP được thống nhất bởi các tổ chuyên môn và được ghi rõ trong các ĐCCTHP, được BM QTDVĐL&LH và Khoa phê duyệt trước khi công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của BM và hệ thống NTU E-learning. Trong những năm qua, các GV của Khoa đã áp dụng nhiều PPGD tích cực, đa dạng, phù hợp với hình thức đào tạo TC như: Các PPGD theo vấn đề, giải quyết tình huống, thảo luận, bài tập, báo cáo nhóm thường được áp dụng nhằm giúp người học đạt được các CĐR về đạo đức, nhân văn, kiến thức và các kỹ năng mềm, ví dụ như HP Thực hành Nghiệp vụ hướng dẫn, Thực hành thiết kế và điều hành tour, Thực hành các tuyến điểm du lịch [H3.03.02.01], [H4.04.02.06]. Trong khi đối với các HP chuyên ngành, HP thực tập nghề nghiệp 2TC, đồ án tốt nghiệp 10TC (hoặc các CĐTN thay thế 5 TC kết hợp với thực tập tốt nghiệp 5TC) [H4.04.02.19], phương pháp dạy học thực hành được áp dụng nhằm giúp SV đạt được CĐR về các kỹ năng nghề nghiệp



[H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03]. Ví dụ, PPGD học phần Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch được thiết kế phù hợp và đa dạng để đáp ứng một số CDR của CTĐT.

**Bảng 4.1. Sự tương thích giữa CDR và các hình thức dạy học tương ứng**

STT	Chuẩn đầu ra	Hoạt động dạy – học
1	PLO1: Có lập trường chính trị, tư tưởng, biết vận dụng lý luận chính trị, quân sự, pháp luật và các phương pháp rèn luyện sức khỏe để thực hiện nghĩa vụ công dân và phát triển cá nhân.	Thuyết giảng
2	PLO2: Áp dụng được kiến thức nền tảng về khoa học xã hội và nhân văn, khoa học ứng dụng để giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và tiếp cận các vấn đề thuộc lĩnh vực, ngành đào tạo.	Thuyết giảng; Nghiên cứu tình huống
3	PLO3: Vận dụng kỹ năng tư duy sáng tạo và các kỹ năng mềm cần thiết khác để làm việc và tự học suốt đời; đạt năng lực ngoại ngữ tối thiểu bậc 3/6 ở ngoại ngữ chính theo Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản để tiếp cận giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và công việc chuyên môn.	Thuyết giảng; Nghiên cứu tình huống
4	PLO4: Phân tích được những vấn đề lý luận và thực tiễn về kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng.	Thuyết giảng; Thuyết trình; Học dựa trên vấn đề; Nghiên cứu tình huống
5	PLO5: Vận dụng được các kiến thức nền tảng của khoa học quản lý về quản trị nguồn nhân lực, quản trị chiến lược, quản trị chất lượng dịch vụ trong du lịch, khởi nghiệp và lập kế hoạch kinh doanh, E-tourism, nghệ thuật lãnh đạo... để giải quyết các vấn đề chuyên môn trong thực tiễn công việc.	Thuyết giảng; Thuyết trình; Học dựa trên vấn đề; Nghiên cứu tình huống; Bài tập lớn.
6	PLO6: Vận dụng được các kiến thức chuyên	Thuyết giảng; Thuyết

STT	Chuẩn đầu ra	Hoạt động dạy – học
	ngành về quản trị kinh doanh hãng lữ hành, quản trị kinh doanh hãng vận chuyển, các tuyến điểm du lịch, thiết kế và điều hành tour, quản lý điểm đến, quản trị tổ chức sự kiện và hội nghị, nghiệp vụ hướng dẫn... để thực hành nghề nghiệp; tổng kết được các bài học kinh nghiệm nghề nghiệp cho bản thân từ thực tiễn trên cơ sở đối chiếu với các kiến thức đã được trang bị.	trình; Học dựa trên vấn đề; Nghiên cứu tình huống; Thiết kế dự án; Tạo và thiết kế sản phẩm; Bài tập lớn.
7	PLO7: Phân tích, xử lý tình huống và vận dụng lý thuyết một cách sáng tạo để giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn kinh doanh du lịch và lữ hành.	Thuyết giảng; Thuyết trình; Học dựa trên vấn đề; Nghiên cứu tình huống; Bài tập lớn.
8	PLO8: Tư vấn, thiết kế một cách độc lập các chương trình tour phù hợp với nhu cầu thực tế.	Thuyết giảng; Thuyết trình; Thiết kế dự án; Tạo và thiết kế sản phẩm; Bài tập lớn.
9	PLO9: Xử lý, soạn thảo thành thạo các văn bản trong quản lý, điều hành; các hợp đồng trong kinh doanh du lịch, hợp đồng lao động và các loại hợp đồng khác. Soạn thảo và trình bày một báo cáo khoa học bằng ngôn ngữ học thuật phù hợp.	Thuyết giảng; Thuyết trình; Học dựa trên vấn đề; Nghiên cứu tình huống;
10	PLO10: Thực hành trách nhiệm trong công việc, đạo đức nghề nghiệp, tư duy phát triển bền vững và dựa vào cộng đồng.	Thuyết giảng; Thuyết trình; Học dựa trên vấn đề; Nghiên cứu tình huống;

**Bảng 4.2. Minh họa PPGD của học phần Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch được thiết kế đáp ứng một số CDR**

STT	PLO	Mức độ yêu cầu của CDR	PPGD
1	PLO5	Vận dụng được các kiến thức nền tảng của khoa học quản lý để giải quyết các vấn đề chuyên môn trong lĩnh vực QTDVDL&LH	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Thuyết trình Nghiên cứu tình huống Bài tập lớn
2	PLO7	Phân tích, xử lý tình huống để giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn kinh doanh du lịch và lữ hành	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Thuyết trình Nghiên cứu tình huống Bài tập lớn
3	PLO9	Đàm phán và xây dựng các hợp đồng chuyên môn	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Thuyết trình Nghiên cứu tình huống
4	PLO10	Trách nhiệm trong công việc, đạo đức nghề nghiệp, tư duy phát triển bền vững và dựa vào cộng đồng	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Thuyết trình Nghiên cứu tình huống

Ngoài giờ lên lớp, SV còn được tham gia nhiều hoạt động ngoại khóa như: tham quan, kiến tập tại các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch và lữ hành. Các hoạt động này giúp người học có cơ hội được trải nghiệm thực tế và tích lũy các kiến thức liên quan đến tổ chức kinh doanh Dịch vụ du lịch và lữ hành **[H4.04.02.07]**.

Trong quá trình học, SV còn được tham gia đề tài NCKH SV, các buổi sinh hoạt học thuật, các hội thảo khoa học tại Khoa **[H4.04.02.08]**.

Các HP trong CTĐT áp dụng công nghệ số trong giảng dạy. Từ HKII năm học 2019-2020 theo kế hoạch chung của Nhà trường. 100% các HP lý thuyết trong CTĐT đều được triển khai giảng dạy E-learning theo kế hoạch chung của Nhà trường **[H4.04.02.09]**. Phương pháp đào tạo kết hợp (blended teaching) giữa giảng dạy trực tiếp và trực tuyến đã giúp cho người học có thể học tập chủ động được thời gian học tập, các GV có thể triển khai các nội dung học tập và phương pháp KTĐG đa dạng, do vậy, đặc biệt hiệu quả trong các tình huống đặc biệt như dịch COVID-19 vừa qua để đảm bảo kế hoạch đào tạo, đồng thời góp phần vào công tác chuyển đổi số trong giảng dạy. Các bài giảng thường xuyên được cập nhật các kiến thức thực tiễn và lồng ghép các kết quả NCKH mới trong lĩnh vực chuyên môn **[H4.04.02.02]**. Tuy nhiên, vẫn còn một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ để đáp ứng các yêu cầu của thực tiễn.

Nhằm giúp GV thiết kế các PPGD đa dạng, phù hợp để đạt CĐR, Nhà trường đã ban hành nhiều quy định, tài liệu hướng dẫn GV, đổi mới PPGD, khuyến khích GV áp dụng các PPGD tích cực giúp SV tự chiếm lĩnh kiến thức, ứng dụng CNTT trong giảng dạy, tổ chức nhiều hội thảo, hội nghị về đổi mới PPGD, lập diễn đàn đổi mới PPGD để các GV chia sẻ kinh nghiệm **[H4.04.02.10]**, **[H4.04.02.11]**. Nhà trường đã xây dựng chuẩn mực hoạt động giảng dạy nhằm giúp mỗi GV tự hoàn thiện công tác giảng dạy **[H4.04.02.12]**.

Khoa, BM và GV có những hướng dẫn NH sử dụng các hoạt động học tập phù hợp, từ đó giúp NH chủ động tiếp thu, lĩnh hội kiến thức nhằm đạt được CĐR. Thông qua các ĐCCTHP và hệ thống NTU E-learning, SV được hướng dẫn cách học trên lớp và tự học **[H3.03.02.01]**. Người học cũng được tư vấn và hỗ trợ thông qua đội ngũ CVHT, các hội nghị học tốt, các chương trình tư vấn, gặp gỡ dành cho SV yếu kém do Viện và Trường tổ chức **[H4.04.02.13]**. Nhà trường cũng đã ban hành sổ tay SV với các hướng dẫn chi tiết và các quy định về việc quản lý hoạt động học tập của SV (như quy định về việc công bố các kế hoạch đào tạo, kế hoạch năm học, đăng ký HP, công bố ĐCHP, ĐCCTHP, thời khóa biểu,...) **[H4.04.02.14]**. Kế hoạch đào tạo được công bố ngay từ đầu năm học, TKB được công bố ngay 3 tuần trước học kỳ mới giúp người học

có thể tự xây dựng kế hoạch học tập, chủ động đăng ký HP mới [H4.04.02.15], [H4.04.02.16].

Nhằm đánh giá chất lượng giảng dạy của GV, Trường và Khoa tiến hành song song nhiều hình thức khác nhau như: kiểm tra, giám sát hoạt động giảng dạy trên lớp, dự giờ, lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của GV cuối mỗi học kỳ [H4.04.02.17].

Trên cơ sở các ý kiến phản hồi của các bên liên quan, hàng năm, Trường và Khoa đều tổ chức các hội nghị, hội thảo nâng cao chất lượng đào tạo, đổi mới PPGD qua đó các GV có thể chia sẻ những kinh nghiệm và PPGD hiệu quả. Các SV cũng có thể chia sẻ các phương pháp học tại các hội nghị học tốt SV hàng năm hoặc các buổi chào cờ SV do Khoa tổ chức [H4.04.02.18]. Tất cả các hoạt động trên nhằm giúp người học đạt được CDR về kiến thức, phát triển các kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng mềm để có thể thích ứng với các điều kiện làm việc thay đổi, đồng thời hình thành trách nhiệm cá nhân đối với cộng đồng và xã hội. Vì vậy, kết quả khảo sát SV cuối mỗi học kỳ trong 5 năm gần đây cho thấy 100% GV của Khoa được đánh giá hài lòng (xếp loại từ khá trở lên) với các PPGD được áp dụng trong các HP [H2.02.03.03]. Trung bình 79% SV cuối khoá đánh giá đội ngũ GV của ngành có PPGD từ tốt trở lên [H1.01.01.09].

### *2. Điểm mạnh*

Các hoạt động dạy và học của GV và SV ngành QTDV DL&LH được thiết kế đa dạng, phù hợp theo hướng phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo của NH đã đáp ứng các yêu cầu của CDR ngành QTDV DL&LH. Đội ngũ GV trong Khoa thích ứng nhanh với các công nghệ giảng dạy mới, chủ động thực hiện các chính sách đổi mới PPGD của Trường, tích cực ứng dụng CNTT trong giảng dạy và đã triển khai các PPGD phù hợp với hình thức đào tạo TC cho nhiều HP.

### *3. Điểm tồn tại*

Một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ để đáp ứng các yêu cầu của thực tiễn.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	BM và BCN CTĐT tiếp tục triển khai sinh hoạt học thuật và các hoạt động chia sẻ kinh nghiệm về PPGD, phương pháp thiết kế các hoạt động tự học cho SV, tăng cường công tác giám sát hoạt động học tập của sinh viên.	BM QTDVDL&LH BCN CTĐT	Định kỳ, 2 năm một lần.
2	Khắc phục tồn tại	BM và BCN CTĐT tiến hành rà soát, cập nhật các bài giảng, tài liệu hướng dẫn đối với HP thực hành.	BM QTDVDL&LH BCN CTĐT	Định kỳ, 2 năm một lần.

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 6/7).

**Tiêu chí 4.3. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Các hoạt động dạy và học của GV và SV ngành QTDVDL&LH được mô tả rõ ràng trong ĐCCTHP. 100% ĐCCTHP sử dụng nhiều phương pháp dạy - học khác nhau, phù hợp để thúc đẩy NH rèn luyện các kỹ năng thiết yếu và kỹ năng mềm, chẳng hạn như phương pháp thuyết giảng kết hợp với thảo luận, bài tập nhóm, thuyết trình, báo cáo nhóm, thực hành [H3.03.02.01]. Từ năm 2016, CTĐT ngành được xây dựng theo hướng giảm số giờ lý thuyết và tăng số giờ thực hành, thực tập, với nhiều HP cơ sở ngành và chuyên ngành có thực hành. Chương trình còn thiết kế các HP thực tập và KLTN/CĐTN tương đương để SV có thể vận dụng kiến thức, kỹ năng chuyên ngành đã học để giải quyết các vấn đề khoa học và thực tiễn [H1.01.01.01]. Đồng thời một số HP được lồng ghép giảng dạy bằng tiếng Anh, tiếng Pháp như HP Quản lý điểm đến, Quản trị sự kiện và hội nghị, Marketing du lịch, Luật du lịch Việt Nam, Quản trị khách sạn, Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp du lịch, Phân tích tình hình tài chính doanh nghiệp, Lập kế hoạch kinh doanh trong du lịch đã khuyến khích SV ham học

hỏi, cập nhật kiến thức và nâng cao khả năng tự học [H4.04.03.01]. Từ năm 2017, nhiều HP của ngành thường xuyên áp dụng các kỹ thuật dạy học mới, ứng dụng CNTT trong giảng dạy và đến năm 2021, để phù hợp với tình hình dịch bệnh, tất cả các HP đều điều chỉnh theo hình thức đào tạo E-learning [H3.03.02.01].

100% ĐCCCTHP nhấn mạnh đến hoạt động tự nghiên cứu/tự học nhằm hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời cho NH [H3.03.02.01]. NH được rèn luyện các kỹ năng cần thiết để nâng cao khả năng học tập suốt đời như khả năng sử dụng ngoại ngữ trong lĩnh vực chuyên môn được trang bị thông qua HP tiếng Anh B1, B2, tiếng Anh chuyên ngành, ngoại ngữ 2 (tiếng Trung/Nga/Pháp); khả năng sử dụng CNTT trong chuyên môn thông qua các HP Tin học cơ sở; khả năng giao tiếp trực tiếp lẫn qua văn bản thông qua các HP Kỹ năng soạn thảo văn bản, Kỹ năng hỗ trợ, Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm, Tâm lý du khách và giao tiếp ứng xử trong du lịch; khả năng giải quyết vấn đề thông qua các HP Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định, HP Phương pháp NCKH trong du lịch; khả năng thực hiện các kỹ năng nghề nghiệp trong ngành lữ hành thông qua các HP Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn, Thực hành Tuyển điểm du lịch, Thực hành Thiết kế và điều hành tour du lịch, Nghệ thuật lãnh đạo [H1.01.01.03].

CTĐT ngành QTDVDL&LH cũng được thiết kế đáp ứng nhu cầu học tập suốt đời của NH thông qua việc NH có thể học cùng một lúc 2 ngành đào tạo (có thể cùng hoặc khác khối ngành) và học lên các chương trình SDH (thạc sĩ) tại Trường [H4.04.03.02]. Khoa cũng cung cấp các khóa đào tạo và cấp chứng chỉ Nghiệp vụ hướng dẫn, Nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế góp phần giúp NH rèn luyện thêm các kỹ năng hướng dẫn du khách và có thể trang bị chứng chỉ hành nghề hướng dẫn viên [H4.04.03.03]. Tuy nhiên, các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH chưa được thiết kế đồng đều giữa các các HP trong CTĐT [H3.03.02.01]. Cụ thể, đối với HP Thiết kế và điều hành tour du lịch, hoạt động tự học được ghi cụ thể tên tài liệu, số trang, tên video, tên bài tập trong ĐCCCTHP; đối với một số HP khác, hoạt động này chưa được chi tiết hóa [H3.03.02.01].

Ngoài giờ học trên lớp, NH còn được hướng dẫn tham gia nhiều hoạt động khác do Khoa và Trường tổ chức góp phần giúp NH rèn luyện kỹ năng, kích thích tinh thần học tập của NH như các chương trình trao đổi SV, được sinh hoạt trong câu lạc bộ SV của Khoa (CLB Tiếng Anh Du lịch) được tổ chức định kỳ, tham dự các cuộc thi kiến

thức ngành do Khoa tổ chức [H4.04.03.04], [H4.04.03.05], [H4.04.03.06]. Đoàn thanh niên Khoa phối hợp với Đoàn thanh niên Trường thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm, các buổi tọa đàm hướng nghiệp cho SV với các doanh nghiệp về cơ hội việc làm, kinh nghiệm làm việc và học tập sau tốt nghiệp [H4.04.03.07]. Nhà trường cũng tổ chức “Cuộc thi ý tưởng khởi nghiệp SV”, tạo sân chơi bổ ích giúp SV phát triển ý tưởng khởi nghiệp, vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn [H4.04.03.08]. Thông qua các hoạt động này SV được rèn luyện thêm các kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng mềm.

### 2. Điểm mạnh

Hoạt động dạy và học của ngành QTDVDL&LH được thiết kế theo hướng tăng tỷ lệ thực hành, thực tập; nhiều PPGD đa dạng, lấy NH làm trung tâm; nhiều CTĐT đa dạng từ chính quy, liên thông đến ngắn hạn nhằm giúp NH rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm, nâng cao khả năng học tập suốt đời.

Khoa có nhiều hoạt động hỗ trợ bổ ích giúp NH tự học như các hoạt động ngoại khóa, tư vấn nghề nghiệp cho NH.

### 3. Điểm tồn tại

Các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH đã được thiết kế đa dạng nhưng chưa đồng đều giữa các HP. Hình thức dạy học theo đề án, thông qua hoạt động NCKH chưa nhiều; chưa thường xuyên rà soát và lấy ý kiến các BLQ để đảm bảo nội dung ĐCCTHP được thiết kế theo hướng thúc đẩy NH rèn luyện các kỹ năng và có khả năng học tập suốt đời. Nguyên nhân chính là do việc thiếu kế hoạch kiểm tra, giám sát việc thực hiện khảo sát ý kiến các bên liên quan.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục rà soát, cập nhật ĐCCTHP trong việc thiết kế các hoạt động giảng dạy nhằm rèn luyện các kỹ năng cho NH. Triển khai các hoạt động hỗ trợ thúc đẩy kỹ năng mềm cho NH.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH, BCN CTĐT	Đầu mỗi học kỳ.
2	Khắc phục	- Tiếp tục rà soát, cập nhật ĐCCTHP trong việc thiết kế các hoạt động tự học cụ thể và đồng	Khoa Du lịch, BM	Đầu mỗi học kỳ.



TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
	tồn tại	<p>đều trong tất cả các HP. Tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật, hội thảo nhằm trao đổi kinh nghiệm trong việc thiết kế các hoạt động dạy học nhằm rèn luyện đầy đủ các kỹ năng và nâng cao khả năng tự học cho NH.</p> <p>- Định kỳ rà soát và lấy ý kiến các BLQ về nội dung, PPD&amp;H và các hoạt động dạy và học để đảm bảo nội dung ĐCCTHP được thiết kế theo hướng thúc đẩy NH rèn luyện các kỹ năng và có khả năng học tập suốt đời.</p>	QTDVDL&LH, BCN CTĐT	

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

#### **Kết luận về Tiêu chuẩn 4**

Triết lý giáo dục của Trường ĐHNT đã được tuyên bố rõ ràng và phổ biến rộng rãi tới NH, GV và cộng đồng xã hội. Mục tiêu giáo dục của CTĐT ngành QTDVDL&LH đã được xác định cụ thể và công khai đến các bên liên quan. Nhiều hoạt động dạy và học ngành QTDVDL&LH được thiết kế và tổ chức phù hợp để đạt được CDR và thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH. Đội ngũ GV trong Khoa thích ứng nhanh, chủ động áp dụng có hiệu quả các công nghệ dạy học mới cho nhiều HP. Các hoạt động thực hành, thực tập được tăng cường; nhiều hoạt động ngoại khóa, sân chơi khoa học và tư vấn nghề nghiệp cho SV cũng ngày càng được quan tâm, hỗ trợ mạnh mẽ tới NH. Tuy nhiên, một số GV và SV vẫn chưa thực sự thấu hiểu sâu sắc về triết lý giáo dục của Nhà trường; một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ; các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH được thiết kế nhưng chưa đồng đều giữa các HP.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.**

## **Tiêu chuẩn 5. Đánh giá kết quả học tập của người học**

### **Mở đầu**

Bên cạnh việc đổi mới phương pháp dạy và học thì việc đánh giá KQHT của NH (Check) là một khâu quan trọng trong tiến trình PDCA (PDCA là tên gọi của chu trình Lập kế hoạch (Plan) - Thực hiện (Do) - Kiểm tra (Check) - Cải tiến (Act). Việc kiểm tra, đánh giá KQHT giúp cho NH có thể kiểm tra, củng cố lại những kiến thức mình được học, biết cách vận dụng vào thực tế, cũng như có những định hướng, vạch ra những kế hoạch, phương pháp để cải thiện KQHT tốt hơn. Thông qua quá trình kiểm tra, đánh giá KQHT, GV cũng sẽ nắm bắt được tình hình học tập, khả năng tiếp thu của NH để từ đó có những PPGD hiệu quả hơn.

Từ năm học 2009 - 2010, Trường ĐHNT chuyển đổi từ hình thức đào tạo niên chế sang hình thức đào tạo TC. Bên cạnh việc đổi mới phương pháp dạy – học, Nhà trường cũng đã ban hành các quy trình/kế hoạch cụ thể về việc đánh giá KQHT của NH. Sau khi thành lập Khoa Du lịch (2019), theo chủ trương, chỉ đạo của Nhà trường, BM QTDVLD&LH đã xây dựng kế hoạch, quy trình hoạt động, phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp với CDR và được cập nhật, công khai định kỳ hàng năm trên website và hệ thống E-learning của Nhà trường.

**Tiêu chí 5.1. Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Các quy trình/kế hoạch về việc đánh giá kết quả học tập của NH được ban hành rõ ràng. Trên cơ sở các quy định của Bộ GD&ĐT về Quy chế ĐTDH và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống TC năm 2007 và Quy chế đào tạo trình độ đại học năm 2021, Nhà trường đã ban hành các quy trình/kế hoạch cụ thể về đánh giá KQHT của NH bao gồm: đánh giá đầu vào, đánh giá quá trình và đánh giá đầu ra vào các năm 2016, 2017, 2018 và được rà soát, điều chỉnh vào các năm 2019, 2021 [H5.05.01.01], [H5.05.01.02], [H5.05.01.03], [H4.04.02.14], [H5.05.01.04]. Từ năm học 2020-2021, để thích ứng tốt hơn với đại dịch COVID-19, Nhà trường đã ban hành quy định đánh giá KQHT của SV theo hình thức trực tuyến kết hợp với trực tiếp [H5.05.01.05]. Trước đây, việc đánh giá HP được dựa trên điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc. Quy định đánh giá HP năm 2021 có thêm điểm thi giữa kỳ đối với các HP từ 3 TC trở lên [H5.05.01.04]. Việc đánh giá kết quả đầu ra được thực hiện thông qua điểm

KLTN hoặc CĐTĐN tương đương, điểm trung bình chung tích lũy, điểm rèn luyện, điểm năng lực tiếng Anh, việc hoàn thành các chứng chỉ giáo dục thể chất, quốc phòng, an ninh theo quy định của Nhà trường được ban hành năm 2013 và điều chỉnh vào năm 2017, 2019 và 2021 để đáp ứng CĐR **[H4.04.02.15]**, **[H5.05.01.06]**, **[H5.05.01.07]**, **[H5.05.01.08]**.

Các quy trình/tài liệu hướng dẫn việc thiết kế các phương pháp/công cụ kiểm tra/đánh giá phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được CĐR. Nhà trường ban hành các tài liệu hướng dẫn GV thiết kế các phương pháp KTĐG như Sổ tay PPGD và đánh giá (2010), Thang cấp độ tư duy Bloom, tài liệu hướng dẫn Đánh giá trong dạy học trực tuyến, tài liệu tập huấn E-learning 2020, tài liệu hướng dẫn Thiết kế, sử dụng Rubric và bộ Rubric mẫu dùng cho đánh giá hoạt động học tập 2021 **[H5.05.01.09]**. Cuối mỗi HK, Nhà trường tổ chức lấy ý kiến khảo sát NH đối với mỗi HP **[H5.05.01.10]**. Cuối khoá học, Nhà trường tổ chức lấy ý kiến đánh giá của SV năm cuối về khoá học **[H5.05.01.11]**. Kết quả phản hồi từ SV được gửi tới các bên liên quan và được các BM sử dụng để quản lý HP, GV sử dụng để điều chỉnh phương pháp KTĐG giúp cho việc đánh giá KQHT hoàn thiện hơn qua các năm **[H5.05.01.12]**.

Các hoạt động/phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của NH được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CĐR. Để đạt được CĐR chung của ngành QTDVĐL&LH, các GV phụ trách HP xây dựng CĐR tương ứng với nội dung HP, trên cơ sở đó, phương pháp KTĐG cũng được thiết kế phù hợp nhằm đạt được CĐR chung của CTĐT. Việc đánh giá được thực hiện qua 03 nội dung: đánh giá quá trình, thi giữa kỳ và thi kết thúc HP. Căn cứ CĐR và nội dung của HP, GV phụ trách đề xuất các hình thức/tỉ trọng điểm đánh giá quá trình, thi giữa kỳ và thi kết thúc HP thích hợp, được ghi rõ trong các ĐCCTHP và được phổ biến cho NH tại buổi học đầu tiên. Các hình thức đánh giá HP trong CTĐT được lựa chọn và sử dụng đảm bảo nguyên tắc tương thích, phù hợp với CĐR và PPGD tương ứng **[H3.03.02.01]**, **[H4.04.02.04]**. Ví dụ, đối với các HP lý thuyết, phương pháp KTĐG thường được áp dụng là kiểm tra tự luận/trắc nghiệm, chuẩn bị báo cáo nhóm/tiểu luận, thuyết trình đối với đánh giá quá trình; hình thức vấn đáp, thi viết và nộp tiểu luận đối với thi giữa kỳ và thi kết thúc HP. Đối với các HP thực hành, phương pháp KTĐG thường là chấm điểm kỹ năng thực hành trong suốt quá trình kết hợp với thi vấn đáp thực hành hoặc chấm báo cáo thực hành **[H5.05.01.13]**. Trong đánh giá HP, nhiều GV sử dụng đa dạng các hình thức

KTĐG đa dạng và phù hợp với tính chất HP. Chẳng hạn như HP Quản trị hãng vận chuyên, để phù hợp với tính chất đa dạng của CĐR của HP, GV đã sử dụng 5 phương pháp đánh giá khác nhau để phù hợp với CĐR của HP [H5.05.01.14]. Các đề thi đều được thiết kế đúng mẫu quy định và được Trưởng BM/Khoa phê duyệt [H5.05.01.15]. Nội dung đề thi đảm bảo đánh giá toàn bộ các CĐR của HP và có sự cân đối giữa nội dung thi giữa kỳ và thi cuối kỳ. Tuy nhiên, việc khảo sát mức độ tương thích của các hình thức KTĐG và mức độ đạt CĐR đối với nhiều HP vẫn chưa được thực hiện khoa học, vì vậy chưa đo lường được mức độ đạt CĐR của các hoạt động KTĐG này.

### 2. Điểm mạnh

Nhà trường đã ban hành các quy định, hướng dẫn rõ ràng, chi tiết về kiểm tra/đánh giá NH. Các văn bản này được công bố công khai tới các bên liên quan, phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được CĐR..

Phương pháp kiểm tra, đánh giá NH ngành QTDVĐL&LH được thiết kế để đảm bảo phù hợp với mức độ đạt được CĐR của mỗi HP và của cả CTĐT.

*Nguyên nhân:* Nhà trường, Khoa và GV đều chủ động, tích cực trong việc thiết kế các hoạt động KTĐG để phù hợp với mức độ đạt CĐR của các HP.

### 3. Điểm tồn tại

Khảo sát mức độ tương thích của các hình thức kiểm tra, đánh giá và mức độ đạt CĐR đối với một số HP vẫn chưa được thực hiện khoa học, chưa đo lường được mức độ đạt CĐR. Nguyên nhân chính là do thiếu kế hoạch kiểm tra, giám sát mức độ tương thích của các hình thức kiểm tra, đánh giá và mức độ đạt CĐR.

### 4. Kế hoạch hành động

<b>TT</b>	<b>Mục tiêu</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Đơn vị, người thực hiện</b>	<b>Thời gian thực hiện/ hoàn thành</b>
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục rà soát, cập nhật ĐCCTHP trong việc thiết kế các hoạt động KTĐG để phù hợp với mức độ đạt CĐR của HP.	Khoa Du lịch, BM QTDVĐL&LH, BCN CTĐT	Đầu mỗi học kỳ.
2	Khắc	- Phân tích định lượng kết quả thi, KTĐG của	Khoa	Cuối mỗi

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
	phục tồn tại	mỗi HP nhằm đánh giá tính tương thích và mức độ phù hợp của các hình thức KTĐG HP với các yêu cầu cần đạt về CĐR của mỗi HP, đánh giá độ khó và che phủ CĐR của các đề thi đồng bộ đối với tất cả các nhóm HP. Đồng thời, Khoa và BM tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật, hội thảo nhằm trao đổi kinh nghiệm, tập huấn cho GV về KTĐG KQHT của NH.	Du lịch, BM QTDV DL&LH, BCN CTĐT	học kỳ.

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 5.2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới người học.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Từ năm 2018 đến nay, trên cơ sở các quy định của Bộ GD&ĐT về Quy chế ĐTDH và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống TC năm 2007 [H5.05.01.01] và Quy chế đào tạo trình độ đại học năm 2021 [H5.05.01.02], Nhà trường đã ban hành các quy định về quy trình/kế hoạch cụ thể đánh giá KQHT của NH, bao gồm: đánh giá đầu vào, đánh giá quá trình và đánh giá đầu ra vào các năm 2016, 2017, 2018 và được rà soát, điều chỉnh vào các năm 2019, 2020 [H5.05.01.01], [H5.05.01.02], [H4.04.02.15], [H5.05.01.03], [H5.05.01.04]. Từ năm học 2020-2021, QĐ số 981/QĐ-ĐHNT ngày 21/9/2021 V/v Ban hành Quy định đánh giá HP đã có những điều chỉnh để thích ứng tốt hơn với đại dịch COVID-19, Nhà trường đã ban hành quy định đánh giá KQHT của SV theo hình thức trực tuyến kết hợp với trực tiếp [H5.05.01.04], [H5.05.01.05], [H5.05.02.01]. Quy định tổ chức và quản lý thực tập được quy định và hướng dẫn thực hiện cụ thể tại QĐ số 1170/QĐ-ĐHNT ngày 17/11/2017 [H5.05.02.02]. Quy định về

việc hướng dẫn thực hiện công tác tốt nghiệp trình độ đại học, giao khóa luận, CĐTĐN, tổ chức đánh giá khóa luận, CĐTĐN đại học hệ chính quy được quy định cụ thể, chi tiết trong QĐ số 506/QĐ-ĐHNT ngày 16/5/2019 [H5.05.02.03]. Với mục tiêu đảm bảo chất lượng đào tạo, Nhà trường đã ban hành Quyết định 358/QĐ-ĐHNT ngày 2/4/2019 về CĐR tin học, Quyết định 1128/QĐ-ĐHNT ngày 20/9/2018 ban hành Quy định đào tạo ngoại ngữ trong CTĐT trình độ đại học và cao đẳng không chuyên đối với SV đại học hệ chính quy và thông báo đến toàn bộ SV được biết ngay từ khi nhập học để SV có kế hoạch học tập phù hợp [H5.05.01.06], [H5.05.01.07]. Các tài liệu này được thông báo rõ ràng trong tuần sinh hoạt công dân đầu mỗi khóa và trong sổ tay SV [H4.04.02.14].

Thời gian kiểm tra giữa kì, thi kết thúc HP được thể hiện rõ trong kế hoạch đào tạo được Nhà trường phê duyệt hàng năm và được công bố cho SV ngay từ đầu năm học [H5.05.02.04]. Thi giữa kì do GV tự bố trí theo thời gian chung của Nhà trường. Thời gian thi, hình thức thi được công bố vào đầu mỗi kì trong ĐCCTHP, được giáo viên giới thiệu trên lớp và up trên hệ thống E-learning. Vào cuối mỗi HK, Phòng ĐTĐH lên kế hoạch tổ chức thi, rồi thông báo cho SV thông qua tài khoản cá nhân trên trang quản lý sinhvien.ntu.edu.vn ít nhất là 2 tuần trước khi kì thi bắt đầu. Mỗi HK Nhà trường sẽ tổ chức thi tập trung một lần, SV có lý do chính đáng như ốm đau, bệnh tật, tai nạn... được làm đơn đề nghị hoãn thi và được sắp xếp bố trí thi lại ở HK hè hoặc ở kì thi gần nhất nhằm đảm bảo tiến độ học tập của SV [H5.05.02.05]. Tuy nhiên, lượt truy cập vào website và hệ thống E-learning để đọc ĐCCTHP của NH còn chưa nhiều.

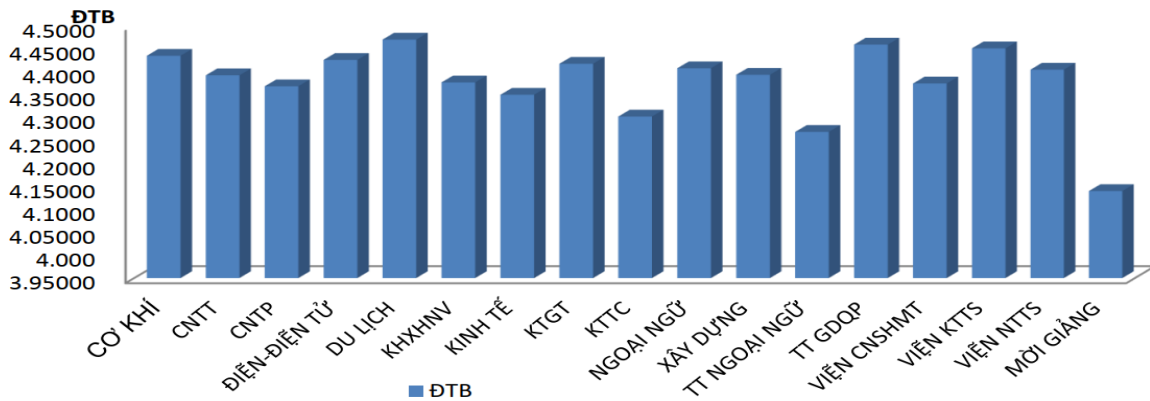
Thời gian thi, phương pháp và hình thức đánh giá KQHT của NH được công bố vào đầu mỗi kì trong ĐCCTHP, được giáo viên giới thiệu trên lớp và up trên hệ thống E-learning. Tất cả các HP 3TC trong CTĐT trình độ đại học được đánh giá qua 03 cột điểm, trong đó cột điểm quá trình chiếm trọng số khoảng 30% (gồm những điểm thành phần như: điểm chuyên cần, xây dựng bài, thuyết trình, các bài kiểm tra định kì); điểm thi giữa kỳ chiếm tỷ trọng khoảng 20% và điểm thi kết thúc HP chiếm tỷ trọng 50%. Các HP 2TC thì chỉ có 2 cột điểm là điểm quá trình (thường chiếm 50%) và điểm thi kết thúc HP (thường chiếm 50%) [H5.05.01.04]. Tuy nhiên, lượt truy cập vào website và hệ thống E-learning để đọc ĐCCTHP của NH còn chưa nhiều.

Sau mỗi đợt thi GV chấm bài thi và nộp điểm chậm nhất là 10 ngày sau khi thi kết thúc HP, thông báo và nhập điểm lên hệ thống quản lý đào tạo qltd.ntu.edu.vn để công bố

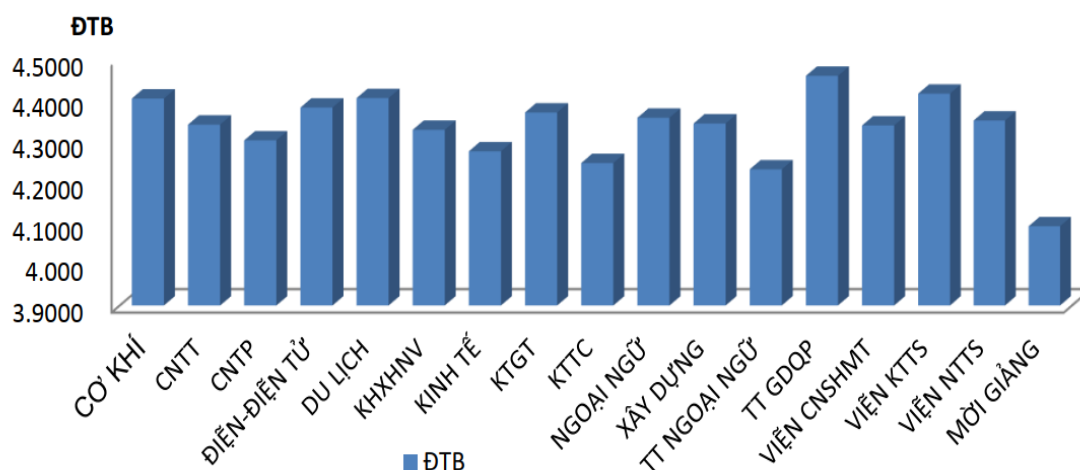
điểm cho SV [H5.05.01.04], [H5.05.02.06]. NH được quyền phản hồi nếu điểm nhập sai hoặc phúc khảo bài thi theo đúng quy định [H5.05.01.04], [H5.05.02.07], [H5.05.02.08].

Bên cạnh việc đánh giá KQHT, từng kì học Nhà trường cũng tiến hành đánh giá kết quả rèn luyện của SV. Kết quả rèn luyện sẽ được chuyển lên Hội đồng đánh giá cấp Khoa và sau đó sẽ công bố cho SV trên hệ thống quản lý (sinhvien.ntu.edu.vn). Trong thời gian 20 ngày kể từ ngày công bố điểm rèn luyện, SV có quyền phản hồi, khiếu nại nếu thấy kết quả đánh giá rèn luyện chưa chính xác [H5.05.02.09].

Thông qua kết quả khảo sát ý kiến NH đối với từng HP ở cuối mỗi kỳ về công tác KTĐG KQHT của Nhà trường, Khoa và BM, NH đánh giá cao đối với việc hình thức, nội dung KTĐG HP được GV thông báo và giải thích rõ ràng (điểm trung bình đánh giá trên 4,5 điểm); phần lớn NH Khoa Du lịch đánh giá đồng ý và hoàn toàn đồng ý (chiếm 91%) với nội dung khảo sát về các quy định về KTĐG KQHT, mục tiêu, kế hoạch dạy học theo tuần, nhiệm vụ của NH, phương pháp, hình thức và thời gian KTĐG... được cung cấp đầy đủ, chi tiết trong ĐCCTHP và được tiếp cận dễ dàng, nhanh chóng [H5.05.01.10] [H5.05.02.10].



**Biểu đồ 5.1. Kết quả đánh giá nội dung “ĐCCTHP, giáo trình/bài giảng/video và các học liệu của học phần được cung cấp đầy đủ trên hệ thống NTU E learning” tại các đơn vị**



**Biểu đồ 5.2. Kết quả đánh giá nội dung “Mục tiêu, kết quả học tập mong đợi, kế hoạch dạy học theo tuần, phương pháp đánh giá, kiểm tra... được cung cấp đầy đủ, chi tiết trong ĐCCTHP” tại các đơn vị**

Nhằm hỗ trợ giải đáp kịp thời những vướng mắc về cách thức, cũng như quy trình đánh giá, kế hoạch đánh giá của SV, hàng năm Nhà trường đều định kì tổ chức các buổi Đối thoại giữa Nhà trường và SV. Buổi đối thoại có sự tham gia của Ban Giám Hiệu Nhà trường và đại diện các phòng ban chức năng cùng toàn thể SV nhằm giải đáp mọi vướng mắc của SV một cách công khai về các vấn đề liên quan đến công tác đánh giá KQHT [H5.05.02.11].

### 2. Điểm mạnh

Các quy định về đánh giá KQHT của NH theo CTĐT ngành QTDVĐL&LH rõ ràng và được thông báo công khai, kịp thời tới NH. Nguyên nhân xuất phát từ sự theo sát, làm việc tích cực của đội ngũ GV là cố vấn học tập đã kịp thời tư vấn, nhắc nhở, thông báo đến NH về các quy định đối với việc KTĐG KQHT của NH; phối hợp với GV giảng dạy các HP thông báo, hướng dẫn NH đọc ĐCCTHP để nắm được các quy định đối với việc KTĐG KQHT.

### 3. Điểm tồn tại

Lượt truy cập vào website và hệ thống E-learning để đọc ĐCCTHP của NH còn chưa nhiều. Nguyên nhân GV bên cạnh cập nhật ĐCCTHP quy định các hình thức, phương pháp, thời gian KTĐG KQHT của NH trên hệ thống E-learning và website của Bộ môn, còn gửi trực tiếp cho NH để NH có thể kịp thời nắm thông tin về các quy



định KTĐG KQHT. Đây có thể là nguyên nhân dẫn đến việc truy cập vào website và hệ thống E-learning để xem ĐCCTHP của NH chưa nhiều.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật các quy định về đánh giá KQHT của NH và thông báo công khai tới NH.	Khoa Du lịch, BM QTDV DL&LH	Định kỳ, đầu mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Có kế hoạch tăng cường phổ biến các quy định kiểm tra/đánh giá KQHT đến NH thông qua các buổi học Nhập môn Ngành, chào cờ SV, các buổi sinh hoạt lớp và buổi đầu tiên giảng dạy của từng HP.	Khoa Du lịch, BM QTDV DL&LH, GV, CVHT	Định kỳ, đầu mỗi học kỳ

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

**Tiêu chí 5.3. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Phương pháp và quy trình KTĐG KQHT được xác định cụ thể trong các văn bản sau: Quy định ĐTDH, cao đẳng hệ chính quy theo học chế TC, Quy định đánh giá HP, tổ chức thi kết thúc HP ĐTDH, cao đẳng hệ chính quy, Quy định tổ chức và quản lý thực tập, Quy định về việc hướng dẫn thực hiện công tác tốt nghiệp trình độ đại học, giao khóa luận, CĐTĐN, tổ chức đánh giá khóa luận, CĐTĐN đại học hệ chính quy [H1.01.01.04], [H5.05.01.02], [H5.05.01.04], [H5.05.02.02], [H5.05.02.03].

Hình thức đánh giá KQHT của NH đa dạng, đáp ứng mục tiêu của từng môn học, bao gồm các hình thức thi viết (tự luận, trắc nghiệm), vấn đáp, làm bài tập lớn,

tiểu luận, đi thực tế môn học, kết hợp giữa các hình thức trên hoặc đánh giá thái độ, sự chuyên cần nhằm đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng [H4.04.02.04]. Các hình thức đánh giá KQHT của NH đảm bảo đáp ứng CĐR của từng HP. Tuy nhiên, Khoa và BM chỉ mới xây dựng được ma trận tương thích giữa CĐR với các phương pháp ĐGKT của từng HP riêng lẻ. Công tác thống kê, phân tích định lượng đề thi, kết quả thi của từng HP chưa được thực hiện, do đó chưa có những số liệu cụ thể về mức độ phù hợp của đề thi với CĐR của HP.

Tất cả các HP 3TC trong CTĐT trình độ đại học được đánh giá qua 03 cột điểm, trong đó cột điểm quá trình chiếm trọng số khoảng 30% (gồm những điểm thành phần như: điểm chuyên cần, xây dựng bài, thuyết trình, các bài kiểm tra định kì); điểm thi giữa kỳ chiếm tỷ trọng khoảng 20% và điểm thi kết thúc HP chiếm tỷ trọng 50%. Các HP 2TC thì chỉ có 2 cột điểm là điểm quá trình (thường chiếm 50%) và điểm thi kết thúc HP (thường chiếm 50%) [H5.05.01.04].

Để đảm bảo độ giá trị và độ tin cậy, đáp ứng CĐR của mỗi HP, Nhà trường tổ chức một kỳ thi giữa kì và một kì thi kết thúc HP trong mỗi HK. Phòng ĐTDH xây dựng kế hoạch thi. Khoa, BM quản lý HP tổ chức biên soạn đề thi, duyệt đề, sao in đề thi, coi thi, chấm thi, nhập điểm thi, tiếp nhận ý kiến phản hồi của NH sau khi công bố kết quả thi [H5.05.01.04], [H5.05.02.06].

Mỗi bài thi đều do hai cán bộ chấm thi độc lập, thực hiện đúng quy định chấm thi kết thúc HP, bảng điểm HP ngoài chữ kí của hai cán bộ coi thi, phải đủ chữ kí của hai cán bộ chấm thi, có ký xác nhận của Trưởng BM/Khoa nhằm đảm bảo sự công bằng, độ tin cậy và độ giá trị [H5.05.01.04]. Sau khi chấm thi, ghi kết quả vào bảng điểm, GV sẽ nhập điểm lên hệ thống quản lý đào tạo để công bố điểm cho NH, bảng điểm sẽ được sao in thành 3 bản gồm bản gốc nộp về cho Phòng ĐTDH để kiểm tra rà soát việc nhập điểm lên hệ thống nhằm đảm bảo độ tin cậy; 1 bản lưu trong túi bài thi; 1 bản lưu tại văn phòng BM để giải đáp thắc mắc khiếu nại về điểm số của NH, đảm bảo sự công bằng trong việc đánh giá KQHT của NH; và 1 bản GV tự lưu [H5.05.02.06]. Các bài thi đều được chấm bởi hai GV để đảm bảo sự công bằng, độ tin cậy. Giấy nháp chuẩn bị cho bài thi vấn đáp, các bài tập lớn và tiểu luận được lưu và bảo quản giống bài thi viết. Tất cả đề thi và đáp án đều được lưu giữ trong túi bài thi cho tới hết khóa học [H5.05.01.03], [H5.05.01.04], [H5.05.03.01], [H5.05.03.02].

**Bảng 5.1. Ma trận các phương pháp kiểm tra đánh giá đóng góp vào thực hiện chuẩn đầu ra của học phần  
Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn**

STT	PLO	Mức độ yêu cầu của CDR	Phương pháp đánh giá KQHT				
			Thảo luận nhóm	Thuyết trình	Tự luận	Trắc nghiệm	Tiểu luận
1	PLO3	Vận dụng kỹ năng tư duy sáng tạo và các kỹ năng mềm cần thiết khác để làm việc và tự học suốt đời; biết tối thiểu 02 ngoại ngữ và đạt năng lực ngoại ngữ tối thiểu bậc 3/6 ở ngoại ngữ chính theo Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản để tiếp cận giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và công việc chuyên môn	✓	✓	✓	✓	✓
2	PLO4	Vận dụng được các kiến thức cơ sở ngành du lịch, ngành kinh tế để giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn kinh doanh dịch vụ du lịch	✓	✓	✓	✓	✓
3	PLO6	Áp dụng kiến thức chuyên sâu của khoa học quản lý về quản trị nguồn nhân lực, quản trị chiến lược, quản trị chất lượng dịch vụ, quản trị tài chính, quản trị marketing,... để vận hành và quản lý các bộ phận trong cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch	✓	✓	✓	✓	✓
4	PLO7	Vận dụng kỹ năng soạn thảo văn bản và kỹ năng đàm phán để hoàn thành các báo cáo khoa học, các văn bản hành chính và các hợp đồng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch		✓			✓
5	PLO8	Có tinh thần làm việc trách nhiệm, có uy tín và đạo đức nghề nghiệp, có tư duy tiếp cận giải quyết các vấn đề thực tiễn và có tinh thần trách nhiệm xã hội cao	✓	✓			✓
6	PLO9	Có khả năng tự học, sáng tạo, thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp, nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ vào công việc thực tiễn	✓	✓	✓	✓	✓

Nhà trường tổ chức thanh tra kiểm tra công tác đánh giá kết quả, thi kết thúc HP ở mỗi HK. Đầu mỗi năm học, Nhà trường sẽ kiện toàn Tổ giám sát thi để triển khai việc giám sát các kỳ thi của tất cả các hình thức và trình độ đào tạo theo kế hoạch thi tại Trường và các cơ sở liên kết đào tạo để đảm bảo sự công bằng và độ tin cậy [H5.05.03.03]. Phòng ĐBCL&KT chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát, thanh tra công tác quản lý đề thi, coi thi, chấm thi, nhập điểm và quản lý túi bài thi sau mỗi kì thi [H5.05.03.04]. Hàng năm, Nhà trường đều có những hướng dẫn chi tiết, tập huấn về cách thức thiết kế, đánh giá câu hỏi và đề thi cho GV nhằm đảm bảo sự công bằng, độ giá trị và độ tin cậy cho mỗi đề thi [H5.05.01.04].

Các phương pháp đánh giá KQHT đa dạng, đảm bảo độ giá trị và độ tin cậy còn được thể hiện ở các lần thực hành, thực tập đối với từng HP, đối với CĐT/CLTN. Đối với các lần thực hành, thực tập, Khoa đều có kế hoạch và những yêu cầu cụ thể về thời gian, nội dung, hình thức trình bày [H5.05.02.02], [H5.05.02.03]. Việc đánh giá thực hành, thực tập được thực hiện rõ ràng, công khai, đảm bảo sự công bằng, độ giá trị và độ tin cậy thông qua việc đánh giá quá trình, đánh giá bài báo cáo, đánh giá thuyết trình bảo vệ trước Hội đồng với các tiêu chí rõ ràng, cụ thể. Hội đồng đánh giá ngoài sự tham gia của các GV trong Khoa, được phân công chấm phản biện báo cáo CĐT/CLTN, Khoa còn phối hợp mời Doanh nghiệp tham dự đánh giá, chấm phản biện các báo cáo để tăng thêm độ giá trị và độ tin cậy trong đánh giá [H5.05.02.02], [H5.05.02.03].

**Bảng 5.2. Ma trận các phương pháp kiểm tra đánh giá đóng góp vào thực hiện chuẩn đầu ra của học phần Thực hành Thiết kế và điều hành Tour du lịch thông qua Tour kiến tập thực tế**

TT	PLO	Mức độ yêu cầu của CDR	Phương pháp đánh giá KQHT			
			<i>Thảo luận nhóm</i>	<i>Thực hành thuyết minh trên xe</i>	<i>Giải quyết tình huống trong quá trình đi tour</i>	<i>Báo cáo tour</i>
1	PLO6	Vận dụng được các kiến thức chuyên ngành về quản trị để thực hành nghề nghiệp	✓	✓	✓	✓
2	PLO7	Phân tích, xử lý tình huống để giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn kinh doanh du lịch và lữ hành	✓	✓	✓	✓
3	PLO8	Tư vấn và thiết kế các chương trình tour phù hợp với nhu cầu thực tế	✓		✓	✓
4	PLO9	Đàm phán và xây dựng các hợp đồng chuyên môn	✓			✓
5	PLO10	Trách nhiệm trong công việc, đạo đức nghề nghiệp, tự duy phát triển bền vững và dựa vào cộng đồng	✓	✓	✓	✓

Từ năm học 2018-2019 để đảm bảo tính khách quan, độ giá trị và độ tin cậy trong việc đánh giá năng lực của NH nhằm đáp ứng CDR của HP và CTĐT, việc đánh giá các HP cốt lõi của ngành như: thực tập CĐTN/KLTN đều sử dụng công cụ Rubric **[H5.05.03.05]**, **[H5.05.03.06]**. Ngoài ra, hàng năm Nhà trường có ban hành thông báo để các đơn vị triển khai xây dựng mới, cập nhật hệ thống ngân hàng đề thi kết thúc HP, Rubric để phục vụ cho công tác kiểm tra, đánh giá. Quy trình, cách thức và các quy định đối với việc xây dựng ngân hàng đề thi kết thúc HP và Rubric đều được hướng dẫn trong các văn bản cụ thể được Nhà trường ban hành. Đối với từng hình thức thi (tự luận, trắc nghiệm, vấn đáp) đều có những quy định về số lượng câu hỏi, dạng câu hỏi, thang điểm và đáp án chi tiết khi xây dựng ngân hàng đề thi **[H5.05.03.05]**, **[H5.05.03.06]**. Hiện nay BM đã xây dựng được 02 ngân hàng đề thi của HP Luật Du lịch Việt Nam và quốc tế và HP Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch.

Quy trình chấm KLTN/CĐTN, các phiếu nhận xét của GV hướng dẫn, GV phản biện, thành viên HĐ đánh giá KLTN/CĐTN đều có tiêu chí rõ ràng về thái độ làm việc, tiến độ làm bài, khung lý thuyết, phương pháp sử dụng, kết quả thực tiễn... với các trọng số hợp lý. Các tiêu chí này đảm bảo độ giá trị trong đánh giá KLTN/CĐTN và theo phương pháp Rubric **[H5.05.03.05]**, **[H5.05.03.06]**. Cách tính điểm của KLTN/CĐTN cụ thể như sau: Điểm đánh giá KLTN chính thức là điểm trung bình cộng có trọng số của điểm trung bình các thành viên hội đồng đánh giá (Hệ số 3), Cán bộ phản biện (Hệ số 2) và Cán bộ hướng dẫn (Hệ số 1), được làm tròn một chữ số thập phân **[H5.05.02.03]**.

Bên cạnh đó, từ năm học 2019-2020, Nhà trường đã tiến hành kiểm tra đạo văn đối với KLTN/CĐTN, theo đó KLTN/CĐTN sẽ được quét đạo văn bằng phần mềm phát hiện đạo văn do Nhà trường sử dụng và tỷ lệ đạo văn cho phép là 25%. Nếu KLTN/CĐTN sau hai lần kiểm tra và chỉnh sửa, nộp lần ba vẫn còn phạm lỗi đạo văn thì không được bảo vệ hoặc báo cáo. Quy định này nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng, tính trung thực và giá trị cho các CĐTN/KLTN **[H5.05.03.07]**.

Việc đánh giá kết quả rèn luyện của NH bên cạnh việc đánh giá KQHT cũng đảm bảo độ tin cậy, độ bao quát với tất cả các hoạt động của NH và được thực hiện

cuối mỗi kì học. Quy trình đánh giá được thực hiện hợp lý, từ NH TĐG cho đến tập thể lớp, CVHT đánh giá, và cuối cùng là Hội đồng đánh giá cấp Khoa [**H5.05.02.09**], [**H5.05.03.08**].

Kết thúc mỗi HK, Nhà trường đều tiến hành lấy ý kiến NH về CTĐT và các hoạt động giảng dạy của GV, trong đó phương pháp KTĐG công bằng, phù hợp là một trong các tiêu chí khảo sát [**H2.02.03.03**]. Từ kết quả khảo sát, Nhà trường xác định phương pháp và quy trình kiểm tra, đánh giá đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, sự công bằng và đánh giá mức độ tích lũy của NH về kiến thức, kỹ năng và năng lực; bên cạnh đó phát hiện kịp thời những sai sót trong quá trình tổ chức KTĐG, những vướng mắc của NH để khắc phục và sửa đổi trong những năm học tiếp theo.

### *2. Điểm mạnh*

Phương pháp KTĐG KQHT của NH đa dạng về hình thức như: tự luận, trắc nghiệm, vấn đáp, bài tập lớn, đi thực tế, hoặc kết hợp giữa các hình thức. Nội dung đề thi đảm bảo độ tin cậy, bao quát nội dung học, được BM phê duyệt trước khi đưa vào sử dụng. Đa số ý kiến khảo sát của NH ngành du lịch hài lòng về các hình thức đánh giá, đảm bảo độ tin cậy, phản ánh đúng năng lực và đảm bảo công khai, công bằng đối với NH. Nguyên nhân là GV luôn bám sát, thực hiện đúng các quy định hướng dẫn của Nhà trường về việc lựa chọn các hình thức KTĐG KQHT cho phù hợp với HP giảng dạy. Khi áp dụng bất kì phương pháp KTĐG nào, GV luôn khảo sát ý kiến của NH sau mỗi đợt KTĐG để hoàn thiện hơn và có phương pháp KTĐG phù hợp hơn với từng đối tượng NH và từng HP giảng dạy.

### *3. Điểm tồn tại*

- Công tác thống kê, phân tích định lượng đề thi, kết quả thi chưa được thực hiện, do đó chưa đánh giá được mức độ phù hợp của đề thi với CDR của HP.

- BM chỉ mới xây dựng được ngân hàng đề thi cho 02 HP.

- Nguyên nhân là Khoa Du lịch được hình thành từ năm 2019, đồng thời xây dựng và cập nhật các CTĐT, nhân lực của Khoa cũng đang trong giai đoạn củng cố, số lượng GV đi học nâng cao trình độ nhiều. Vì vậy GV trong Khoa chưa sắp xếp được

nhiều thời gian để đầu tư xây dựng ngân hàng đề thi cho nhiều HP hơn, cũng như thực hiện các hoạt động khảo sát, điều tra định lượng để có số liệu cụ thể về mức độ phù hợp của đề thi với CĐR của HP

#### 4. Kế hoạch hành động

<b>TT</b>	<b>Mục tiêu</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Đơn vị, người thực hiện</b>	<b>Thời gian thực hiện/ hoàn thành</b>
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục phát huy đa dạng các phương pháp KTĐG KQHT của NH. Nội dung đề thi đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị và đáp ứng CĐR của HP.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH, GV	Định kỳ, đầu mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Xây dựng phương pháp và thực hiện hoạt động thống kê, phân tích định lượng đề thi, kết quả thi nhằm đánh giá được mức độ phù hợp của đề thi với CĐR của HP.	Phòng ĐBCL&KT, Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH, GV	Định kỳ, cuối mỗi học kỳ
		- Xây dựng ngân hàng đề thi cho các HP theo đúng quy định của Nhà trường và được Hội đồng đánh giá nghiệm thu.	Phòng ĐBCL&KT, Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH, GV	Định kỳ, Hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).



**Tiêu chí 5.4. Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Các quy định về việc phản hồi kết quả đánh giá NH được quy định rõ ràng [H5.05.02.06], [H5.05.04.01], [H5.05.04.02]. Đối với việc đánh giá quá trình, GV phụ trách HP có trách nhiệm trả bài, sửa bài cho NH trong thời gian giảng dạy HP; NH có quyền phản hồi lại các kết quả để được giải đáp; tất cả các điểm đánh giá quá trình đều được công bố cho SV trước khi thi. Việc phản hồi kịp thời về kết quả đánh giá quá trình giúp NH có thể chủ động điều chỉnh quá trình học tập để cải thiện KQHT cũng như nỗ lực hơn cho kỳ thi kết thúc HP, đồng thời giúp GV có thể điều chỉnh PPGD cho phù hợp.

Đối với điểm thi kết thúc HP, trong vòng 10 ngày sau đợt thi, GV phụ trách HP có trách nhiệm nhập điểm lên phần mềm đào tạo để SV có thể truy cập thông qua tài khoản cá nhân (<https://sinhvien.ntu.edu.vn/>) [H5.05.02.06]. Đối với bài thi giữa kỳ, trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo điểm, nếu NH có nhu cầu phúc khảo bài thi thì có thể làm đơn gửi GV giảng dạy lớp HP và Bộ môn. Đối với kết quả thi kết thúc HP, trong vòng 15 ngày kể từ ngày công bố điểm, nếu có nhu cầu phúc khảo, NH có thể làm đơn xin phúc khảo bài thi gửi về văn phòng khoa quản lý HP và sẽ được trả lời kết quả chậm nhất sau 10 ngày kể từ ngày nhận đơn. Trường hợp phát hiện có sự nhầm lẫn hay sai sót khi vào điểm và nhập điểm thi, muộn nhất là 25 ngày sau khi công bố điểm, NH có thể phản hồi với GV phụ trách HP để được điều chỉnh điểm. Kết quả điểm tổng hợp của NH sau khi sửa lại được cập nhật lại trên hệ thống của Trường, phiếu điều chỉnh điểm được lưu trong túi bài thi tại văn phòng Bộ môn. Sau đó tất cả túi bài thi được chuyển đến P.ĐBCL&KT lưu trữ và quản lý.

Đối với thi vấn đáp và kết quả bảo vệ đồ án tốt nghiệp/CĐTN, điểm được công bố công khai sau buổi thi, buổi bảo vệ [H5.05.04.01]. Các quy định nói trên đều được công khai tới NH và GV trên cổng thông tin điện tử của Trường. Việc phản hồi cho NH các kết quả kiểm tra, đánh giá quá trình học tập ngành QTDVĐL&LH được thực hiện nghiêm túc theo đúng quy định của Nhà trường. SV cũng có thể dễ dàng truy cập

và theo dõi KQHT (theo HK, năm học, khoá học) cũng như tiến độ hoàn thành chương trình học của mình bất cứ lúc nào trên phần mềm quản lý đào tạo thông qua tài khoản cá nhân.

Sau khi kết thúc từng học phần, NH được yêu cầu đánh giá hoạt động giảng dạy của học phần đó theo mẫu [H5.05.01.10], trong phiếu đánh giá này có tiêu chí "SV được kiểm tra-đánh giá theo đúng kế hoạch và nội dung đã công bố". Kết quả đánh giá phản ánh được mức độ hài lòng của NH về thời gian phản hồi KQHT.

Các quyết định về việc cảnh báo đối với NH về KQHT được thực hiện rõ ràng, công khai và kịp thời giúp NH nắm được tình hình để cải thiện việc học tập [H5.05.04.02]. Cuối mỗi HK, Phòng CTCT&SV thực hiện các công việc liên quan để báo cáo việc cảnh báo KQHT, điểm rèn luyện của NH và gửi về Khoa Du lịch. Trên cơ sở này, CVHT sẽ tổ chức gặp gỡ và tư vấn nhằm giúp các SV có học lực yếu, kém để có thể cải thiện phương pháp học tập thích hợp nhằm cải thiện KQHT và có thể tốt nghiệp đúng hạn [H5.05.04.02].

Nhìn chung, việc phản hồi kịp thời kết quả đánh giá đến SV đã được thể hiện trên ba nội dung công việc chính: Thông báo triển khai công tác NH nhập điểm vào phần mềm; các quyết định cảnh báo; và các hoạt động tư vấn/trợ giúp SV yếu kém. Tuy nhiên, việc trả bài và sửa bài cho SV trước khi thi kết thúc HP vẫn chưa được triển khai đồng bộ.

## *2. Điểm mạnh*

KQHT của SV được lưu trữ đầy đủ và kịp thời trên hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường, do vậy các bên liên quan có thể tham khảo, tư vấn và hỗ trợ SV cải thiện việc học tập của mình kịp thời.

## *3. Điểm tồn tại*

Việc trả bài, sửa bài và phản hồi kết quả đánh giá quá trình cho SV trước khi thi kết thúc HP vẫn chưa triển khai đồng bộ của tất cả GV.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục lưu trữ KQHT đầy đủ và kịp thời trên hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Cuối mỗi học kỳ
2	Khắc phục tồn tại	- Tăng cường giám sát GV việc thực hiện quy định trả bài, sửa bài, công bố điểm đánh giá quá trình cho SV trước khi thi kết thúc HP.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH	Mỗi học kỳ

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

**Tiêu chí 5.5. Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

NH được phổ biến đầy đủ các quy định, quy trình về khiếu nại kết quả học tập trước mỗi khóa học/kỳ học/học phần.

Quy trình khiếu nại về KQHT được Trường ĐHNT triển khai theo hướng giúp NH tiếp cận một cách thuận tiện bằng những văn bản cụ thể và công khai, bao gồm Quy định đánh giá HP, Quy trình điều chỉnh kết quả kiểm tra/thi, Đơn xin phúc khảo bài thi [H5.05.01.04], [H5.05.02.07], [H5.05.05.01]. Cụ thể theo quy định của Trường, sau khi đánh giá mỗi HP, GV phải công bố công khai kết quả điểm thi. Đối với những trường hợp có sai sót về điểm số thì NH có thể khiếu nại trực tiếp với GV phụ trách HP, hoặc phản ánh với Trưởng BM, Thư ký Khoa Du lịch trong vòng 25 ngày sau khi công bố điểm để có sự điều chỉnh kịp thời. Trường hợp NH có nhu cầu phúc khảo bài thi thì làm đơn xin phúc khảo gửi văn phòng Khoa trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày công bố điểm. Kết quả phúc khảo phải công bố đến SV chậm nhất là 10 ngày kể từ ngày SV nộp đơn phúc khảo.

Các văn bản này được công bố rộng rãi và rõ ràng trên trang web của Phòng ĐTĐH, Phòng CTCT&SV. Những nội dung có liên quan cũng được giới thiệu đến SV ngay khi nhập học cùng với Sổ tay SV hay chương trình Tuần sinh hoạt công dân

[H4.04.02.14], [H5.05.05.03]. Qua đó NH có thể dễ dàng nắm thông tin và có phương hướng cho việc phản ánh, kiến nghị về KQHT.

NH còn được thể hiện các ý kiến phản hồi, khiếu nại về KQHT của mình trong quá trình học tại Trường ĐHNT thông qua nhiều hình thức khác nhau như trao đổi trực tiếp với CVHT, điền vào phiếu khảo sát SV về HP hay khảo sát thông tin dạy và học, qua các hòm thư góp ý, diễn đàn “SV hỏi - Nhà trường trả lời” (<http://ntu.edu.vn/Sinhvien/QA.aspx>), các buổi đối thoại trực tiếp giữa SV và lãnh đạo Trường được tổ chức định kì [H5.05.01.10], [H5.05.02.10]. Ngoài ra, Trường còn cung cấp đầy đủ các số điện thoại của tất cả phòng ban trên trang web của Trường để NH có thể phản ánh kịp thời các vấn đề liên quan đến công tác giảng dạy và đánh giá KQHT.

Tuy nhiên, sau khi website Trường thay đổi tên miền, một số văn bản về quy trình điều chỉnh điểm kiểm tra, điểm thi, khiếu nại KQHT đã bị thay đổi đường dẫn và vị trí lưu trữ gây khó khăn trong việc tìm kiếm.

Hàng năm, việc khiếu nại về KQHT luôn được xử lý, giải quyết một cách kịp thời và thoả đáng. KQHT của sinh viên cho từng học phần được đánh giá tổng hợp qua điểm bộ phận, điểm giữa kì và điểm cuối kì, trong đó hệ số cho từng mục điểm này đã được GV phổ biến rõ ràng trong ĐCCTHP ngay từ đầu kì học. Đối với điểm bộ phận và điểm giữa kỳ, GV thông báo trực tiếp tại lớp hoặc công khai trên E-learning nhằm đảm bảo tính công bằng, tạo ra sự tin cậy đối với NH. Nếu SV có khiếu nại thì GV giảng dạy học phần đó sẽ kiểm tra lại và phản hồi kịp thời tới SV. Sau thời hạn nhất định đảm bảo tất cả SV đã kiểm tra và đồng ý với các điểm thành phần, GV sẽ nhập điểm lên phần mềm quản lý đào tạo. Điểm thi kết thúc HP cũng được công bố kịp thời và công khai đến NH thông qua tài khoản SV ngay sau khi GV nộp bảng điểm về cho Phòng ĐTĐH và khóa tất cả quyền nhập điểm. Nếu thấy kết quả thi không tương xứng với bài làm hoặc điểm trên phần mềm không chính xác thì SV có thể phản hồi về cho GV giảng dạy HP qua email hoặc làm đơn phúc khảo gửi lên Văn phòng Khoa [H5.05.05.01], [H5.05.05.06]. Sau khi công bố điểm, muộn nhất là 15 ngày, nếu phát hiện có sai sót hay nhầm lẫn thì SV làm đơn phúc khảo để được giải quyết. Sau thời gian quy định trên, Trường sẽ không giải quyết. Nếu thật sự xảy ra sơ sót về KQHT, GV sẽ làm phiếu điều chỉnh kết quả điểm thi và Bộ môn/ Khoa kiểm tra, ký xác nhận [H5.05.02.08]. Sau đó Phòng ĐTĐH sẽ tiến hành điều chỉnh điểm cho NH đồng thời cập nhật lại điểm trên hệ thống. Nếu quá trình giải quyết chưa thoả đáng hoặc SV vẫn

chưa hài lòng về kết quả đã cập nhật, SV có thể tiếp tục khiếu nại ở mức cao hơn được đề cập ở Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo **[H5.05.05.02]**.

Kết quả báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ NH về hoạt động giảng dạy của GV qua từng HK và báo cáo tổng kết công tác SV hàng tháng và hàng năm của Khoa Du lịch và Phòng CTCT&SV cho thấy công tác giải quyết các khiếu nại của SV ngành QTDVDL&LH nói riêng và SV Khoa Du lịch nói chung đã được thực hiện đúng quy định, không xảy ra trường hợp SV khiếu nại kéo dài **[H2.02.03.03]**, **[H5.05.05.04]**. Theo kết quả thống kê của phòng ĐTDH và phòng ĐBCL&KT về các trường hợp khiếu nại, phúc khảo điểm trong 05 năm qua, Khoa Du lịch chỉ có 04 trường hợp đã thực hiện điều chỉnh điểm. Trong đó, cụ thể năm học 2019-2020 có 01 trường hợp trong HKI và 01 trường hợp trong HKII; năm học 2020-2021 có 01 trường hợp trong HKI; năm học 2021-2022 có 01 trường hợp trong HKI **[H5.05.05.05]**.

Thông qua việc thống kê các trường hợp NH khiếu nại về KQHT và kết quả điều chỉnh sau khi xem xét đã giúp Trường, Khoa và Bộ môn nắm bắt tình hình từ đó có những giải pháp khắc phục hiệu quả.

### *2. Điểm mạnh*

Nhờ sự nhất quán và rõ ràng trong các văn bản, quy định của Trường ĐHNH nên thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại về KQHT nhìn chung khá đơn giản và cụ thể, được công bố trên cổng thông tin điện tử của Trường và được phổ biến rộng rãi tới SV ngay từ tuần sinh hoạt công dân đầu mỗi khóa mới cũng như nhắc nhở thường xuyên từ CVHT. Việc xử lý khiếu nại về KQHT đều được tiếp nhận và xử lý thỏa đáng trong thời gian quy định. Quy trình giải quyết đơn khiếu nại, phúc khảo được tuân thủ theo các quy định quản lý điểm mà Trường đã ban hành.

### *3. Điểm tồn tại*

Một số SV chưa quan tâm hoặc tâm lý còn ngại va chạm khi có vấn đề về khiếu nại KQHT nên chưa dám khiếu nại công khai hoặc có những khiếu nại không được giải quyết do quá thời gian quy định.

Quy trình điều chỉnh điểm kiểm tra, điểm thi, khiếu nại KQHT cũng như những văn bản liên quan trên cổng thông tin điện tử của Trường đang sắp xếp chưa hợp lý, gây bất tiện cho NH trong quá trình tìm hiểu và sử dụng, do sau khi website Trường được thay đổi tên miền thì một số đường link văn bản trước đó đã không còn khả dụng nữa.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tăng cường phổ biến rộng rãi đến SV về tất cả những quy định liên quan đến điều chỉnh điểm và khiếu nại KQHT.	Khoa Du lịch, CVHT, Ban cán sự lớp	Đầu mỗi năm học cho SV năm nhất; Định kì hàng năm.
		- GV, CVHT và Thư ký Khoa tiếp tục hỗ trợ, đảm bảo quyền lợi cho NH khi có thắc mắc về KQHT.	GV, CVHT, Thư ký Khoa	Mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Các Khoa Viện góp ý, phối hợp với Tổ CNTT điều chỉnh giao diện trang web của từng phòng ban thân thiện hơn với người dùng.	Tổ CNTT, Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH, NH	Định kì hàng năm
		- Nhà trường bổ sung triển khai hệ thống phúc khảo online, cập nhật văn bản liên quan đến khiếu nại về kết quả học tập chính xác hơn.	P.ĐTĐH, P.ĐBCL&KT, Tổ CNTT	Từ năm học 2023-2024

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

#### Kết luận về Tiêu chuẩn 5

Các quy định về kiểm tra, đánh giá KQHT của NH theo CTĐT ngành QTDVDL&LH là rõ ràng và được thông báo công khai, kịp thời tới NH. NH luôn nắm bắt được thông tin về kế hoạch đánh giá kiểm tra, hình thức cũng như những quy định về việc đánh giá, kiểm tra của từng HP và năm học theo kế hoạch của Nhà trường. Các phương pháp KTĐG KQHT luôn được đổi mới, đa dạng các hình thức, phương pháp khác nhau nhằm đánh giá một cách chính xác nhất năng lực của NH và được NH đánh giá cao. KQHT của NH được lưu trữ đầy đủ trên hệ thống phần mềm quản lý của

Trường. Bên cạnh đó, các thủ tục khiếu nại về KQHT đơn giản, thuận tiện và được GV giải quyết một cách nhanh chóng và thỏa đáng giúp NH có thể điều chỉnh, cải thiện KQHT của mình.

Bên cạnh những điểm mạnh đạt được, việc kiểm tra, đánh giá KQHT của ngành QTDVDL&LH vẫn còn một số hạn chế. Có thể kể đến như việc áp dụng khoa học đánh giá để khảo sát mức độ tương thích của các hình thức kiểm tra, đánh giá với CDR của các HP chưa được thực hiện; Chưa xây dựng các Ngân hàng đề thi; Việc giám sát các quy định trả bài, sửa bài, công bố điểm đánh giá quá trình cho NH trước khi thi kết thúc HP chưa được thực hiện chặt chẽ và thường xuyên. Từ những hạn chế này, Bộ môn QTDVDL&LH đã vạch ra kế hoạch hành động cụ thể từ năm học 2022 – 2023 nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại, đổi mới phương pháp đánh giá kiểm tra KQHT một cách hiệu quả hơn, từ đó giúp nâng cao chất lượng đào tạo của ngành QTDVDL&LH.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.**

### **Tiêu chuẩn 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên**

#### **Mở đầu**

Sứ mạng của Trường ĐHNT là đào tạo nhân lực trình độ cao, NCKH, chuyên gia công nghệ và cung cấp dịch vụ chuyên môn đa lĩnh vực; phục vụ hiệu quả sự phát triển bền vững của đất nước, đặc biệt đối với khu vực Nam Trung Bộ và Tây nguyên; góp phần thúc đẩy tiến bộ xã hội. Trong khuôn khổ thực hiện tốt sứ mạng và nhiệm vụ trên, Nhà trường và Khoa Du lịch tập trung vào việc quy hoạch, tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ GV, nghiên cứu viên (NCV) có trình độ chuyên môn cao, có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp và năng lực giảng dạy, NCKH và PVCD. Việc tuyển dụng đội ngũ GV được thực hiện công khai và dựa trên các tiêu chuẩn, điều kiện ở từng vị trí việc làm theo đúng theo quy định của Nhà nước, Nhà trường. Việc phân công trách nhiệm đào tạo và mối quan hệ công tác được phân định rõ ràng, phù hợp với trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn, kỹ năng làm việc của GV.

**Tiêu chí 6.1. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Nhà trường và Khoa Du lịch đã xây dựng quy hoạch phát triển đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH căn cứ trên nhu cầu đào tạo trong chiến lược phát triển đội ngũ GV của Nhà trường đến năm 2030 tầm nhìn đến năm 2045: cần phát triển mạnh cả về số lượng và chất lượng của đội ngũ GV để thực hiện mục tiêu không ngừng nâng cao

chất lượng đào tạo, mở rộng quy mô đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu nhân lực chất lượng cao và đa dạng của xã hội [H1.01.01.06], [H6.06.01.01].

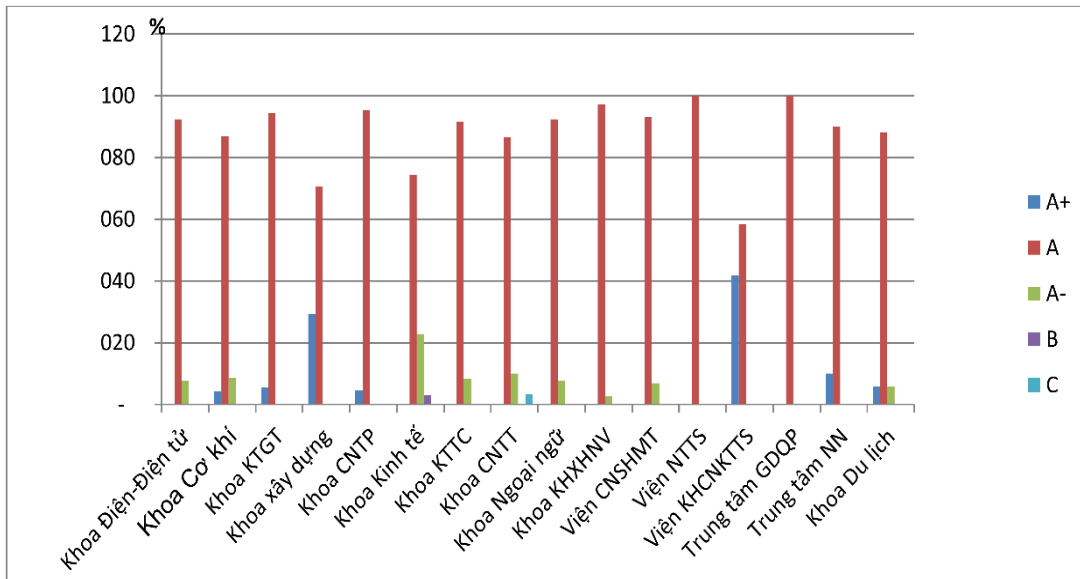
Nhu cầu phát triển đội ngũ GV được Nhà trường quan tâm thực hiện dưới nhiều hình thức. Về số lượng, Nhà trường phê duyệt kế hoạch tổng thể, đánh giá xu hướng kết quả tuyển sinh và dựa trên nhu cầu tuyển dụng, bổ sung đội ngũ của Khoa và Bộ môn QTDVDL&LH hàng năm để đưa ra kế hoạch tuyển dụng. Nhà trường có các chính sách thu hút GV có trình độ cao về công tác tại Trường, cụ thể là hỗ trợ cho các GV có trình độ TS được quy định trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường và chính sách kéo dài thời gian công tác đối với các GV có trình độ cao đến tuổi nghỉ hưu ở những ngành có nhu cầu [H6.06.01.02], [H6.06.01.03]. Về chất lượng, Nhà trường thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng viết đề cương nghiên cứu - bài báo khoa học, các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm cho GV, bồi dưỡng GV chính, các lớp tập huấn giảng dạy trực tuyến để đáp ứng kịp thời nhu cầu giảng dạy [H3.03.01.07]. Việc đánh giá quá trình giảng dạy (bao gồm cả khối lượng và chất lượng) và hoạt động NCKH của mỗi GV được thực hiện hàng năm nhằm phục vụ cho việc xác định số lượng chỉ tiêu tuyển dụng, tiếp nhận, bố trí, chấm dứt hợp đồng hay luân chuyển [H6.06.01.04].

Khoa Du lịch hiện có 16 GV chuyên ngành trong đó Bộ môn QTDVDL&LH có 07 GV (tính đến tháng 12/2023). Các GV có kỹ năng giảng dạy và đạo đức nghề nghiệp tốt, có nhiều thành tích trong NCKH, có kinh nghiệm thực tế, luôn trao đổi chuyên môn học thuật với các nhà khoa học trong nước và quốc tế, giao lưu và học hỏi kinh nghiệm thực tiễn nghề nghiệp từ các doanh nghiệp.

Để phân tích nhu cầu phát triển của đội ngũ GV, Khoa Du lịch và Bộ môn QTDVDL&LH thường xuyên khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của mỗi CBVC [H6.06.01.05]. Khoa đã xây dựng quy hoạch phát triển đội ngũ GV theo hướng tăng tỷ lệ GV đạt trình độ TS, chức danh PGS và GS cho phù hợp với chiến lược phát triển của Nhà trường và Khoa để đáp ứng các yêu cầu phát triển đến năm 2030 tầm nhìn 2045 [H1.01.01.06]. Hiện nay, Khoa Du lịch đang có 2 PGS.TS làm việc, chiếm tỷ lệ 11,1% (2/18) trong đó Bộ môn QTDVDL&LH có 01 PGS.TS. Khoa hiện có 07 GV đang thực hiện NCS trong và ngoài nước (2/7 là NCS ở Pháp). Khoa sẽ đạt chỉ tiêu được xác lập trong quy hoạch phát triển đội ngũ GV của Nhà trường: đến năm 2030 tỷ lệ GV có trình độ TS đạt 40%, và có đủ điều kiện cần để thực hiện định hướng mở rộng quy mô đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực phát triển kinh tế - xã hội khu vực Nam Trung Bộ, Tây Nguyên, mở rộng hợp tác đào tạo với các đối tác ở địa phương, trong và ngoài nước [H6.06.01.01], [H6.06.01.06].



Định kỳ, Nhà trường tiến hành khảo sát lấy ý kiến NH đánh giá hoạt động giảng dạy của GV, qua đó đánh giá chất lượng GV [H2.02.03.03]. Kết quả cho thấy đội ngũ GV của Khoa Du lịch đáp ứng tốt nhu cầu về đào tạo (xem hình 6.1).



**Hình 6.1. Kết quả đánh giá giảng dạy của GV theo Khoa/Viện năm 2019-2020**

*Nguồn: Kết quả khảo sát của Phòng ĐBCL&KT năm 2020*

Về hoạt động NCKH và hoạt động PVCĐ, Khoa Du lịch và Bộ môn QTDVDL&LH định hướng tập trung vào việc triển khai các đề tài, dự án, đào tạo ngắn hạn trong lĩnh vực du lịch. Việc quy hoạch xây dựng các nhóm nghiên cứu để đáp ứng mục tiêu về hoạt động NCKH được lãnh đạo Khoa quan tâm và triển khai thực hiện. Hàng năm, các GV trong Khoa thực hiện nhiệm vụ NCKH và tham gia đề tài các cấp. Đặc biệt trong 05 năm qua, đã có nhiều đề tài KHCN, hợp đồng kinh tế, tư vấn chuyên môn được GV trong Khoa thực hiện ở tỉnh Khánh Hòa cũng như các dự án quốc tế, đặc biệt là các dự án trong cộng đồng đại học Pháp ngữ. Việc quy hoạch phát triển đội ngũ GV không chỉ phù hợp với kế hoạch phát triển về đào tạo mà còn đáp ứng được với kế hoạch phát triển Khoa trong lĩnh vực NCKH và hoạt động PVCĐ [H1.01.01.06], [H4.04.01.06].

## 2. Điểm mạnh

Nhà trường và Khoa Du lịch luôn chú trọng đến quy mô và quy hoạch đào tạo đội ngũ GV, duy trì và triển khai mở rộng quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch ở địa phương và trên cả nước. Việc quy hoạch đội ngũ GV trong Khoa nhìn chung

đáp ứng tốt với nhu cầu đào tạo, NCKH và hoạt động PVCD trong giai đoạn 2018-2023 và tầm nhìn đến 2030.

### 3. Điểm tồn tại

Đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH cũng như Khoa Du lịch nói chung còn non trẻ, nhiều GV đang là NCS trong nước và quốc tế. Việc quy hoạch phát triển về chất lượng đội ngũ của Khoa được chú trọng, tập trung toàn lực để thực hiện nhưng tiến độ còn chậm.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa luôn chú trọng đến quy mô và quy hoạch đào tạo đội ngũ GV, đáp ứng tốt với nhu cầu đào tạo, NCKH và hoạt động PVCD.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường và Khoa có chủ trương huy động đội ngũ cán bộ quản lý từ các doanh nghiệp du lịch, đội ngũ cán bộ giảng dạy từ các trường đại học chuyên về du lịch tham gia hỗ trợ giảng dạy cho các CTĐT của Khoa.	Khoa Du lịch	Mỗi HK
		- Lãnh đạo Khoa và BM tiếp tục quan tâm và triển khai mở rộng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa Du lịch thực hiện kiểm tra, giám sát, có giải pháp hỗ trợ kịp thời các NCS để hoàn thành việc nghiên cứu theo đúng quy hoạch.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ 6 tháng/lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 6.2. Tỷ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Theo quy định của Thông tư 06/2018/TT-BGDĐT đối với nhóm ngành khách sạn, du lịch, tỷ lệ SV/GV là 25 SV/GV [H6.06.02.01]. Tính đến năm học 2022-2023 toàn Khoa có tổng số 17 GV tham gia giảng dạy chính các HP chuyên ngành. Ngoài ra còn có sự tham gia giảng dạy của các GV mời giảng, đại diện doanh nghiệp du lịch, các GV kiêm nhiệm và các GV cơ hữu trong Trường [H6.06.02.02]. Trong 5 năm trở lại đây, số lượng SV của các khóa đào tạo của Khoa Du lịch nói chung và ngành QTDVDL&LH nói riêng, tăng lên theo từng năm, tuy nhiên, tỷ lệ SV/GV của Khoa Du lịch đáp ứng quy định của Bộ GD&ĐT [H6.06.02.03], [H6.06.02.04].

Khối lượng, thời gian làm việc, định mức giờ chuẩn của GV Trường ĐHNHT được thực hiện theo Thông tư 47/2014/TT- BGDĐT; Thông tư 20/2020/TT-BGDĐT và được quy định chi tiết trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường [H6.06.02.05], [H6.06.01.03]. Hàng năm, trước khi bắt đầu HK ít nhất 1 tháng, Nhà trường, Khoa Du lịch xây dựng kế hoạch giảng dạy cho GV, trong đó dự kiến phân công và định mức rõ từng HP đối với từng GV trong Khoa và BM dựa trên khối lượng công việc dự kiến được tính cho mỗi GV trong năm học [H6.06.02.06]. Dựa vào phân công giảng dạy của BM và các hoạt động NCKH dự kiến, mỗi GV tự tính khối lượng công việc của mình trong năm học. Khoa và BM sẽ căn cứ trên khối lượng công việc từng GV đã dự kiến so sánh với khối lượng công việc theo quy định để điều chỉnh kịp thời việc phân công giảng dạy và các công việc khác nhằm đảm bảo sự công bằng tương đối, minh bạch cho các GV [H6.06.02.05], [H3.03.01.02].

Khối lượng công việc của đội ngũ GV bao gồm định mức giảng dạy, định mức NCKH được quy định cụ thể trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường. Tất cả các hoạt động của GV đều được quy đổi thành giờ giảng dạy, giờ NCKH và giờ các hoạt

động khác. GV trong Khoa đảm nhiệm định mức giảng dạy mỗi năm từ 210-350 giờ chuẩn tùy theo chức danh, trong đó tối thiểu 50% giờ đứng lớp trực tiếp. Định mức giờ NCKH được quy định rõ ràng theo học hàm, học vị và chức danh nghề nghiệp của GV [H6.06.01.03], [H6.06.02.06]. Trên cơ sở kế hoạch hàng năm của Trường, Khoa Du lịch đã thực hiện điều tiết và phân bổ GV tham gia giảng dạy, NCKH và PVCĐ một cách phù hợp, đảm bảo khối lượng các công việc được tính trên định mức giờ giảng và giờ NCKH mỗi năm theo đúng quy định của Nhà trường [H6.06.02.07], [H6.06.02.08]

Về trình độ chuyên môn, hiện nay 16 GV của Khoa có trình độ SĐH, trong đó có 2 PGS.TS và 14 ThS (trong đó có 7 NCS). Hầu hết các GV của Khoa được đào tạo đúng chuyên ngành ở các trường đại học trong nước và nước ngoài, đáp ứng tốt với yêu cầu về giảng dạy, NCKH và PVCĐ [H3.03.01.03]. Khoa Du lịch đã triển khai xây dựng đề án cơ chế đặc thù đào tạo về ngành du lịch của Bộ GD&ĐT, trong đó Khoa đã mời các GV đầu ngành từ các trường đào tạo về du lịch trên cả nước và đại diện doanh nghiệp du lịch tham gia trực tiếp giảng dạy CTĐT ngành QTDV DL&LH [H6.06.02.09].

## *2. Điểm mạnh*

Tỷ lệ GV/NH đảm bảo theo đúng quy định. Trường có cơ chế theo dõi, đo lường khối lượng công việc của đội ngũ GV. Nhà trường có các quy định đảm bảo tính chính xác, công bằng và khách quan trong đánh giá và sử dụng cán bộ, GV và người lao động.

Đội ngũ GV của Khoa Du lịch được đào tạo đúng chuyên ngành, đáp ứng tốt yêu cầu về giảng dạy. Đội ngũ GV có bề dày NCKH tốt, có khả năng hợp tác trong nước và quốc tế để phát triển đào tạo các chương trình cử nhân và cao học, đặc biệt là hợp tác với các doanh nghiệp du lịch ở địa phương trong việc đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao.

## *3. Điểm tồn tại*

Phần lớn các giảng viên của Khoa Du lịch hiện nay là NCS trong nước và quốc tế nên việc đảm nhận khối lượng lớn công việc giảng dạy và các hoạt động của Nhà trường ảnh hưởng đến tiến độ hoàn thành việc học tập, nghiên cứu.

## 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa đảm bảo tỷ lệ GV/NH theo đúng quy định của Bộ GD&ĐT.	Phòng ĐTDH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường và Khoa tiếp tục triển khai cơ chế theo dõi giám sát, đo lường khối lượng công việc của đội ngũ GV trong Khoa.	Phòng ĐTDH, Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Mỗi HK
		- Đội ngũ GV của Khoa Du lịch tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, đáp ứng các yêu cầu về giảng dạy và NCKH, mở rộng kết nối hợp tác trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa Du lịch thực hiện kiểm tra, giám sát, có giải pháp hỗ trợ kịp thời các NCS để hoàn thành việc nghiên cứu theo đúng quy hoạch.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ 6 tháng/lần
		- Trong giai đoạn 2023-2027, Khoa Du lịch có kế hoạch tuyển dụng GV mới theo chiến lược phát triển của Khoa và bộ môn QTDVDL&LH. .	Khoa Du lịch	Giai đoạn 2023-2027
		- Khoa Du lịch tiếp tục mời giảng GV từ các trường trong nước và quốc tế, các lãnh đạo doanh nghiệp tham gia công tác đào tạo cho Khoa và BM.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Mỗi HK

## 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 6.3. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Nhằm nâng cao chất lượng phát triển đội ngũ CBVC, công tác tuyển dụng được lãnh đạo Nhà trường luôn quan tâm, thông qua việc ban hành quy định về tuyển dụng và đào tạo bồi dưỡng CBVC. Hàng năm, căn cứ vào quy hoạch chiến lược phát triển, Trường đã bổ sung đội ngũ GV trẻ có trình độ, năng lực đáp ứng kịp thời các nhiệm vụ về giảng dạy cũng như trong hoạt động chuyên môn nhằm theo kịp yêu cầu phát triển các ngành nghề đào tạo của Trường. Trường đã tổ chức triển khai công tác tuyển dụng VC theo đúng quy định của Nhà nước, Nhà trường với các hình thức tổ chức thi tuyển và xét tuyển, trong đó các điều kiện, tiêu chí tuyển dụng bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật được xác định rõ ràng [H6.06.03.01], [H6.06.03.02].

Trường và Khoa Du lịch luôn chú trọng đến việc phát triển đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH cả về số lượng và chất lượng nhằm đáp ứng chiến lược phát triển. Việc tuyển dụng GV ở Trường và Khoa được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định tuyển dụng của Nhà nước, trong đó có các tiêu chí cụ thể về bằng cấp, ngoại ngữ, đạo đức và năng lực chuyên môn, đồng thời ưu tiên xét tuyển ứng viên có bằng TS, tốt nghiệp từ các trường đại học trên thế giới [H6.06.03.01], [H6.06.03.02].

Công tác quy hoạch, bổ nhiệm CBQL cho các đơn vị trong Trường và Khoa Du lịch được triển khai đồng bộ và minh bạch. Trường cũng đã xây dựng quy trình bổ nhiệm rõ ràng và tuân theo các quy định chung cũng như những tiêu chí cụ thể [H6.06.03.03], [H6.06.03.04]

Khoa đã bổ sung các tiêu chí riêng biệt, đặc thù cho việc tuyển dụng GV (ưu tiên nam có trình độ TS, đúng chuyên ngành du lịch và tốt nghiệp nước ngoài) để phù hợp với định hướng phát triển về chất lượng đội ngũ GV của Khoa trong giai đoạn từ 2021 đến 2026 và tầm nhìn đến 2030.

Tất cả các tiêu chuẩn và tiêu chí tuyển chọn GV, quy trình tuyển dụng đều được Nhà trường công bố công khai bằng văn bản, trên cổng thông tin điện tử và niêm yết tại

Phòng TC-NS. Quy trình tuyển dụng theo quy định bao gồm các bước: đầu tiên Phòng TC-NS phối hợp cùng các đơn vị xác định số lượng nhân sự cần bổ sung để đề xuất chỉ tiêu tuyển dụng, xác định các điều kiện dự tuyển, thời gian tuyển dụng báo cáo Hiệu trưởng để trình Hội đồng Trường phê duyệt chỉ tiêu; sau đó căn cứ phê duyệt của Hội đồng Trường, Hiệu trưởng triển khai Kế hoạch tuyển dụng: thông báo tuyển dụng trên các phương tiện đại chúng, cổng thông tin điện tử của Trường, tiếp nhận hồ sơ; tiếp theo tổ chức sơ tuyển; tổ chức tuyển dụng; thông báo kết quả tuyển dụng; phê duyệt kết quả tuyển dụng; ký hợp đồng; thực hiện quy định tập sự và bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp **[H6.06.03.03]**.

Các cá nhân khi đăng ký dự tuyển vào làm GV của Nhà trường phải đảm bảo các điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định của Nhà nước và của Nhà trường, đó là có đủ tiêu chuẩn về phẩm chất, chuyên môn nghiệp vụ, năng lực theo yêu cầu của vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp, có đủ các điều kiện đăng ký dự tuyển và các tiêu chuẩn cụ thể khác do Trường và Khoa quy định **[H6.06.03.05]**, **[H6.06.03.06]**.

Kết quả tuyển dụng được thông báo công khai trên cổng thông tin điện tử của Nhà trường và niêm yết tại Phòng TC-NS. Khi đã trúng tuyển, ứng viên phải trải qua thời gian tập sự theo quy định. Sau khi hoàn thành thời gian tập sự và đạt được các yêu cầu của Trường, GV tập sự sẽ được chính thức bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp **[H6.06.03.03]**, **[H6.06.03.07]**.

## *2. Điểm mạnh*

Nhà trường đã ban hành quy trình tuyển dụng rõ ràng, có chính sách ưu tiên cho các ứng viên có học vị TS và ngành/chuyên ngành đặc thù và triển khai thực hiện quá trình tuyển dụng công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật. Khoa và BM QTDVDL&LH gần đây đã tuyển được các GV trẻ tốt nghiệp thạc sĩ trong nước và nước ngoài đúng chuyên ngành du lịch.

## *3. Điểm tồn tại*

Nguồn tuyển dụng GV trình độ cao, đúng chuyên ngành du lịch còn hạn chế ở địa phương.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tiếp tục triển khai quy trình tuyển dụng rõ ràng, có chính sách ưu tiên cho các ứng viên tốt nghiệp ThS ở nước ngoài đúng chuyên ngành du lịch.	Trường ĐHNT, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Trường ĐHNT, Khoa Du lịch xem xét mở rộng nguồn tuyển dụng (cựu sinh viên của ngành đi học ThS ở nước ngoài trở về; các cán bộ quản lý doanh nghiệp du lịch có bằng ThS), đề xuất cơ chế tuyển dụng riêng biệt (tuyển sinh viên tốt nghiệp loại Giỏi, có trình độ ngoại ngữ tốt, được cử đi đào tạo bồi dưỡng trong nước và nước ngoài) kết hợp với mời giảng các giáo sư đầu ngành trong và ngoài nước trên cơ sở đào tạo trực tiếp và trực tuyến.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

#### Tiêu chí 6.4. Năng lực của đội ngũ giảng viên được xác định và được đánh giá.

##### 1. Mô tả hiện trạng

Năng lực của đội ngũ GV của Nhà trường và Khoa được xác định dưới nhiều hình thức, nhiều văn bản và nhiều đơn vị khác nhau trong Trường. Các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ được thể hiện ở các yếu tố bao gồm: trình độ học vị và chức danh (ThS, TS, PGS, GS), các loại văn bằng, chứng chỉ hỗ trợ giảng dạy (ngoại ngữ, tin học, nghiệp vụ sư phạm); các công trình khoa học đã công bố, các kết quả khảo sát đánh giá hoạt động giảng dạy của GV hàng năm [H6.06.04.01], [H6.06.04.02].

Hiện tại, đội ngũ GV cơ hữu của Trường ĐHNT nói chung và của Khoa Du lịch nói riêng có năng lực đáp ứng để tổ chức triển khai CTĐT của ngành QTĐVDL&LH



một cách đầy đủ và có hiệu quả. 100% các GV tham gia giảng dạy đều có trình độ SDH, tốt nghiệp ở các trường đại học trong nước và nước ngoài và đã tham gia các lớp tập huấn về nghiệp vụ sư phạm, PPGD đại học, phương pháp NCKH, có trình độ ngoại ngữ và tin học đáp ứng yêu cầu giảng dạy CTĐT [H6.06.04.03], [H6.06.04.04].

Theo định kỳ, Nhà trường tiến hành khảo sát lấy ý kiến NH đánh giá hoạt động giảng dạy của GV, qua đó đánh giá chất lượng giảng dạy của GV. Kết quả trong 5 năm gần đây cho thấy đội ngũ GV của Khoa Du lịch cũng như ngành QTDVDL&LH đáp ứng tốt với yêu cầu đào tạo [H2.02.03.03]

Phân loại của GV được đánh giá hàng năm khi kết thúc năm học bằng các tiêu chí rõ ràng, bao gồm không hoàn thành nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, từ đó bình chọn các danh hiệu thi đua gồm lao động tiên tiến và chiến sĩ thi đua cấp cơ sở. Trong 5 năm gần đây, tất cả các GV trong Khoa đều đạt mức hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên [H6.06.04.05].

Nhà trường đã tổ chức triển khai các hoạt động nâng cao năng lực cho đội ngũ GV của BM, Khoa. Hầu hết GV của Khoa đều tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ sư phạm, trao đổi nghiên cứu học thuật thông qua các hội thảo khoa học [H6.06.04.03]. Nhiều GV của Khoa chủ trì và tham gia các đề tài NCKH cấp Trường, cấp Bộ và có nhiều bài báo khoa học đăng trên các tạp chí uy tín trong và ngoài nước, kỷ yếu hội thảo quốc gia, quốc tế [H6.06.04.06]. Tuy nhiên, do đội ngũ GV trong Khoa còn non trẻ, các hoạt động NCKH, đặc biệt là hoạt động xuất bản bài báo quốc tế hiện vẫn chủ yếu tập trung vào một vài GV lâu năm, có trình độ cao cùng với nhóm nghiên cứu.

## *2. Điểm mạnh*

Năng lực của đội ngũ GV được xác định và được đánh giá thường xuyên hàng năm, với quy trình rõ ràng và có tham khảo ý kiến của các bên liên quan. Đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH nói riêng và của Khoa Du lịch nói chung có đủ năng lực để tổ chức triển khai CTĐT một cách đầy đủ và hiệu quả, trong đó đội ngũ GV đăng ký đi học NCS trong nước và quốc tế liên tục gia tăng trong những năm gần đây.

## *3. Điểm tồn tại*

Đội ngũ GV trong Khoa còn non trẻ, tỉ lệ GV đạt trình độ TS là 12,5% (2/16 GV). Năng lực ngoại ngữ của các GV chưa đồng đều nên khả năng xuất bản quốc tế còn hạn chế.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát	Năng lực của đội ngũ GV trong Khoa được xác định và được đánh giá thường xuyên hàng năm, với quy trình rõ ràng và có tham khảo ý kiến của các bên liên quan.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
	huy động mạnh	Đội ngũ GV của Khoa Du lịch tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, đăng ký học NCS trong nước và quốc tế, đáp ứng các yêu cầu về giảng dạy và NCKH, mở rộng kết nối hợp tác trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc	Nhà trường và Khoa Du lịch thực hiện kiểm tra, giám sát, có giải pháp hỗ trợ kịp thời các NCS để hoàn thành việc nghiên cứu theo đúng quy hoạch.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ 6 tháng/lần
	phục tồn tại	Nhà trường tiếp tục tổ chức các lớp bồi dưỡng tiếng Anh chuyên ngành, tập huấn viết bài báo khoa học cho các GV trong Trường và trong Khoa để có thể trao đổi học thuật, nghiên cứu và hội nhập quốc tế.	Trường ĐHNT, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 6.5. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Để đáp ứng quy mô đào tạo ngày càng tăng, Nhà trường đã xây dựng định hướng quy hoạch phát triển đội ngũ GV và quản lý, đến năm 2025 có 40% GV đạt trình độ TS, 20% GV đạt trình độ PGS, GS, và có đủ trình độ ngoại ngữ để làm việc trực tiếp với các đại học trong khu vực và trên thế giới. Mỗi ngành đào tạo có 3-5

GS/PGS là chuyên gia đầu ngành làm hạt nhân để củng cố, phát triển đội ngũ GV. Từ đó, Trường đã xác định nhu cầu để thực hiện quy hoạch về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV qua từng giai đoạn **[H1.01.01.06]**, **[H6.06.05.01]**. Khoa Du lịch cũng xác định rõ yêu cầu cấp thiết về phát triển chuyên môn của đội ngũ GV lên trình độ TS trong xu thế hội nhập và trong bối cảnh đã mở 02 ngành đào tạo trình độ thạc sĩ Pháp-Anh Quản trị doanh nghiệp và du lịch (tuyển sinh từ 2017) và thạc sĩ QTDVDL&LH (bắt đầu tuyển sinh 09/2021) **[H4.04.01.06]**.

Quy trình lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm được thực hiện theo quy định của Trường về công tác đào tạo bồi dưỡng (ban hành kèm theo Quyết định số 717/QĐ-ĐHNT ngày 15/06/2018) **[H6.06.05.02]**. Đơn vị sử dụng, quản lý CBVC xác định nhu cầu và chủ động đề xuất, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị gửi về Phòng TC-NS vào tháng 12 hàng năm. Phòng TC-NS tổng hợp nhu cầu của các đơn vị trong Trường để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm, trình Giám hiệu phê duyệt; phối hợp với các đơn vị thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng; thẩm định và trình Hiệu trưởng xem xét, phê duyệt các hồ sơ về công tác đào tạo, bồi dưỡng của CBVC (hồ sơ dự thi/dự tuyển; hồ sơ xin đi đào tạo, bồi dưỡng; hồ sơ gia hạn thời gian học tập).

Về quy trình giám sát việc thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng: đơn vị sử dụng, quản lý CBVC phối hợp với phòng TC-NS trong việc theo dõi, quản lý CBVC được cử đi đào tạo, bồi dưỡng trong nước và nước ngoài **[H6.06.05.02]**, **[H6.06.05.03]**. Phòng TC-NS tham mưu, đề xuất giải quyết các chế độ có liên quan cho CBVC được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định của Nhà nước và Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường; tham mưu, đề xuất hình thức xử lý CBVC vi phạm quy định về đào tạo, bồi dưỡng; đề xuất mức đền bù chi phí và thu hồi chi phí theo quy định; lưu trữ, cập nhật và quản lý hồ sơ CBVC đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định; hàng năm, báo cáo Hiệu trưởng và các cơ quan cấp trên về kết quả đào tạo, bồi dưỡng CBVC. Các CBVC được cử đi học ThS, TS trong và ngoài nước phải thực hiện việc gửi báo cáo tiến độ định kỳ 6 tháng/lần về đơn vị quản lý trực tiếp và phòng TC-NS. Nhà trường còn tổ chức các buổi gặp gỡ các CBVC đi học bị quá hạn để cùng trao đổi, tìm hướng tháo gỡ khó khăn **[H6.06.05.03]**.

Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH và Ban chủ nhiệm chương trình Pháp ngữ trong những năm qua đã có nhiều hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ nhằm đáp ứng

hiệu quả những yêu cầu đặt ra trong đào tạo cử nhân và thạc sĩ ngành QTDVDL&LH, Thạc sĩ quốc tế Quản trị doanh nghiệp và du lịch, cử nhân QTDVDL&LH (chương trình song ngữ Pháp-Việt). Nhà trường và Khoa chú trọng bồi dưỡng đội ngũ GV trẻ, khuyến khích và tạo điều kiện cho GV học tập nâng cao trình độ chuyên môn ở trong và ngoài nước. Ngoài 02 PGS, hiện nay có 07 NCS hiện đang học trong nước và nước ngoài **[H6.06.05.04]**.

Trong các Dự án hợp tác với nước ngoài, Trường và Khoa cũng chú trọng nội dung về trao đổi cán bộ nghiên cứu, chẳng hạn dự án Erasmus+, dự án TEAM-SIE, dự án AUF đều có những khoản kinh phí để CBVC của Khoa được đi trao đổi học thuật, đi soạn bài giảng hoặc nghiên cứu ở nước ngoài **[H6.06.05.05]**. Trường và Khoa luôn tạo điều kiện để các GV được học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ giảng dạy, NCKH nhằm giúp phát triển năng lực của GV. Khoa sẽ tiếp tục cử các cán bộ giảng dạy đi học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ tại các sở ban ngành, các trường đại học lớn ở trong và ngoài nước **[H6.06.05.06]**.

Nhà trường đã có điều chỉnh một số chính sách hỗ trợ về tài chính cho NCS như: được miễn định mức giảng dạy và NCKH, hỗ trợ lương trong thời gian ở trong nước để GV yên tâm nghiên cứu. Các GV còn được khuyến khích và tạo điều kiện để tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng viết đề cương nghiên cứu, viết bài báo khoa học, các lớp bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức danh nghề GV hạng I, II và III (cho GV hạng 1, 2 và 3), lớp bồi dưỡng kỹ năng giảng dạy chuyên ngành bằng tiếng Anh và giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành cho GV do Nhà trường tổ chức **[H6.06.04.02]**. Khoa cũng khuyến khích các GV trẻ đi thực tế tại các doanh nghiệp khách sạn ở địa phương, đi tour thực tế cùng sinh viên, tham dự các hội thảo khoa học ở trong nước và quốc tế để nâng cao chất lượng các bài giảng, các nghiên cứu của mỗi GV. Nhà trường và Khoa cũng khuyến khích các GV có trình độ chuyên môn cao tham gia hướng dẫn tập sự, đào tạo cho các GV trẻ bằng cách cho trợ giảng **[H6.06.05.07]**. Trong thời gian qua, Khoa cũng đã tạo điều kiện để GV trẻ được nâng cao năng lực thông qua phân công GV tham gia thực hiện các đề tài, dự án nghiên cứu các cấp trong nước và các dự án hợp tác quốc tế, cũng như triển khai lớp đào tạo ngắn hạn cho doanh nghiệp **[H6.06.05.05]**. Đặc biệt, năng lực của đội ngũ GV trong Khoa cũng được nâng cao khi thực hiện các công bố trên các tạp chí khoa học trong nước và quốc tế **[H6.06.05.08]**. Năm học 2020-2021, Khoa Du lịch đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến GV trong Khoa về nhu cầu đào tạo phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và bồi dưỡng ngắn hạn **[H6.06.01.05]**.

Cuối mỗi năm học, Khoa Du lịch đánh giá và giám sát kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của từng GV trong Khoa. Từ đó, Khoa có những giải pháp kịp thời để hỗ trợ, động viên các GV hoàn thành việc học, phát triển chuyên môn theo đúng quy hoạch [H6.06.01.04].

### 2. Điểm mạnh

Trường và Khoa đã ban hành các chính sách và quy hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV rõ ràng, công khai, minh bạch; hỗ trợ, tạo điều kiện về thời gian để các GV hoàn thành và phát triển chuyên môn theo quy hoạch. Đội ngũ GV có trình độ SDH ở Khoa đang được bồi dưỡng phát triển, đáp ứng nhu cầu phát triển Đào tạo - NCKH - HTQT.

### 3. Điểm tồn tại

Số lượng khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuẩn quốc tế (bao gồm cả trao đổi giảng dạy và thực hiện NCKH với các trường quốc tế) cho đội ngũ GV của Khoa DL và các đơn vị vẫn còn hạn chế.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Trường và Khoa tiếp tục có các chính sách quy hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV rõ ràng, công khai, minh bạch; hỗ trợ, tạo điều kiện về thời gian để các GV hoàn thành và phát triển chuyên môn theo đúng quy hoạch.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Đội ngũ GV của Khoa Du lịch tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, đăng ký học các lớp bồi dưỡng nhằm đáp ứng các yêu cầu về giảng dạy và NCKH, mở rộng kết nối hợp tác trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Cử GV tham gia các khóa đào tạo nghiệp vụ chuyên môn chuẩn quốc tế; khuyến khích GV đăng ký học NCS ở các trường đại học lớn tại Mỹ, Châu Âu, Úc, Đài Loan...	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Giai đoạn 2023-2027

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 6.6. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Định mức thời gian dành cho giảng dạy, NCKH và thực hiện các công tác khác của GV được thực hiện theo quy định về quản lý công tác chuyên môn đối với GV Trường ĐHTT [H6.06.01.03]. Các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc đều được lấy ý kiến từ tất cả GV [H6.06.06.01].

Nhà trường có các quy định, quy trình tổ chức, triển khai và đánh giá hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV giúp phân loại được kết quả công việc của GV [H6.06.06.02]. Việc đánh giá, xếp loại chất lượng lao động CBVC dựa trên các tiêu chí cụ thể với các mức xếp loại: không hoàn thành/hoàn thành/hoàn thành tốt/hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ [H6.06.06.03]. Các danh hiệu thi đua gắn liền với những khen thưởng về vật chất và tinh thần, tăng lương trước thời hạn [H6.06.01.03].

Việc đánh giá, xếp loại chất lượng lao động, thi đua và khen thưởng hàng năm giúp cho CBVC có ý thức trách nhiệm hơn trong việc cố gắng hoàn thành tốt các công việc được giao. Kết quả xếp loại chất lượng lao động và bình xét danh hiệu thi đua hàng năm của Khoa Du lịch trong 5 năm gần đây đều đạt trên 80% CBVC hoàn thành tốt nhiệm vụ, 90% đạt danh hiệu lao động tiên tiến trở lên. BM QTDV&LH nhiều năm liền đạt danh hiệu tập thể lao động tiên tiến [H6.06.06.04]. Mặc dù vậy, danh hiệu chiến sĩ thi đua hàng năm vẫn tập trung ở một số GV xuất sắc trong các hoạt động NCKH của Khoa.

Hoạt động NCKH được Nhà trường khuyến khích bằng hình thức thưởng tiền cho các tác giả là CBVC của Trường có công bố trên các tạp chí khoa học quốc tế uy tín (SCI, SCIE, ISI, Scopus), hoặc tính giờ NCKH cho các GV kết nối hợp tác KHCN với Trường, cũng như hỗ trợ một phần công tác phí cho các hoạt động tham dự Hội nghị, Hội thảo ở trong và ngoài nước [H6.06.01.03]. Ngoài các hoạt động giảng dạy và NCKH, các GV của khoa Du lịch đều tích cực tham gia các hoạt động phục vụ cộng đồng [H6.06.06.05]

Các GV có thành tích xuất sắc sẽ được giới thiệu cho các danh hiệu khen thưởng cao hơn như Bằng khen của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT, Bằng khen Chính phủ, Huân chương Lao động (hạng nhất, nhì, ba) và các danh hiệu cao quý khác như nhà giáo ưu tú, nhà giáo nhân dân. Trong 5 năm trở lại đây, có 1 GV của Khoa được nhận

Bằng khen của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT, Bằng khen của Ban chấp hành công đoàn giáo dục Việt Nam và nhiều GV khác được nhận bằng khen các cấp [H6.06.06.06].

Tính đến thời điểm hiện nay trong Khoa không có đơn từ khiếu nại về kết quả đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng, nâng lương trước thời hạn cho các GV. Tuy nhiên, Khoa chưa có khảo sát ý kiến về mức độ hài lòng của GV trong Khoa về kết quả đánh giá, đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận hàng năm.

### 2. Điểm mạnh

Nhà trường có các quy định tổ chức, triển khai và đánh giá hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV giúp phân loại được kết quả công việc của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH. Việc phân loại lao động và bình xét danh hiệu thi đua được thực hiện theo quy trình chặt chẽ.

### 3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có mẫu khảo sát ý kiến GV về mức độ hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của GV hàng năm.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường tiếp tục ban hành các quy định tổ chức, triển khai và đánh giá hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH.	Trường ĐHNT	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Từ năm học 2023 - 2024, Phòng TC-NS xây dựng mẫu phiếu khảo sát và triển khai thực hiện lấy ý kiến GV về sự hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của GV hàng năm.	Phòng TC-NS	Giai đoạn 2023-2027

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

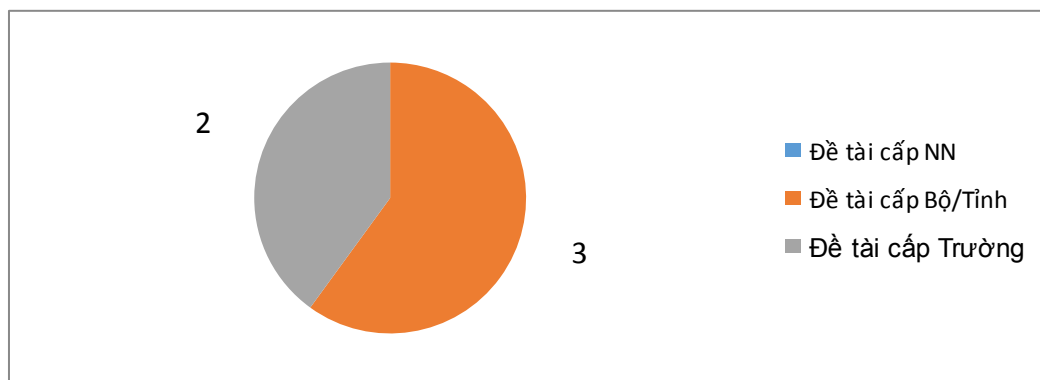
## **Tiêu chí 6.7. Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của giảng viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.**

### *1. Mô tả hiện trạng*

Các hoạt động NCKH của GV trong Trường và Khoa Du lịch được thực hiện theo Quyết định số 403/QĐ-ĐHNT ngày 24/4/2015 quy định về hoạt động KHCN tại Trường ĐHNT. Trong đó các hoạt động KHCN của Trường đã được xác lập với 10 hoạt động cụ thể hướng tới phát triển KHCN, cải tiến kỹ thuật, nâng cao hoạt động NCKH cho GV, SV và PVCĐ [H6.06.07.01]. GV bên cạnh việc giảng dạy thì phải hoàn thành các khối lượng giờ NCKH theo quy định của Trường. Hoạt động NCKH bao gồm các hoạt động: thực hiện đề tài, dự án các cấp, viết bài báo, hướng dẫn SV NCKH, tham gia các hội thảo khoa học trong và ngoài nước, tham gia các seminar học thuật, tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên đề về NCKH, phản biện bài báo khoa học,... [H6.06.01.03]. Khối lượng giờ NCKH và các hoạt động NCKH của từng GV được Phòng KH-CN thống kê và xác định rõ ràng, Phòng ĐBCL&KT giám sát và đánh giá tổng kết vào cuối mỗi năm học và công bố trên phần mềm quản lý đào tạo của Trường [H6.06.07.02]. Việc đăng ký, xét duyệt đề tài các cấp được thực hiện theo đúng quy định của Trường: GV đăng ký đề tài NCKH với BM và Khoa theo thông báo về đăng ký danh mục đề tài NCKH của Phòng KH-CN; Hội đồng Khoa học và đào tạo Khoa Du lịch tổ chức xét duyệt các đề tài trên cơ sở bản thuyết minh của đề tài của chủ nhiệm đề tài; Phòng KH-CN thẩm tra các đề tài đề xuất của Khoa trước khi báo cáo Nhà trường; lãnh đạo Nhà trường ra quyết định giao đề tài trên cơ sở kết quả xét duyệt của Hội đồng Khoa học và đào tạo Trường [H6.06.07.03].

Hoạt động NCKH của Khoa được triển khai, bắt đầu từ cấp BM đến Khoa, đến Phòng KHCN; chú trọng từ khâu nắm bắt, đề xuất ý tưởng và nhu cầu từ thực tiễn doanh nghiệp, cho đến việc tham gia tuyển chọn, viết thuyết minh và triển khai thực hiện đề tài, nhiệm vụ KHCN. Điều này được thể hiện trong các báo cáo kế hoạch và kết quả thực hiện hàng tháng, hàng năm của BM QTDVDL&LH, Khoa Du lịch và Nhà trường. Các kết quả NCKH cũng được thống kê hàng năm để lưu trữ, công bố trên web của Khoa, của Nhà trường để truyền thông, cũng như làm cơ sở để BM, Khoa đánh giá thi đua hàng năm và cải tiến chất lượng hoạt động NCKH. Trong giai đoạn 2017-2023, đã có 5 đề tài các cấp được chủ trì và tham gia bởi các GV của Khoa trong đó có 03 đề tài cấp Bộ và cấp Tỉnh, 02 đề tài cấp Trường đã được nghiệm thu [H6.06.05.05]. Mặc dù còn rất non trẻ (Khoa Du lịch được thành lập từ 1/2019), số GV dưới 40 tuổi chiếm hơn 80%, số đề tài/ dự án các cấp đã được triển khai trong 5 năm gần đây đã thể hiện được năng lực NCKH của các GV trong Khoa (xem Hình 6.2).





**Hình 6.2. Các đề tài/ dự án các cấp đã thực hiện trong 5 năm qua**

*Nguồn: Thống kê công trình NCKH của Khoa Du lịch, 2021*

Ngoài ra, các GV trong Khoa còn chủ trì và tham gia viết giáo trình, sách tham khảo, các bài báo đăng trên tạp chí quốc tế, các bài báo đăng trên tạp chí khoa học trong nước, các bài hội thảo trong nước và quốc tế [H6.06.07.04]. Trong 5 năm gần đây, các GV trong Khoa đã đăng nhiều bài báo trên các tạp chí khoa học uy tín SCI và tạp chí nước ngoài [H6.06.05.09]. So sánh với các Khoa/viện khác trong Trường, thì các hoạt động công bố và xuất bản của Khoa Du lịch còn hạn chế [H6.06.07.05]. Các hoạt động KHCN hiện vẫn chủ yếu tập trung vào một vài GV lâu năm, có trình độ cao cùng với nhóm nghiên cứu (xem Bảng 6.1).

**Bảng 6.1. Các công trình NCKH, tư vấn chính sách và hợp tác quốc tế từ năm 2017 đến năm 2023 của Khoa Du lịch**

STT	Công trình NCKH	Số lượng
<b>1</b>	<b>Đề tài nghiên cứu khoa học (chủ nhiệm và tham gia)</b>	
1.1	Chủ nhiệm đề tài cấp Tỉnh/Bộ	08
1.2	Chủ nhiệm đề tài cấp Trường	02
1.3	Cộng tác viên đề tài cấp Tỉnh/Bộ	05
1.4	Cộng tác viên đề tài cấp Trường	08
<b>2</b>	<b>Giáo trình/sách chuyên khảo (đã xuất bản)</b>	
2.1	Số giáo trình chuyên ngành xuất bản trên số môn học	01
2.2	Số lượng sách chuyên khảo	04
2.3	Số lượng sách tham khảo	01
<b>3</b>	<b>Bài báo/báo cáo đăng Tạp chí quốc tế/Hội thảo quốc tế</b>	
3.1	Bài báo đăng Tạp chí quốc tế	08
3.2	Báo cáo trình bày Hội thảo quốc tế	16
<b>4</b>	<b>Bài báo/báo cáo đăng Tạp chí trong nước/Hội thảo trong nước</b>	
3.1	Bài báo đăng Tạp chí chuyên ngành trong nước	32
3.2	Báo cáo trình bày Hội thảo cấp Quốc gia/cấp Trường	78
<b>5</b>	<b>Đề tài NCKH SV</b>	<b>08</b>
<b>6</b>	<b>Tư vấn chính sách cho địa phương và doanh nghiệp</b>	<b>04</b>
<b>7</b>	<b>Mở rộng hợp tác quốc tế (với các đối tác đang thực hiện và đối tác mới)</b>	<b>02</b>

*Nguồn: Tổng hợp thông tin về NCKH của Khoa Du lịch, 2023*

Các định hướng nghiên cứu liên ngành cũng đang được Khoa tập trung nghiên cứu, chẳng hạn như vấn đề Phát triển bền vững kinh tế biển (liên kết với một số GV nghiên cứu và nhóm nghiên cứu ở Khoa Kinh tế, Viện Công nghệ sinh học và môi trường), vấn đề Rác thải và tái chế, vấn đề Người khuyết tật... Nhằm gắn kết các nhóm nghiên cứu ở trong và ngoài Trường, Khoa Du lịch đã tổ chức các hội thảo khoa học cấp Trường, cấp quốc gia và mở rộng hợp tác tổ chức hội thảo khoa học quốc tế với các trường có đào tạo du lịch ở địa phương và nước ngoài [H6.06.07.06].

Kết quả thống kê tổng hợp giờ NCKH hàng năm phục vụ cho công tác giám sát kết quả thực hiện nhiệm vụ NCKH của GV, đồng thời là căn cứ đánh giá, xét thi đua - khen thưởng các năm học. Phần lớn các GV của BM, Khoa Du lịch đều đạt hoặc vượt định mức giờ NCKH [H6.06.07.04].

### 2. Điểm mạnh

Các hoạt động NCKH trong Khoa ngày càng được quan tâm đẩy mạnh do Lãnh đạo Khoa có năng lực và rất tâm huyết với NCKH. Đặc biệt, số lượng bài báo khoa học đăng trên các tạp chí khoa học trong nước và quốc tế của các GV sẽ gia tăng do nhu cầu công bố trong nước và quốc tế của các NCS.

### 3. Điểm tồn tại

Số lượng công bố quốc tế còn khiêm tốn. Việc kết nối tạo các nhóm nghiên cứu liên ngành trong việc tổ chức, triển khai viết thuyết minh, thực hiện các đề tài/ dự án KHCN với các đơn vị trong và ngoài Trường chưa có nhiều hoạt động.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Lãnh đạo Khoa và BM tiếp tục giám sát việc thực hiện hoạt động NCKH của các GV trong Khoa, khuyến khích các GV xuất bản các bài báo khoa học đăng trong các tạp chí trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa Du lịch tăng cường triển khai, tạo kết nối với các Khoa, Viện, Trung tâm trong và ngoài Trường để hình thành các nhóm nghiên cứu liên ngành, đồng thời phát triển các định hướng NCKH, đề tài, dự án liên ngành du lịch trong thời gian tới.	Khoa Du lịch	Giai đoạn 2023-2027

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

### **Kết luận về Tiêu chuẩn 6**

Đội ngũ GV tham gia giảng dạy ngành QTDV DL&LH được đảm bảo về số lượng và chất lượng, đáp ứng yêu cầu của Bộ GD&ĐT. Nhiều GV có trình độ và kinh nghiệm lâu năm trong giảng dạy và NCKH.

Công tác quy hoạch đội ngũ nguồn nhân lực GV được chú trọng và gắn với định hướng phát triển của Trường và Khoa Du lịch trong dài hạn.

Các quy định về các tiêu chuẩn, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm được thực hiện công khai theo quy định, phù hợp với chuẩn chung của các trường đại học, Luật Giáo dục đại học và theo định hướng tiệm cận chuẩn quốc tế. Các chính sách hỗ trợ, hình thức khen thưởng của Trường và Khoa khá đa dạng, có tác dụng khuyến khích GV chủ động phát triển năng lực và tham gia NCKH, góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của Khoa Du lịch và Trường ĐHTT.

Công tác quản lý GV của Khoa và Trường được thực hiện theo quy định, phân loại được kết quả công việc của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH. Việc phân loại lao động và bình xét danh hiệu thi đua được thực hiện theo quy trình chặt chẽ.

Tuy nhiên, hiện tại lực lượng GV chuyên ngành còn mỏng, đa số là GV trẻ, đang theo học NCS trong nước và nước ngoài. Do đó, cần phải mời giảng nhiều từ các Khoa, Viện khác trong và ngoài Trường.

Trường và Khoa đã ban hành các chính sách về quy hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV rõ ràng, công khai, minh bạch; hỗ trợ, tạo điều kiện về thời gian để các GV hoàn thành việc học NCS theo đúng quy hoạch đề ra.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 7/7.**

### **Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên**

#### **Mở đầu**

Đội ngũ nhân viên đơn vị được quy hoạch một cách hợp lý tùy theo nhu cầu của đơn vị qua từng thời kỳ và phù hợp với chiến lược phát triển chung của Nhà trường. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn cán bộ công nhân viên xác định và phổ biến công khai, việc tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển nhân sự được lấy ý kiến của tập thể trước khi quyết định cuối cùng được đưa ra. Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá một cách công khai và minh bạch dựa trên những tiêu chuẩn chung của Nhà trường và tiêu chuẩn riêng của đơn vị. Các nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên

môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định rõ ràng từ ban đầu thông qua sự đánh giá của viên chức quản lý và nguyện vọng của tập thể cũng như nguyện vọng riêng của từng cá nhân. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động PVCĐ.

**Tiêu chí 7.1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Căn cứ vào “Chiến lược phát triển Trường ĐHNT đến năm 2020 tầm nhìn đến 2030” và “Chiến lược phát triển Trường ĐHNT đến năm 2030 tầm nhìn đến 2045”, ngoài việc cần phát triển mạnh cả về số lượng và chất lượng của đội ngũ giảng viên thì cũng cần phát triển thêm đội ngũ nhân viên để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Căn cứ vào chiến lược phát triển của trường ĐHNT và đề án bố trí việc làm, đội ngũ viên chức hành chính (bao gồm: hỗ trợ đào tạo, NCKH và các hoạt động PVCĐ) của nhà trường được dự kiến sẽ tăng lên 220 nhân sự vào năm 2030 [H7.07.01.01] [H7.07.01.03].. Đội ngũ nhân viên phục vụ CTĐT được Nhà trường bố trí, theo hướng chuyên nghiệp, một viên chức có thể đảm nhiệm một việc hoặc nhiều việc, song một việc không giao cho nhiều viên chức cùng làm. Ngoài ra Nhà trường cũng tuyển dụng những viên chức có kỹ năng quản lý để thay thế viên chức nghỉ hưu hoặc chuyển công tác; đồng thời tổ chức đào tạo lại và bồi dưỡng kỹ năng, kỹ quản lý giáo dục và quản lý hành chính cho những VC còn hạn chế và yếu về kiến thức cũng như năng lực thực tế làm quản lý và phục vụ [H7.07.01.01], [H1.01.01.06].

Về chính sách để thu hút và tuyển dụng đội ngũ nhân viên thì chú trọng về đầu vào tuyển dụng rất cao thông qua các yêu cầu như: tuyển chọn SV tốt nghiệp loại giỏi, tuyển chọn bồi dưỡng học viên tốt nghiệp Thạc sĩ và TS, ưu tiên TS và các Thạc sĩ tốt nghiệp ở nước ngoài, tuyển chọn một số kỹ sư, cử nhân, thạc sĩ, TS đã trải qua thực tiễn làm việc tại các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức để làm viên chức giảng dạy, VCNC và hướng dẫn thực hành [H1.01.01.06]. Chính sách để thu hút nguồn nhân lực đã được Nhà trường cụ thể hoá qua thông báo tuyển dụng nhân sự qua các năm từ năm 2018 đến năm 2023 được thể hiện rõ qua các [H7.07.01.05].

Nhà trường thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng hành chính và nghiệp vụ tùy theo từng vị trí và chức danh nghề nghiệp khác nhau [H6.06.02.07]. Khoa Du lịch hiện với số lượng là 17 GV, chuyên viên với kỹ năng giảng dạy và đạo đức nghề nghiệp tốt, có nhiều thành tích trong NCKH, có kinh nghiệm thực tế, luôn trao đổi chuyên môn học thuật với các nhà khoa học trong nước và quốc tế, giao lưu và học hỏi kinh nghiệm thực tiễn nghề nghiệp từ các doanh nghiệp. Nhà trường chú trọng đến việc đầu tư cho việc NCKH thông qua việc thành lập nhóm NCKH trực thuộc quản lý của Khoa Du Lịch [H7.07.01.02].

Về việc đảm bảo đủ số lượng để đáp ứng các nhu cầu PVCĐ thì Nhà trường cũng đã đề cập cụ thể về số lượng cũng như chức năng và nhiệm vụ trong đề án bố trí việc làm. Để phục vụ cho CTĐT thì ngoài thư ký Khoa là nhân viên trực thuộc Khoa còn có các viên chức hành chính thuộc các phòng ĐTDH, phòng CTSV (CTSV), phòng ĐTDH, phòng ĐBCL&KT, thư viện, trung tâm thực hành nghiệp vụ du lịch để hỗ trợ các nhu cầu khác của SV đối với CTĐT [H7.07.01.04]. Tuy nhiên số liệu đội ngũ nhân viên vẫn chưa được cập nhật thường xuyên và chưa đáp ứng kịp với sự thay đổi của Nhà trường cũng như với sự thay đổi của nhu cầu xã hội.

Về việc khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với thư viện và các dịch vụ hỗ trợ khác (bao gồm: kí túc xá, nhà giữ xe, hệ thống đào tạo trực tuyến E-Learning), công tác phục vụ tại thư viện thì cho thấy có tới 80,7% số lượng sinh viên sử dụng cảm thấy hài lòng, chỉ có 19,7% số lượng. Đối với dịch vụ kí túc xá thì nghiên cứu khảo sát cho thấy có tới 86,86% sinh viên mong muốn được tiếp tục sử dụng dịch vụ. Đối với dịch vụ nhà giữ xe, kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giữ xe còn thấp, kết quả nêu rõ nhiều điểm hạn chế của dịch vụ giữ xe về không gian, nhân viên và thời gian giữ xe cần phải cải thiện. Đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến E-learning, kết quả nghiên cứu cho thấy có sự chênh lệch về mức độ quan trọng của dịch vụ với mức độ thực hiện dịch vụ, có những sự chênh lệch mang tính tiêu cực cần phải cải thiện [H7.07.01.06].

Về việc khảo sát sự hài lòng của người học đối với các dịch vụ hỗ trợ khác như trung tâm PVTH, các hoạt động của phòng CTCT&SV và các hoạt động của phòng KHCV thì đa phần các kết quả khảo sát đều cho thấy mức độ hài lòng cao với điểm trung bình của các tiêu chí đánh giá đều từ mức 4 đến 4.26 điểm

## *2. Điểm mạnh*

Việc phát triển đội ngũ nhân viên được tính toán dựa trên sự phát triển của số lượng SV và có tiêu chí tuyển dụng rõ ràng. Nhà trường đã có các chính sách thu hút

tuyển dụng nhân tài cụ thể như: tuyển chọn SV tốt nghiệp loại giỏi, tuyển chọn bồi dưỡng học viên tốt nghiệp Thạc sĩ và TS, ưu tiên TS và các Thạc sĩ tốt nghiệp ở nước ngoài, tuyển chọn một số kỹ sư, cử nhân, thạc sĩ, TS đã trải qua thực tiễn làm việc tại các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức để làm viên chức giảng dạy, VCNC và hướng dẫn thực hành.

Dịch vụ thư viện và kí túc xá được đánh giá tốt cần tiếp tục gìn giữ và phát huy. Nhà trường có thực hiện đầy đủ các số liệu về đánh giá sự hài lòng của người học về các dịch vụ của trường.

### 3. Điểm tồn tại

Đối với dịch vụ nhà giữ xe, mức độ hài lòng của sinh viên còn thấp, kết quả nêu rõ nhiều điểm hạn chế của dịch vụ giữ xe về không gian, nhân viên và thời gian giữ xe cần phải cải thiện. Đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến E-learning, kết quả nghiên cứu cho thấy có sự chênh lệch mang tính tiêu cực về mức độ quan trọng của dịch vụ với mức độ thực hiện dịch vụ cần phải cải thiện.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cập nhật các chính sách thu hút tuyển dụng nhân tài. Đầu tư vào các chương trình bồi dưỡng, đào tạo nhằm bổ sung kiến thức cho đội ngũ giảng dạy.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDV DL&LH, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm một lần
		- Dịch vụ thư viện và kí túc xá cho sinh viên được đánh giá tốt cần tiếp tục phát huy	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDV DL&LH, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm 1 lần
2	Khắc phục tồn tại	- Dịch vụ giữ xe và dịch vụ đào tạo trực tuyến E-learning có nhiều điểm hạn chế cần được cải thiện hơn nữa.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDV DL&LH, Trung tâm PVTH.	Năm 2024, 2 năm một lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt: (Điểm TĐG: 4/7 điểm).

## **Tiêu chí 7.2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.**

### *1. Mô tả hiện trạng*

Quy định và tiêu chí tuyển dụng của ngành và Khoa được đưa ra căn cứ theo kế hoạch phát triển của Trường, và tuân thủ theo các thông tư, nghị định của Chính phủ cũng như Bộ Nội vụ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức. Quy định tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển được xây dựng rõ ràng căn cứ trên các quy định chung của nghề và các quy định riêng của ngành. Tất cả các quy định được công bố công khai và minh bạch tới toàn thể đội ngũ nhân viên [H6.06.03.03], [H6.06.03.06]. Đặc biệt, trong việc tuyển dụng hàng năm đều được lên kế hoạch cụ thể dựa trên nhu cầu phát triển của ngành và Trường. Thông báo tuyển dụng nêu rõ số lượng chỉ tiêu đối với từng chức danh cụ thể, yêu cầu đối với đối tượng dự tuyển, hồ sơ đăng ký dự tuyển, hình thức thi cũng như kế hoạch kỳ thi sẽ diễn ra [H6.06.03.02], [H6.06.03.03]. Tuy nhiên, các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển chưa có quy định và tiêu chí rõ ràng cho các đối tượng ưu tiên, đặc biệt. Ví dụ: các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực Nhà trường tuyển dụng mà chưa đủ hoặc các cá nhân đủ năng lực và kinh nghiệm nhưng chưa hoàn thành các bằng cấp theo quy định.

Các quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên nêu rõ cụ thể các chức danh của nhân viên và GV, cũng như nêu rõ các điều kiện của mỗi chức danh được bổ nhiệm hoặc điều chuyển công việc và chấm dứt hợp đồng. Các quy định này được lấy ý kiến từ cán bộ công nhân viên một cách minh bạch và công khai trước khi được ban hành chính thức. Điều này thể hiện qua phiếu “Lấy ý kiến các bên liên quan về tiêu chí tuyển dụng” và “Quy định tuyển dụng, tập sự, bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp viên chức tại Trường ĐHNT” [H6.06.03.06], [H7.07.02.01].

Các quy định, quy trình và tiêu chí về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân sự được phổ biến tới toàn thể cán bộ bằng các hình thức công khai và minh bạch như thông báo qua email, công khai trên website của Nhà trường, lấy ý kiến của viên chức người lao động cũng nhưng thông báo đến toàn thể cán bộ trong các cuộc hội nghị cán bộ công nhân viên chức [H7.07.02.02].

Các viên chức đang làm việc và giảng dạy tại Trường cũng được chú trọng bồi dưỡng và nâng cao năng lực thông qua các hoạt động và chính sách bồi dưỡng thường xuyên hàng năm, hàng tháng của Bộ GD&ĐT, Nhà trường và Khoa [H3.03.01.07], [H6.06.05.02]. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển chỉ dành cho các trường hợp thông thường mà chưa có quy định dành cho các trường hợp, cá nhân có

thành tích đặc biệt hoặc đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn tùy theo từng trường hợp.

Nhà trường có xác định vị trí việc làm để xác định nhu cầu về số lượng và chất lượng của đội ngũ nhân viên. Tuy nhiên, Nhà trường chưa thường xuyên phân tích vị trí việc làm của đội ngũ nhân viên để xác định các chỉ tiêu tuyển dụng và sử dụng đội ngũ này hợp lý hơn.

### 2. Điểm mạnh

Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên có đầy đủ quy trình, quy định. Các quy định được trình bày rõ ràng, chi tiết đối với các chức danh khác nhau. Thông tin về quy định thì công khai và minh bạch, được tổng hợp từ góp ý của toàn thể đội ngũ nhân viên, người lao động.

### 3. Điểm tồn tại

Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển chưa có quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt, ví dụ như: các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực Nhà trường tuyển dụng mà chưa đủ hoặc chưa hoàn thành các bằng cấp theo quy định.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cập nhật các thông tư, nghị quyết, quyết định của ngành và nhà nước để bổ sung, chỉnh sửa và cập nhật các quy định tiêu chí tuyển dụng cho các vị trí chức danh mới nếu có.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH, Phòng TC-NS	Năm 2024, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành lấy ý kiến của các bên liên quan để bổ sung tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển cho các đối tượng theo diện ưu tiên và đặc biệt mà tạm thời chưa đáp ứng đủ yêu cầu về bằng cấp theo quy định.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm một lần
		Tiếp tục xây dựng kế hoạch bổ sung, hoàn thiện Đề án vị trí việc làm và xây dựng bộ tiêu chí đánh giá công việc cụ thể của từng vị trí việc làm để từ đó có chính sách tuyển dụng, bổ nhiệm đội ngũ nhân viên hợp lý hơn.	Khoa Du Lịch, Phòng TC-NS	Từ năm 2024



### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7 điểm).

#### **Tiêu chí 7.3. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ được thể hiện ở nhiều yếu tố bao gồm: trình độ học vị và chức danh (ThS, TS, PGS, GS), các loại văn bằng nghiệp vụ, chứng chỉ hỗ trợ nghiệp vụ (ngoại ngữ, tin học, nghiệp vụ sư phạm); các công trình khoa học hoặc các sáng kiến đã công bố; các đánh giá thi đua khen thưởng hàng năm **[H6.06.01.03]**, **[H6.06.04.01]**. Quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên được lấy ý kiến tập thể nhân viên một cách minh bạch, rõ ràng và công khai và dựa trên quy định chung của Bộ GD&ĐT và Luật Viên chức tất cả được ban hành công khai và đăng tải trên các cổng thông tin của Nhà trường, các quyết định kết quả thi đua khen thưởng được đưa ra cũng được thông báo công khai đến tập thể toàn bộ nhân viên, quyết định khen thưởng đều có cơ sở dựa trên các tiêu chí đánh giá cụ thể **[H6.06.04.01]**.

Việc đánh giá phân loại viên chức đều có biểu mẫu, hướng dẫn rõ ràng **[H6.06.06.02]**. Các tiêu chí thi đua khen thưởng được cập nhật thường xuyên **[H6.06.06.03]**. Việc thực hiện đánh giá đội ngũ nhân viên được thực hiện dựa trên các quy định đã được ban hành và sự thống nhất của tập thể đối với cá nhân được đánh giá. Các quyết định được công bố công khai và cụ thể. Việc thực hiện đánh giá được thực hiện mỗi năm **[H6.06.04.04]**. Cán bộ nhân viên được tự đánh giá và đánh giá công khai qua nhiều kênh như CBVC tự đánh giá bản thân, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá và người học đánh giá. Các tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên cũng được thể hiện rõ như: (1) số lượng các công việc đã được thực hiện trong năm, số văn bản đã được tham mưu ban hành, số văn bản đến đã được tiếp nhận và xử lý; (2) chất lượng các công việc đã được thực hiện (các văn bản quản lý được công bố có chất lượng và có hiệu quả tác động cao, chỉ số hài lòng của người sử dụng dịch vụ hỗ trợ) và được quy định trong phụ lục số 2 của đề án vị trí việc làm của nhà trường. Các quy định phân công các nhóm công việc của đội ngũ nhân viên bao gồm thư ký Khoa, nhân viên các phòng ĐTDH, KHCN, ĐBCL&KT, phòng KH&CN, trung tâm PVTH **[H7.07.01.03]**.

Mặc dù các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ được thể hiện rõ ràng, các đánh giá thi đua khen thưởng hàng năm được thông báo công khai đến tập thể, toàn bộ nhân viên. Tuy nhiên, so với các quy trình, quy định khác như tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển thì các tiêu chí xác định năng lực của nhân viên vẫn chưa được triển khai lấy ý kiến rộng rãi từ CBCNV/các bên liên quan, chưa thực hiện khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực.

### 2. Điểm mạnh

Có đầy đủ quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực trong đội ngũ nhân viên. Thông tin về quy định thì xác định rõ ràng, được dựa trên quy định của cơ quan chủ quản, luật viên chức và tổng hợp từ góp ý của toàn thể đội ngũ nhân viên, người lao động.

### 3. Điểm tồn tại

Chưa có khảo sát về sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cập nhật lấy ý kiến để cập nhật thêm các quy trình, phương pháp và công cụ đánh giá năng lực mới và sự thay đổi về nhu cầu công việc trong tương lai.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH, Phòng TC-NS	Năm 2024, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Triển khai lấy ý kiến rộng rãi từ CBCNV/các bên liên quan, chưa thực hiện khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực thông qua các số liệu thống kê, bảng biểu.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm một lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt: (Điểm TĐG: 4/7 điểm).

**Tiêu chí 7.4. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Nhà trường và Khoa Du lịch có thực hiện khảo sát nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc và ý kiến của nhân viên. [H6.06.01.05] Các lớp bồi dưỡng tập huấn được tổ chức công khai minh bạch bởi phòng TC-NS, Khoa dựa trên quyết định số 717 về quy định và kế hoạch đào tạo bồi dưỡng viên chức, người lao động và được thông báo đầy đủ đến nhân viên của Khoa, các nhu cầu phù hợp với chiến lược phát triển của cơ quan [H6.06.01.05], [H3.03.01.07].

Kế hoạch thực hiện đào tạo bồi dưỡng cán bộ của Trường ĐHNT được nêu cụ thể qua văn bản số 333/KH-DHNT và 237/QĐ-ĐHNT, trong đó thể hiện rõ tên các chương trình, các lớp đào tạo bồi dưỡng được mở ra, số lượng cán bộ nhân viên được quy hoạch tham gia đào tạo, thời gian và các đơn vị liên kết đào tạo [H6.06.05.02]. Danh sách các CBVC hành chính được cử đi đào tạo bồi dưỡng được lưu lại và công bố công khai [H6.06.04.02].

Về quy trình giám sát việc thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng: đơn vị sử dụng, quản lý CBVC phối hợp với phòng TC-NS trong việc theo dõi, quản lý CBVC được cử đi đào tạo, bồi dưỡng trong nước và nước ngoài [H6.06.05.02], [H6.06.05.03]. Phòng TC-NS tham mưu, đề xuất giải quyết các chế độ có liên quan cho CBVC được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định của Nhà nước và Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường; tham mưu, đề xuất hình thức xử lý CBVC vi phạm quy định về đào tạo, bồi dưỡng; đề xuất mức đền bù chi phí và thu hồi chi phí theo quy định; lưu trữ, cập nhật và quản lý hồ sơ CBVC đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định; hàng năm, báo cáo Hiệu trưởng và các cơ quan cấp trên về kết quả đào tạo, bồi dưỡng CBVC.

Kinh phí đào tạo được quy định rõ ràng từng trường hợp trong quy định chung từ quy chế chi tiêu nội bộ và cũng như trong chiến lược phát triển của Trường [H6.06.05.08]. Việc triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên được thực hiện thường xuyên và đầy đủ dựa trên kế hoạch đào tạo bồi dưỡng công chức, viên chức người lao động giai đoạn 2019-2021 ban hành ngày 22/5/2019. Đối với các phòng ban hành chính như phòng ĐTĐH, CTSV thì Nhà trường có tổ chức các lớp như lớp bồi dưỡng công tác văn thư, thư ký, lớp bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo và quản lý cấp phòng, các lớp tham quan học tập kinh nghiệm quản trị của các trường đại học khác trong nước [H6.06.05.03]. Tất cả được

lưu lại và công bố thời gian thực hiện cũng như hoàn thành rõ ràng, công khai. Bên cạnh đó, Nhà trường còn tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật, hội thảo chuyên môn cấp Bộ môn, Khoa và Nhà trường theo kế hoạch và nhu cầu công việc theo quy định chung của các chức danh. Tất cả các buổi sinh hoạt hội thảo đều có biên bản ghi chép báo cáo rõ ràng từ năm 2018 đến nay [H7.07.04.01]. Tuy nhiên, kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên chưa được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng.

### 2. Điểm mạnh

Có đầy đủ khảo sát về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc. Kế hoạch đào tạo, phát triển chuyên môn nghiệp vụ được công bố và công khai dựa trên yêu cầu công việc và đề xuất của cá nhân cũng như đơn vị.

### 3. Điểm tồn tại

Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên chưa được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng khảo sát nhu cầu của đào tạo, bồi dưỡng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ và bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục cập nhật các thông tin, quy định mới về các kế hoạch đào tạo, phát triển chuyên môn nghiệp vụ của bộ giáo dục đào tạo và nhà trường. Chủ động cử cán bộ nhân viên đi đào tạo theo yêu cầu vị trí công việc hoặc đề xuất phát triển bản thân của cá nhân và tập thể.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH, Phòng TC-NS	Năm 2024, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	Cần thu thập bảng khảo sát nhu cầu của đào tạo, bồi dưỡng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ và lấy ý kiến các bên liên quan sau khi tham gia đào tạo để làm bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm một lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt: (Điểm TĐG: 4/7 điểm).

**Tiêu chí 7.5. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên được đưa ra dựa trên chức danh theo quy định của Bộ GD&ĐT và tuân thủ theo Luật viên chức. Mỗi chức danh có các khối lượng công việc khác nhau. Mức độ hoàn thành công việc được đánh giá dựa trên quy định riêng của các chức danh. Có 04 mức cụ thể để đánh giá xếp loại CBVC là không hoàn thành/hoàn thành/hoàn thành tốt/hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ [H6.06.06.03]. Có hướng dẫn cụ thể về quy định khen thưởng và công nhận thi đua [H6.06.06.03]. Hình thức và hạn mức khen thưởng được quy định rõ trong quy chế chi tiêu nội bộ. Các danh hiệu thi đua gắn liền với những khen thưởng về vật chất và tinh thần, tăng lương trước thời hạn [H6.06.01.03].

Nhân viên hành chính của Khoa đều được phân công số giờ làm việc được thể hiện trên quy chế chi tiêu nội bộ chung của Nhà trường, đối với CBVC hành chính thì làm việc không quá 08 giờ/ ngày và 40 giờ/ tuần [H6.06.01.03], [H6.06.07.02]. Từng năm học, Nhà trường đều có quy định và được tổ chức đánh giá thường xuyên để giám sát và thanh toán hàng tháng [H6.06.01.03]. Riêng với Khoa Du lịch, đầu năm học, hàng quý, hàng tháng và tuần, lãnh đạo khoa đều tổ chức các cuộc họp để nhận xét, đánh giá và triển khai các công việc mới [H7.07.05.01]. Kết quả xếp loại chất lượng lao động và bình xét danh hiệu thi đua hàng năm của nhân viên hành chính từ năm 2019 đến nay đều hoàn thành tốt nhiệm vụ. Nhân viên hành chính đều được tham gia xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng quy định đánh giá hiệu quả công việc, bằng chứng là việc đánh giá kết quả công việc và thi đua khen thưởng, đơn vị đều tổ chức họp đầy đủ và bình chọn, biểu quyết theo quy chế hoạt động dân chủ chung của Nhà trường [H7.07.05.02]. Tất cả các cuộc họp hoặc quyết định đều dựa trên biên bản, và tổ chức bình bầu kiểm phiếu theo quy định. Các hoạt động đều tổ chức một cách công khai, minh bạch [H7.07.05.03]. Các CBVC có thành tích xuất sắc sẽ được giới thiệu cho các danh hiệu khen thưởng cao hơn như Bằng khen của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT,

Bằng khen Chính phủ, Huân chương Lao động (hạng nhất, nhì, ba) và các danh hiệu cao quý khác như nhà giáo ưu tú, nhà giáo nhân dân.

Mặc dù Nhà Trường, Khoa chưa có khảo sát ý kiến về việc NV có thực sự đồng ý, hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của NV thông qua thi đua khen thưởng và công nhận hằng năm, nhưng đến thời điểm hiện tại chưa có bất kỳ khiếu nại, ý kiến của NV trong Khoa về kết quả đánh giá kết quả lao động, thi đua khen thưởng đã thực hiện hàng năm.

Kết quả đánh giá công việc của nhân viên sau khi được tổng hợp bởi phòng TC-NS sẽ được ban hành công khai từ Ban giám hiệu đến tất cả các đơn vị trong Trường [H6.06.06.04]. Các hoạt động PVCĐ được quy định đầy đủ với mục tiêu, nguyên tắc và nhiệm vụ rõ ràng được giao cho các đơn vị có trách nhiệm triển khai [H6.06.07.01]. Kết quả của các hoạt động PVCĐ được thể hiện thông qua bảng khảo sát đều ở mức khá và tốt [H7.07.05.04]. Công tác NCKH của Khoa được tổng hợp và công bố minh bạch trên website của Khoa [H6.06.05.07]. Khối lượng giờ NCKH và các hoạt động NCKH của từng GV được Phòng KHCN thống kê và xác định rõ ràng, Phòng ĐBCL&KT giám sát và đánh giá tổng kết vào cuối mỗi năm học và công bố trên phần mềm quản lý đào tạo của Trường [H6.06.07.02]. Tuy nhiên, Nhà trường chưa có quy định rõ ràng về khen thưởng các trường hợp có đóng góp lớn cho xã hội/Nhà trường nhưng ngoài phạm vi công việc được giao phó hoặc ngoài môi trường làm việc của đơn vị/Nhà trường.

### *2. Điểm mạnh*

Khối lượng làm việc của nhân viên được quy định theo các chỉ số định lượng cụ thể quản trị hiệu quả tùy theo các chức danh khác nhau. Quy định về khen thưởng cụ thể giúp cho nhân viên chủ động trong thi đua. Việc đánh giá kết quả công việc và thi đua khen thưởng đều được công khai, minh bạch theo quy định.

### *3. Điểm tồn tại*

Nhà Trường, Khoa chưa có khảo sát ý kiến về việc NV có thực sự đồng ý, hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của NV thông qua thi đua khen thưởng và công nhận hằng năm.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục đưa ra các quy định và cập nhật các tiêu chí đánh giá cho các công việc mới để khuyến khích cán bộ nhân viên chủ động trong thi đua.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDV DL&L, Phòng TC-NS	Năm 2024, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà Trường, Khoa cần có khảo sát ý kiến về việc NV có thực sự đồng ý, hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của NV thông qua thi đua khen thưởng và công nhận hằng năm	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDV DL&L, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm một lần

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

#### Kết luận về Tiêu chuẩn 7

Đội ngũ nhân viên của Khoa được thiết kế chi tiết và kỹ càng dựa trên mục tiêu chung của Nhà trường, lấy tầm nhìn của Nhà trường làm nền tảng. Các quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên cũng được lấy ý kiến từ cán bộ công nhân viên trước khi được ban hành chính thức. Tuy nhiên, cần quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt nhằm thu hút thêm các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực nhất định.

Việc thực hiện đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên được thực hiện dựa trên các quy định đã được ban hành với đầy đủ quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá. Tuy nhiên, để kết quả đạt được của quá trình đào tạo nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định dựa trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc của từng nhân viên với các chức danh khác nhau. Tuy nhiên, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo thay vì đơn lẻ.

Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên được đánh giá qua chỉ số định lượng cụ thể. Quy định về khen thưởng cũng rõ ràng giúp cho nhân viên chủ động trong thi đua. Việc đánh giá kết quả công việc và thi đua khen thưởng đều được công khai, minh bạch. Tuy nhiên, chưa có quy định rõ ràng về khen thưởng những nhân viên thuộc trường hợp đặc biệt.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.**

### **Tiêu chuẩn 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học**

#### **Mở đầu**

Trong những năm học qua, Trường ĐHNT và Khoa Du lịch đã xây dựng chính sách tuyển sinh rõ ràng, cụ thể; phương pháp xét tuyển công khai, hệ thống giám sát học tập và rèn luyện của NH một cách minh bạch; các hoạt động tư vấn và hỗ trợ NH được thực hiện một cách kịp thời, thường xuyên; môi trường tâm lý xã hội tích cực, cảnh quan môi trường thiên nhiên xanh đẹp, nhiều tiện ích, góp phần nâng cao hoạt động hỗ trợ NH nói riêng và chất lượng đào tạo nói chung.

**Tiêu chí 8.1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, công bố công khai và cập nhật.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng qua các quy chế và quy định của Bộ GD&ĐT, của Nhà trường và Khoa Du lịch. Trong những năm gần đây, ngành QTDVDL&LH được tuyển sinh theo đúng quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT; kế hoạch tuyển sinh và các dự thảo, đề án tuyển sinh của Nhà trường [H4.04.03.02], [H6.06.02.01], [H8.08.01.01], [H8.08.01.02], [H8.08.01.03]. Trường ĐHNT đã ban hành quyết định chi chế độ chính sách và hỗ trợ học phí cho NH, bao gồm cấp học bổng hoặc miễn giảm, hỗ trợ học phí, miễn ký túc xá (KTX)..., cấp học bổng hoặc miễn giảm, hỗ trợ học phí, KTX cho SV là con em của các gia đình chính sách, ngư dân, gia đình khó khăn cấp học bổng khuyến khích học tập trong bốn năm học đại học; chính sách khuyến khích, hỗ trợ, khen thưởng học sinh thi vào Trường đạt kết quả cao [H8.08.01.04], [H8.08.01.05], [H8.08.01.06].

Chính sách tuyển sinh được công bố công khai thông qua đề án tuyển sinh đã được thành lập và gửi đến các đơn vị đồng thời công bố trên trang tuyển sinh của Nhà trường với các nội dung: quy mô đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, thông tin



tuyển sinh, phương thức, đối tượng và phạm vi tuyển sinh, ngành nghề và chỉ tiêu, quy trình xét tuyển, chính sách ưu tiên, học phí **[H8.08.01.03]**,... Riêng ngành QTDVDL&LH có thêm học bổng 1 triệu đồng cho thủ khoa đầu vào. Bắt đầu năm 2020, ngành QTDVDL&LH có thêm tiêu chí điểm Tiếng Anh đầu vào tối thiểu là 5 điểm. Năm 2019, ngành QTDVDL&LH có chính sách tuyển sinh cho CTĐT chất lượng cao. Thông báo tuyển sinh được đăng trên website, fanpage của Trường, website của Khoa Du lịch, fanpage của Khoa Du lịch và nhận được sự quan tâm tương tác của nhiều phụ huynh và học sinh **[H8.08.01.02]**. Nhà trường hàng năm tổ chức ngày hội tư vấn tuyển sinh trực tuyến, ngày hội tuyển sinh chào đón học sinh các trường cấp 3 trong và ngoài tỉnh về tham dự trực tiếp tại Trường. Khoa Du lịch, đại diện là SV ngành QTDVDL&LH cũng đã tham gia đóng góp tổ chức các gian hàng ẩm thực trong ngày hội này **[H8.08.01.07]**.

Nhà trường xây dựng và cập nhật chính sách tuyển sinh hàng năm chi tiết, đầy đủ, rõ ràng, đảm bảo đúng các quy định hiện hành và phù hợp với thực tiễn. Cụ thể Nhà trường căn cứ số lượng GV của Trường, tham khảo kết quả phân tích và dự báo nguồn nhân lực tỉnh Khánh Hòa, kết quả thống kê việc làm sau tốt nghiệp để xác định chỉ tiêu phù hợp cho các ngành cũng như tổ chức họp Hội đồng rút kinh nghiệm và cập nhật chính sách tuyển sinh phù hợp với tình hình thực tế **[H8.08.01.08]**, **[H.01.01.01]**, **[H.01.01.03]**. Ví dụ như: Phương thức xét tuyển gia đoạn 2016 – 2018 chỉ có 3 phương thức, nhưng từ 2019 – nay thì Nhà trường ban hành cả 4 phương thức xét tuyển bao gồm: Xét tuyển thẳng, xét điểm thi tốt nghiệp THPT quốc gia, điểm đánh giá năng lực, xét điểm tốt nghiệp THPT. Từ năm 2020, Nhà trường không sử dụng phương thức xét tuyển học bạ. Trong bối cảnh đại dịch COVID-19, thí sinh có đủ các điều kiện được tham gia tuyển sinh đại học theo quy định tại Quy chế tuyển sinh hiện hành, bao gồm: thí sinh tốt nghiệp THPT hoặc thí sinh được đặc cách tốt nghiệp THPT do ảnh hưởng của dịch COVID-19. Bắt đầu từ năm 2020, bên cạnh chính sách tuyển thẳng và ưu tiên xét tuyển theo quy định của Bộ, Nhà trường đã bổ sung thêm đối tượng tuyển thẳng và ưu tiên xét tuyển theo quy định riêng của Trường ĐHNH bao gồm: Học sinh trường THPT chuyên, năng khiếu, trường thuộc nhóm có điểm THPT cao nhất; Thí sinh tham gia Cuộc thi Môi trường xanh; Thí sinh đạt các chứng chỉ tiếng Anh quốc tế. Bên cạnh đó, nguồn kinh phí tài trợ học bổng cho SV từ các doanh nghiệp, cựu SV, các tổ chức trong và ngoài nước tăng dần theo các năm **[H8.08.01.03]**.

Bản dự thảo đề án tuyển sinh hàng năm đều được gửi email đến toàn Trường để lấy ý kiến góp ý trước khi ban hành [H8.08.01.03]. Kế hoạch thể hiện các hoạt động của cấp Trường và cấp đơn vị, bao gồm các nội dung: tiếp tục hoàn thiện trang tuyển sinh có miền tuyển sinh tuyensinh.ntu.edu.vn; tiếp tục hoàn thiện và vận hành hiệu quả fanpage “ĐHNT”; phát triển các ấn phẩm, thông tin tuyển sinh; tham gia các sự kiện hướng nghiệp và tuyển sinh do các cơ quan báo đài tổ chức; tổ chức ngày hội tư vấn tuyển sinh tại Trường cho học sinh lớp 12; thăm hỏi và chúc Tết 20 Trường THPT có số lượng trên 50SV/trường/năm tuyển sinh;... Các đơn vị thì tổ chức tối thiểu một hoạt động tại địa phương trọng điểm liên quan đến ngành đào tạo. Tuy nhiên, ngành QTDVDL&LH vẫn chưa có những chính sách tuyển sinh riêng và hình thức quảng bá hấp dẫn để thu hút những thí sinh giỏi dự thi; chưa đẩy mạnh vai trò kết nối giữa các cựu SV với trường cũ trong công tác tuyển sinh. Kết quả dự báo của Trung tâm HTVL&KN chưa sát với nhu cầu thực tế của các doanh nghiệp.

### *2. Điểm mạnh*

Chính sách tuyển sinh của Trường ĐHNT nói chung và của ngành QTDVDL&LH nói riêng được xây dựng hàng năm, có nội dung đầy đủ, rõ ràng, mang tính lượng hóa cao (quy định về số điểm trúng tuyển, chỉ tiêu tuyển sinh) nên giúp cho Nhà trường có thể tuyển được thí sinh có kết quả thi tuyển, đánh giá năng lực từ cao xuống thấp.

Chính sách tuyển sinh được công khai trên trang tuyển sinh của Trường và cập nhật thường xuyên từ đó NH có thông tin về ngành học, chương trình học tập, tạo ra tâm thế học tập tích cực ở SV ngay từ năm thứ nhất.

### *3. Điểm tồn tại*

Nhà trường chưa có các hình thức quảng bá để thu hút được những thí sinh giỏi, có năng lực và sự đam mê về ngành QTDVDL&LH vào học; chưa đẩy mạnh vai trò của các SV trong việc quảng bá tuyển sinh tại trường cũ.

Số liệu dự báo nhu cầu từ khảo sát của Trung tâm HTVL&KN chưa sát với nhu cầu thực tế của thị trường.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Trường ĐHNT tiếp tục duy trì đảm bảo chính sách tuyển sinh được cập nhật và công khai hàng năm trên trang web tuyển sinh; đảm bảo nội dung đầy đủ, rõ ràng, mang tính lượng hóa cao (quy định về số điểm trúng tuyển, chỉ tiêu tuyển sinh).	Phòng ĐTDH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Đoàn Thanh niên kết hợp với cựu SV kết nối với Fanpage của các Trường THPT thuộc Khánh Hòa, các tỉnh Tây Nguyên và Nam Trung Bộ để quảng bá tuyển sinh ngành QTDVDL&LH. - Khoa Du lịch bổ sung thêm chính sách tuyển sinh đặc thù nhằm thu hút các học sinh giỏi. - Với những Trường THPT trọng điểm, Khoa Du lịch cần phối hợp với SV tổ chức về thăm trường cũ kết hợp quảng bá tuyển sinh.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL & LH & NH	Định kỳ hàng năm
		- TTHTVL&KN kết hợp với Khoa Du lịch thực hiện khảo sát Sở Du lịch và các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa với các tỉnh Tây Nguyên - Nam Trung Bộ để nắm bắt nhu cầu tuyển dụng nguồn nhân lực, làm cơ sở công bố trong đề án tuyển sinh.	Trung tâm HTVL&KN, Khoa Du lịch,	Định kỳ hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 8.2. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được Nhà trường xác định rõ ràng và thực hiện theo đúng quy định của Bộ GD&ĐT và được công bố trong đề án, kế hoạch

tuyển sinh. Hàng năm, căn cứ vào quy chế tuyển sinh, quy định cách thức xác định chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ GD&ĐT và nhu cầu xã hội, Nhà trường công bố chỉ tiêu và các tiêu chí tuyển sinh **[H8.08.01.01]**, **[H8.08.01.03]**. Kết quả trúng tuyển cũng được Nhà trường công bố công khai trên các thông tin đại chúng **[H8.08.02.01]**. Đây cũng là một trong những cơ sở để xây dựng đề án tuyển sinh cho năm tiếp theo. Bên cạnh ý kiến đóng góp từ các cuộc họp so sánh chính sách tuyển sinh qua các năm của Hội đồng tuyển sinh, Nhà trường cũng thực hiện khảo sát tân SV về kênh thông tin để các bạn biết đến Nhà trường và các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn trường ĐHNT. Kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy, phần lớn các bạn học sinh THPT tiếp cận thông tin qua Website của Nhà trường (82,6%); Fanpage của Nhà trường và Đoàn Thanh niên trường (68,6%); tư vấn của người thân trong gia đình (28,4%); bạn bè cùng khối giới thiệu (24,5%) và cựu học sinh giới thiệu (21,5%); số còn lại là qua đoàn tư vấn tuyển sinh trực tiếp tại trường, qua tờ rơi, ... Kết quả khảo sát cũng cho thấy phần lớn học sinh THPT lựa chọn học tại trường ĐHNT là vì chi phí học tập phù hợp với hoàn cảnh gia đình (34%); trường gần nhà, thuận lợi đi lại và sinh hoạt (28%); trường có vị trí thuận tiện và xinh đẹp (27%); trường có mối quan hệ hợp tác tốt với các doanh nghiệp (26%), trường có uy tín cao tại Việt Nam (24%), ... **[H8.08.02.01]**, **[H8.08.02.02]**.

Đối tượng tuyển sinh bao gồm các thí sinh có đủ các điều kiện được tham gia xét tuyển vào đại học theo Quy chế tuyển sinh hiện hành trên phạm vi toàn quốc. Phương pháp tuyển chọn NH được xác định rõ ràng, quy định trong đề án và kế hoạch tuyển sinh hàng năm. Tổ hợp xét tuyển của ngành QTDVDL&LH là A01; D01; D07; D96 **[H8.08.01.03]**.

Phương thức tuyển sinh được Nhà trường cập nhật và bổ sung để phù hợp với tình hình thực tế. Cụ thể năm 2018, Nhà trường ban hành 3 phương thức xét tuyển: Xét tuyển dựa vào kỳ thi THPT quốc gia năm 2018 theo tổ hợp xét tuyển; Xét tuyển dựa trên KQHT ở THPT (học bạ) theo tổ hợp xét tuyển; Xét tuyển thẳng theo quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT. Năm 2019, Nhà trường thay thế phương thức “Xét tuyển bằng học bạ” bằng phương thức “Xét tuyển dựa vào điểm/kết quả xét tốt nghiệp 2019”. Năm 2020 thì Nhà trường bổ sung thêm phương thức “Xét tuyển dựa vào điểm thi đánh giá năng lực của ĐHQG TP.HCM năm 2020”. Năm 2021, trước sự ảnh hưởng của dịch COVID-19 nên Nhà trường đã chủ động bổ sung thêm phương thức “Xét

tuyển dựa vào Học bạ theo tổ hợp xét tuyển của môn học lớp 12” dành cho thí sinh được đặc cách tốt nghiệp THPT năm 2021 do ảnh hưởng của COVID-19 **[H8.08.01.03]**.

Nhà trường cũng có một số quy định Tuyển thẳng và ưu tiên xét tuyển riêng dành cho các đối tượng Học sinh trường THPT chuyên, năng khiếu, trường thuộc nhóm có điểm THPT cao nhất; Thí sinh tham gia Cuộc thi Môi trường xanh; Thí sinh đạt các chứng chỉ tiếng Anh quốc tế **[H8.08.01.03]**.

Đối với thủ tục tuyển sinh, thí sinh có thể gửi hồ sơ qua bưu điện, nộp trực tiếp tại Trường; hoặc đăng ký xét tuyển trực tuyến tại: <http://thisinh.thithptquocgia.edu.vn>. Trường hợp thí sinh đăng ký xét tuyển bằng điểm xét tốt nghiệp THPT hoặc điểm thi Đánh giá năng lực ĐHQG TP.HCM năm 2021 thì thí sinh sẽ nộp hồ sơ theo hình thức trực tuyến tại Website: <https://xettuyen.ntu.edu.vn/> **[H8.08.01.03]**.

Điểm chuẩn trúng tuyển được quy định rõ ràng: Đối với một ngành, chênh lệch điểm chuẩn trúng tuyển giữa các tổ hợp bằng 0. Mỗi ngành chỉ có một điểm chuẩn trúng tuyển được áp dụng cho tất cả tổ hợp môn xét tuyển của ngành đó. Thí sinh lựa chọn và chỉ đăng ký một tổ hợp môn có kết quả thi tốt nhất. Điểm sàn và điểm chuẩn được Nhà trường thông báo công khai trên website và fanpage của Nhà trường đồng thời gửi tin nhắn đến các thí sinh trúng tuyển kèm theo các hướng dẫn làm thủ tục nhập học **[H8.08.02.01]**.

Năm 2016, Nhà trường mở chuyên ngành QTDVDL&LH thuộc ngành QTDVDL&LH. Năm 2019, ngành QTDVDL&LH chính thức được thành lập. Kết quả xét tuyển theo từng hình thức được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của Trường cùng với điểm chuẩn và số lượng xét tuyển đợt tiếp theo. Tổ hợp xét tuyển, chỉ tiêu, số lượng trúng tuyển và điểm trúng tuyển của ngành QTDVDL&LH thể hiện trong bảng 8.1 **[H8.08.02.01]**.

**Bảng 8.1. Tổng hợp thông tin tuyển sinh 2019 - 2023**

Năm	Tổ hợp xét tuyển	Chỉ tiêu		Trúng tuyển	
		Trường	Ngành	Số lượng	Điểm
2019	A00; A01; D01; D97	3500	180	760	Điểm thi THPTQG: 21
2020	A00; A01; D01; D97	3500	180	186	Điểm thi THPTQG: 21 Điểm xét TN: 7.2 Điểm xét tuyển ĐGNL: 700 Điểm sàn tiếng Anh: 5
2021	A01; D01; D07; D96	3600	180	161	Điểm thi THPTQG: 20 Điểm xét TN: 7 Điểm xét tuyển ĐGNL: 700 Điểm sàn tiếng Anh: 5
2022	A01; D01; D07; D96	3600	170	129	Điểm thi THPTQG: 18 Điểm xét TN THPT: 6.6 Điểm xét tuyển ĐGNL: 700 Điểm sàn tiếng Anh: 5.0
2023	D01; D14; D15; D96	3600	170		Điểm thi THPTQG: 21 Điểm xét học bạ THPT: 27 Điểm xét tuyển ĐGNL: 600 Điểm sàn tiếng Anh: 5.0

*Ghi chú:*

Điểm sàn ngoại ngữ là điểm thi tiếng Anh của Kỳ thi tốt nghiệp THPT năm 2021 đối với thí sinh xét tuyển theo 02 phương thức, gồm: Điểm xét tốt nghiệp THPT 2021; Điểm đánh giá năng lực của ĐHQG-HCM năm 2021.

Điểm sàn ngoại ngữ là điểm trung bình môn tiếng Anh lớp 12 cho phương thức xét Học bạ đối với thí sinh được đặc cách tốt nghiệp THPT năm 2021 do ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 hoặc TS tốt nghiệp hệ giáo dục thường xuyên.

Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được rà soát và đánh giá. Nhà trường thành lập ban tuyển sinh với sự tham gia của các trường đơn vị và trường Bộ môn, tổ chức họp lấy ý kiến các bên liên quan về chính sách tuyển sinh hàng năm, xin ý kiến của các GV trong Khoa và của Hội đồng tuyển sinh Trường. Hàng năm, Phòng Đào

tạo đều tổ chức rà soát lại công tác tuyển sinh để đánh giá và rút kinh nghiệm cho năm tiếp theo. Chính sách tuyển sinh hàng năm được cập nhật dựa trên các thông tin dự báo về nguồn nhân lực của từng ngành, theo từng thời điểm cụ thể, làm cơ sở để Nhà trường có những điều chỉnh tỷ trọng xét tuyển theo từng phương thức cho phù hợp với điều kiện thực tiễn hàng năm **[H8.08.01.08]**, **[H8.08.02.02]**.

Năm 2017, Khoa Du lịch đã tổ chức Hội thảo Khoa học “Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập; Xây dựng tiêu chí đánh giá nhân lực du lịch và phiếu đánh giá nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”. Năm 2018, Khoa Du lịch tiếp tục tổ chức Hội thảo Khoa học “Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”. Đối tượng tham dự Hội thảo là các đại biểu của các cơ sở đào tạo du lịch, các cơ sở kinh doanh lưu trú và lữ hành, các chuyên gia và các nhà khoa học trên phạm vi cả nước. Thông qua Hội thảo, Khoa Du lịch được lắng nghe những chia sẻ của doanh nghiệp về thực trạng nguồn nhân lực du lịch nói chung và chất lượng SV ngành QTDVDL&LH sau khi ra trường nói riêng, ví dụ như: SV ra trường còn yếu về ngoại ngữ và kiến thức thực tế. Đây là những cơ sở thực tiễn để Khoa Du lịch điều chỉnh bổ sung tiêu chí điểm sàn ngoại ngữ vào tiêu chuẩn tuyển sinh hàng năm **[H8.08.02.03]**. Ngoài điểm sàn ngoại ngữ ra thì ngành QTDVDL&LH vẫn chưa có tiêu chí và phương thức tuyển sinh riêng, ví dụ như quy định về chiều cao, ...

Năm 2017, PGS.TS. Lê Chí Công - Trưởng Khoa Du lịch và nhóm nghiên cứu đã thực hiện đề tài NCKH cấp tỉnh “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”. Nghiên cứu đã thực hiện khảo sát các bên liên quan bao gồm: GV các Trường đào tạo du lịch, cựu SV du lịch Trường ĐHNT, người lao động đang làm việc tại các cơ sở kinh doanh lưu trú, các công ty lữ hành và cán bộ sở Du lịch Khánh Hòa. Kết quả nghiên cứu đã dự báo được cung – cầu nhân lực du lịch Khánh Hòa đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 trong bối cảnh hội nhập quốc tế, là cơ sở để Khoa và Nhà trường xác định số lượng tuyển sinh hàng năm **[H8.08.02.03]**.

## *2. Điểm mạnh*

Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được xác định rõ ràng, đa dạng, có điều chỉnh theo từng phương thức để phù hợp với tình hình thực tế và được đánh giá định kỳ.

Trường ĐHNT là Trường duy nhất trên cả nước sử dụng Điểm xét tốt nghiệp THPT là phương thức tuyển sinh chính.

### 3. Điểm tồn tại

Ngoài việc bổ sung tiêu chí điểm sàn tiếng Anh thì ngành QTDVĐL&LH chưa có tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH riêng.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường tiếp tục duy trì đảm bảo các tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH luôn được xác định rõ ràng, đa dạng, có sự điều chỉnh theo từng phương thức để phù hợp với tình hình thực tế và được đánh giá định kỳ. - Nhà trường tiếp tục sử dụng Điểm xét tốt nghiệp THPT là phương thức tuyển sinh chính.	Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	Khoa Du lịch phối hợp với Nhà trường xây dựng các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh đặc thù cho ngành để lựa chọn được NH phù hợp.	Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 8.3. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Ngoài các quy định chung thì nội dung còn bao gồm tổ chức đào tạo, kiểm tra và thi HP, xét và công nhận tốt nghiệp [H5.05.01.01]. Năm 2017, Nhà trường tiếp tục hoàn thiện và ban hành Quyết định số 623 về việc ban hành “Quy định ĐTĐH và cao đẳng của Trường ĐHNT” [H4.04.02.16]. KQHT và rèn luyện của NH sẽ do Phòng ĐTĐH (phụ trách theo dõi kết quả đánh giá học tập) và Phòng CTCT&SV (phụ trách quản lý kết quả đánh giá rèn luyện của SV) tổng hợp và định kỳ có báo cáo gửi BGH



cùng với lãnh đạo các khoa viện và các đơn vị có liên quan **[H5.05.01.03]**, **[H5.05.01.04]**, **[H5.05.01.05]**. Ngoài ra, sự tiến bộ của NH còn được theo sát bởi Phòng ĐBCL&KT, Trung tâm HTVL&KN, Đoàn Thanh niên, Hội SV. Tuy nhiên, CVHT là người có trách nhiệm chính trong việc theo dõi sự tiến bộ của NH qua các năm, có nhiệm vụ tư vấn, hỗ trợ, giúp đỡ NH hoàn thiện kế hoạch học tập của mình trong quá trình học tại trường **[H5.05.02.09]**, **[H5.05.03.06]**.

Nhà trường có sử dụng phần mềm quản lý KQHT và rèn luyện nên thuận lợi để SV tự theo dõi KQHT của mình. CVHT và phụ huynh cũng có thể tự đăng nhập MSSV để theo dõi KQHT và rèn luyện **[H8.08.03.01]**. Đồng thời, hệ thống E-learning cũng được khai thác khá hiệu quả cho cả GV và SV trong quá trình dạy và học, đặc biệt là trong giai đoạn dịch COVID-19 **[H4.04.02.01]**.

Đầu mỗi HK, GV sẽ công bố ĐCCTHP lên hệ thống E-learning của Nhà trường. ĐCCTHP thể hiện rõ mục tiêu, CĐR, nội dung giảng dạy, phương pháp đánh giá, kế hoạch dạy học, tài liệu và các yêu cầu đối với NH. Thông qua đó, NH dễ dàng nắm bắt nội dung để có thể tự xây dựng kế hoạch và theo dõi tiến độ học tập của mình cho từng HP nói riêng và mức độ hoàn thành chung cho cả CTĐT **[H2.02.02.13]**, **[H3.03.02.01]**. Bên cạnh ĐCCTHP, GV sẽ cập nhật tài liệu học tập (giáo trình, bài giảng, tài liệu tham khảo,...), bài tập lên hệ thống E-learning. Đồng thời, định kỳ GV sẽ tạo bài kiểm tra trên hệ thống E-learning nhằm đánh giá mức độ và tiến độ đạt CĐR của NH **[H4.04.02.09]**.

Để GV và SV có thể khai thác hiệu quả sử dụng E-learning, Phòng ĐBCL&KT đã ban hành tài liệu hướng dẫn dạy - học sử dụng E-learning **[H8.08.03.02]**. Phòng ĐBCL&KT cũng đã tổ chức các buổi tập huấn PPGD trực tuyến cho GV (cách thức sử dụng E-learning, Google Meet, Zoom và một số phần mềm chuyên dụng khác) **[H8.08.03.03]**. Với tân SV, Nhà trường cũng triển khai hướng dẫn SV sử dụng thư viện số, E-learning và các phần mềm liên quan khác trong tuần đầu sinh hoạt công dân **[H8.08.03.04]**.

Khối lượng học tập của NH được quy định cụ thể trong CTĐT khung của ngành, quy chế học sinh, SV của Nhà trường được cập nhật định kỳ 2 năm một lần theo kế hoạch **[H1.01.01.01]**, **[H1.01.01.02]**, **[H1.01.01.03]**, **[H1.01.01.07]**, **[H8.08.03.01]**, **[H8.08.03.02]**, **[H8.08.03.03]**. Sau khi đăng ký học thành công, SV có thể đăng nhập vào tài khoản để theo dõi thời khóa biểu và tiến độ học tập của mình.

GV phụ trách HP có thể tự xuất file danh sách lớp học và được yêu cầu giám sát sự tiến bộ trong quá trình học tập của SV thông qua điểm chuyên cần, điểm quá trình và điểm thi kết thúc môn. Bắt đầu HK 1 năm học 2021 - 2022, hệ thống đánh giá KQHT của SV có thêm điểm thi giữa kỳ **[H8.08.03.05]**.

Cuối mỗi HK, CVHT sẽ đăng nhập vào tài khoản của mình để tải KQHT, đối chiếu với quy chế đào tạo và kết quả tham gia các phong trào của SV thông qua sự giám sát của Đoàn Thanh niên để làm căn cứ cùng với ban cán sự lớp xếp điểm rèn luyện cho SV rồi cập nhật lên hệ thống **[H5.05.03.06]**, **[H5.05.02.09]**. CVHT thường xuyên giám sát kết quả của NH thông qua mục Tiện ích Phần mềm Đào tạo của trang canbo.ntu.edu.vn, để truy xuất những trường hợp thuộc cảnh báo hoặc buộc thôi học, tư vấn đối với những SV không hoàn thành kế hoạch học tập đúng hạn, lập biên bản gửi cho Phòng CTCT&SV cùng với thư ký Khoa Du lịch **[H8.08.03.06]**, **[H5.05.02.10]**. Các trường hợp có KQHT không tốt, CVHT sẽ gọi điện thoại trực tiếp cho phụ huynh để báo cáo KQHT đồng thời phối hợp với phụ huynh giúp SV học tập tốt hơn **[H8.08.03.07]**.

Nhà trường sử dụng các cơ sở dữ liệu chuyên dụng như phần mềm đào tạo, hệ thống quản lý đào tạo để quản lý SV. KQHT và rèn luyện của SV sẽ được cập nhật lên các đơn vị chức năng, thư ký Khoa, GV, CVHT, SV đều có thể truy cập thông qua mã số SV để thu nhận dữ liệu về khối lượng cũng như KQHT, kết quả rèn luyện cũng như tiến độ học tập **[H8.08.03.07]**. Tuy nhiên, hệ thống giám sát của phần mềm chưa tự động đưa ra những cảnh báo về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của NH; CVHT chưa phát huy hết vai trò của mình.

## 2. Điểm mạnh

Quy chế đào tạo trình độ đại học được cập nhật, hệ thống giám sát sự tiến bộ của NH về học tập và rèn luyện của người được thực hiện trên phần mềm quản lý đào tạo nên mức độ chính xác cao, tốc độ nhanh.

Thông qua việc đào tạo và hướng dẫn chi tiết của Phòng ĐBCL&KT nên hệ thống E-learning được GV và SV khai thác khá hiệu quả trong việc theo dõi tiến độ và mức độ hoàn thành CDR của NH.

Đội ngũ CVHT của Khoa Du lịch là những người có nhiệt huyết và kinh nghiệm trong công tác của mình, luôn sẵn sàng hỗ trợ và tư vấn kịp thời cho NH khi cần thiết, chủ động liên lạc với phụ huynh trong các trường hợp học tập yếu kém.

### 3. Điểm tồn tại

Hệ thống giám sát trên phần mềm chưa tự động đưa ra những cảnh báo về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của NH.

Giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của SV dựa trên hệ thống CVHT chưa được phát huy đúng mực.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	Nhà trường tiếp tục cập nhật quy chế đào tạo trình độ đại học, hệ thống giám sát sự tiến bộ của NH về học tập và rèn luyện trên phần mềm quản lý đào tạo, đảm bảo phù hợp với thực tiễn.	Phòng ĐTĐH	Định kỳ hàng năm
		Nhà trường tiếp tục phát huy hiệu quả sử dụng của hệ thống E-learning trong việc theo dõi tiến độ và mức độ hoàn thành CDR của NH.	Phòng ĐBCL&KT	Định kỳ hàng năm
		Đội ngũ CVHT của Khoa Du lịch tiếp tục nhiệt tình hỗ trợ và tư vấn kịp thời cho NH khi cần thiết, chủ động liên lạc với phụ huynh trong các trường hợp học tập yếu kém.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH &NH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	Khoa tiếp tục đẩy mạnh vai trò của CVHT, trợ lý quản lý SV và Đoàn Thanh niên trong việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của SV;	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		Khoa cần tổ chức sinh hoạt học thuật để trao đổi thực trạng và giải pháp trong công tác quản lý giám sát sự tiến bộ của SV; đồng thời khen thưởng những CVHT hoàn thành tốt nhiệm vụ.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		Nhà trường cần nâng cấp phần mềm quản lý đào tạo theo hướng kiểm soát và tự động đưa ra cảnh báo đối với NH trong học tập và rèn luyện.	Phòng ĐTĐH	Định kỳ hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 8.4. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Phòng CTCT&SV, Trung tâm HTVL&KN, Đoàn Thanh niên, Hội SV học sinh, Thư viện, CVHT và các GV cùng nhau phối hợp trong các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của NH. Trong đó, CVHT chịu trách nhiệm chính trong việc tư vấn, hỗ trợ học tập cho NH, phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm tăng cường công tác quản lý SV trong quá trình đào tạo theo hệ thống TC [H8.08.04.01], [H8.08.04.02].

Nhà trường thường xuyên cập nhật đầy đủ các dữ liệu về CTĐT của từng chuyên ngành, từng bậc học, các văn bản hướng dẫn về quy chế đào tạo; các quy định, quy trình KTĐG HP; kế hoạch học tập từng HP, từng kỳ, năm học và toàn khóa học lên cổng thông tin điện tử của Trường [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H5.05.01.01], [H5.05.01.03], [H5.05.01.04], [H8.08.04.03]. Tuy nhiên, việc đăng ký HP của SV còn gặp nhiều khó khăn do phần mềm bị quá tải.

Hoạt động tư vấn học tập trong những năm qua được Nhà trường quan tâm hơn. Khi tân SV nhập học, Nhà trường sẽ phát mỗi bạn một quyển Sổ tay SV, tổ chức tuần sinh hoạt công dân để phổ biến nội quy, quy chế đào tạo, quy chế đánh giá kết quả rèn luyện, quy chế công tác SV, hướng dẫn NH nguồn tra cứu thông tin, các câu hỏi thường gặp, hướng dẫn phương pháp học tập cho SV,... nhằm giúp các em có thể sớm hòa nhập với môi trường học tập trong trường đại học, nâng cao nhận thức của SV về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước [H4.04.02.14]. Tuy nhiên, hoạt động tư vấn tâm lý cho NH chưa được quan tâm nhiều.

Khoa Du lịch cũng tổ chức ngày hội tân SV để chào đón tân SV khóa mới với các hoạt động: (1) Gặp gỡ và giao lưu với thầy cô trong Khoa, giới thiệu các CVHT, giới thiệu CTĐT, quy chế đào tạo và giải đáp thắc mắc của SV; (2) Gặp gỡ và giao lưu

với cựu SV và doanh nghiệp; (3) Tổ chức hoạt động teambuilding, là sân chơi tạo sự kết nối giữa các thành viên trong lớp với nhau **[H8.08.04.04]**. Bên cạnh đó, Khoa Du lịch thường niên đều tổ chức hội nghị học tốt và gặp gỡ giao lưu doanh nghiệp định hướng tư vấn nghề nghiệp, giúp các em có thêm động lực và phương pháp học tập được tốt hơn **[H4.04.02.18]**, **[H8.08.04.05]**.

CVHT mỗi tuần có 01 tiết sinh hoạt lớp bên cạnh nội dung tư vấn học tập, các CVHT thường thiết kế các buổi sinh hoạt thành những giờ vui chơi giúp SV rèn luyện các kỹ năng mềm, hỗ trợ cho học tập và cả công việc sau này **[H8.08.04.06]**.

Đoàn thanh niên Trường ĐHNT và Đoàn Khoa Du lịch thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa (văn hóa văn nghệ thể thao) chào mừng các ngày lễ lớn trong năm, Khoa Du lịch, bên cạnh các chương trình văn nghệ, các giải đấu thể thao thi Đoàn Khoa còn tổ chức ngày hội ban chấp hành; tổ chức ngày chủ nhật xanh; chương trình thiện nguyện Trung thu cho em ở vùng sâu vùng xa; chương trình hành trình du lịch, là sân chơi kiến thức rất bổ ích cho SV ngành QTDV DL&LH **[H4.04.02.07]**, **[H8.08.04.01]**.

Trung tâm HTVL&KN thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm và hướng nghiệp cho SV toàn trường. Các chương trình bồi dưỡng kỹ năng mềm và các hoạt động hướng nghiệp cho NH khá đa dạng và được thông báo rộng rãi đã tạo ra môi trường giúp SV có nhiều cơ hội phấn đấu, rèn luyện, đặc biệt là các hoạt động trao đổi học thuật, kết nối, tình nguyện vì cộng đồng và tình nguyện tại chỗ **[H8.08.04.07]**.

Ngoài ra, Trường có nhiều câu lạc bộ, đội tình nguyện được thành lập, là môi trường tốt để SV tạo lập mối quan hệ và rèn luyện thêm các kỹ năng mềm, ví dụ như: Câu lạc bộ âm nhạc, Câu lạc bộ Guitar chấp cánh ước mơ, Câu lạc bộ võ thuật, Câu lạc bộ tiếng Anh, Câu lạc bộ Kỹ năng sống,... Một số Khoa Viện thành lập thêm Đội tình nguyện, ví dụ như: Đội tình nguyện Khoa Kinh tế, Đội tình nguyện Khoa Xây dựng **[H4.04.03.05]**, **[H.08.04.02]**.

Trong các HP chuyên ngành, các GV của Khoa đều thiết kế các hoạt động trải nghiệm tại doanh nghiệp, ví dụ như năm nhất SV được đi tour thành phố và cắm trại 1

đêm bên đảo để rèn luyện các kỹ năng hỗ trợ cho ngành QTDVDL&LH; SV năm 2 sẽ được đi tour Đà Lạt 3 ngày 2 đêm để được tham quan trải nghiệm và học tập; SV năm 3 và năm 4 sẽ được đi tour thực tế dài ngày, ví dụ như Tour Miền Tây (7 ngày 6 đêm), Tour Di sản miền Trung (9 ngày 8 đêm); Tour miền Bắc (8 ngày 7 đêm); Tour Tây nguyên (6 ngày 5 đêm) [H4.04.02.07].

Nhằm thúc đẩy SV nỗ lực phấn đấu không ngừng để được vinh danh và khen thưởng, Nhà trường thực hiện việc khen thưởng, cấp học bổng cho những SV có thành tích trong học tập và rèn luyện. Hàng năm, Khoa Du lịch cũng liên kết với một số doanh nghiệp trao tặng học bổng khuyến học cho những SV học lực tốt, rèn luyện tốt, và SV có hoàn cảnh khó khăn vượt lên trong học tập [H8.08.04.08].

Trước đây, mỗi tháng Khoa tổ chức chào cờ một lần, gặp gỡ toàn bộ SV để lắng nghe và giải đáp những thắc mắc của SV. Năm 2019 trở đi, Khoa Du lịch tổ chức chào cờ 3 tháng/lần. Tuy nhiên, SV vẫn có thể kết nối và liên hệ trực tiếp với CVHT hoặc gửi mail trực tiếp lên Khoa để nhận được sự hỗ trợ kịp thời [H8.08.04.09].

Bên cạnh đó, Khoa đã kết nối với các doanh nghiệp để gửi SV đi làm tại các khách sạn, nhà hàng, khu du lịch và các công ty lữ hành,... vừa giúp SV có thêm thu nhập vừa gia tăng kỹ năng nghề nghiệp. Kết thúc chương trình học tập, SV sẽ được Khoa gửi đến các khách công ty du lịch để thực tập nghề nghiệp từ 4 đến 6 tháng [H8.08.04.08]. Đây sẽ là dịp SV được cọ sát thực tế, giúp nâng cao kỹ năng nghề nghiệp trước khi ra trường. Một số trường hợp thực tập tốt các bạn sẽ được doanh nghiệp nhận làm nhân viên chính thức. Trong quá trình học tập, SV được Khoa cung cấp thông tin đầy đủ về các mẫu báo cáo thực tập thực tế, KLTN, tư vấn cho SV lựa chọn chuyên đề. Mỗi SV sẽ được Khoa phân một GV phụ trách hướng dẫn xuyên suốt quá trình thực tập [H4.04.02.07], [H5.05.02.02]. Tuy nhiên, số lượng SV tham gia NCKH còn hạn chế.

Kết quả khảo sát đánh giá toàn khóa học của SV năm cuối tốt nghiệp qua các năm cho thấy có hơn 90% NH tốt nghiệp hài lòng về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm (Bảng 8.2, Bảng 8.3) [H1.01.01.09].

**Bảng 8.2. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn Trường**

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)				
	2018	2019	2020	2021	2022
	2019	2020	2021	2022	2023
Khóa học giúp SV phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp	97,4	98,2	98,3	98,5	97,9
SV tự tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu của nghề nghiệp	96,1	97,7	97,9	97,8	97,6
Các yêu cầu hợp lý của NH được giải quyết kịp thời	95,9	97,7	98,1	97,4	97,0

**Bảng 8.3. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTDVDL&LH**

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)				
	2018	2019	2020	2021	2022
	2019	2020	2021	2022	2023
Khóa học giúp SV phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp	100	93,75	96,29	98,6	100
SV tự tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu của nghề nghiệp	100	93,75	90,07	97,2	100
Các yêu cầu hợp lý của NH được giải quyết kịp thời	100	100	98,15	97,2	92,9

### 2. Điểm mạnh

Trường có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác cho phép hỗ trợ toàn diện NH từ lúc nhập học đến khi ra trường.

Các hoạt động tư vấn học tập được Bộ môn QTDVDL&LH và NH triển khai cụ thể và sát sao với quá trình học của SV; CVHT luôn làm việc có trách nhiệm, quan tâm đến SV.

Hoạt động hợp tác với các doanh nghiệp du lịch đang được lãnh đạo Khoa và Bộ môn quan tâm và tích cực triển khai kết nối.

Các hoạt động thi đua, hoạt động ngoại khóa được SV hưởng ứng tích cực.

### 3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có các hoạt động tư vấn tâm lý cho NH. Các hoạt động khảo sát lấy ý kiến NH về học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ SV khác chưa được thực hiện liên tục.

## 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tiếp tục duy trì các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác cho phép hỗ trợ toàn diện NH.	Phòng CTCT&SV, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- CVHT của Khoa tiếp tục phát huy tinh thần làm việc có trách nhiệm, quan tâm và theo dõi sát sao quá trình học tập của SV.	Khoa Du lịch	Mỗi HK
		- Lãnh đạo Khoa và Bộ môn tiếp tục quan tâm và triển khai mở rộng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH&NH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa Du lịch tiếp tục phối hợp với đội ngũ CVHT duy trì, khuyến khích hoạt động NCKH trong SV; phối hợp với Hội đồng khoa học Khoa tổ chức đánh giá đề cương NCKH của SV theo kế hoạch chung của Phòng KH&CN.	Khoa Du lịch, Bộ môn QTDVDL&LH&NH	Định kỳ hàng năm
		- Bộ môn QTDVDL&LH&NH phối hợp với các doanh nghiệp tổ chức chương trình định hướng nghề nghiệp nhằm cung cấp kịp thời các thông tin về nghề nghiệp, xu hướng phát triển và cơ hội việc làm cho SV sau khi ra trường.	Bộ môn QTDVDL&LH&NH	Định kỳ hàng năm
		- Khoa và Nhà trường cần quan tâm hơn nữa hoạt động tư vấn tâm lý cho NH. Nhà trường cần có nhân sự chuyên trách cho hoạt động tư vấn tâm lý cho NH.	Phòng CTCT&SV, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

## 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).



## **Tiêu chí 8.5. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho cá nhân người học.**

### *1. Mô tả hiện trạng*

Nhà trường có nhiều chính sách hỗ trợ SV có hoàn cảnh khó khăn, nhất là miễn giảm học phí và tạo điều kiện cho SV tham gia vay quỹ tín dụng học đường NH thuộc diện chính sách, được nhận học bổng tài trợ, giúp gia đình NH đỡ lo hơn về kinh tế để NH yên tâm học tập; luôn tạo điều kiện hỗ trợ các hoạt động ngoại khóa của NH: hỗ trợ không gian (giảng đường, hội trường, các khu tự học), âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, đàn piano đặt tại nhà truyền thống phục vụ hoạt động cho các câu lạc bộ âm nhạc, câu lạc bộ Kỹ năng trẻ [H8.08.05.01]. Khoa Du lịch có KTX K1 là nơi để SV thực hành nghiệp vụ buồng; văn phòng không gian văn hóa Pháp ngữ - Bonjour là nơi sinh hoạt của câu lạc bộ Tiếng Anh và Đoàn Khoa Du lịch [H4.04.02.07], [H4.04.03.05].

Hàng năm, Đoàn Trường phối hợp với Hội SV và các đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch và tổ chức các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao theo như kế hoạch đã được Hiệu trưởng phê duyệt. Đoàn Khoa Du lịch cũng thường xuyên tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa bao gồm các chương trình văn nghệ, các giải đấu thể thao, các cuộc thi kiến thức, các chương trình thiện nguyện,... để SV cùng tham gia, tạo tinh thần thoải mái khi học tập [H8.08.05.02].

GV Khoa Du lịch luôn dành tình cảm quan tâm sâu sắc đến SV ngành QTDVDL&LH, đặc biệt là các bạn tân SV khi còn nhiều bỡ ngỡ. Với mong muốn giúp các tân SV dễ dàng làm quen với môi trường học tập mới, Khoa Du lịch đã tổ chức các hoạt động kết nối trong ngày hội tân SV [H8.08.04.04]. Khoa Du lịch luôn lắng nghe tiếp nhận ý kiến và sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của SV thông qua các đối thoại và các buổi chào cờ tháng [H5.05.02.10], [H8.08.04.09].

Bộ môn, Khoa và Nhà trường trong những năm qua luôn quan tâm và hỗ trợ các trường hợp có hoàn cảnh thông qua các hoạt động như hỗ trợ gia đình NH gặp khó khăn sau các trận bão lũ; thăm hỏi và chúc tết gia đình NH có hoàn cảnh khó khăn; đưa SV về quê đón tết an toàn, tiết kiệm và hiệu quả, tổ chức cho SV nội trú, cán bộ độc thân ở lại Trường trong dịp nghỉ tết Nguyên Đán, giảm học phí cho NH trong đợt dịch COVID-19, hỗ trợ cơm cho SV trong những ngày cách li toàn xã hội trong đợt dịch COVID-19 [H8.08.05.03].

Với những điều kiện như trên, Trường ĐHNT đã và đang xây dựng 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. Tuy nhiên, Nhà trường hiện vẫn chưa có đội ngũ chuyên nghiệp quan tâm đến sức khoẻ tâm lý, tâm thần của NH.

Khuôn viên Trường có cảnh quan thiên nhiên xanh, sạch, đẹp và đảm bảo an toàn cho NH. Hiện nay, khuôn viên của Trường được phân rõ thành các khu vực: một khu vực gồm các dãy giảng đường (G1 đến G8) dành cho đào tạo; khu thực hành, thí nghiệm; khu hiệu bộ là khu làm việc của lãnh đạo Nhà trường cùng với một số phòng ban, tòa nhà đa năng là nơi làm việc của các Khoa Viện; khu vực KTX (có 7 KTX); một khu thư viện; sân vận động, nhà thi đấu và các khu tự học. Trường có không gian thoáng đãng, sạch sẽ, tiện lợi với nhiều cây xanh, có vườn hoa, tượng đài, ghế đá, khu tập luyện thể thao gồm sân bóng đá mini, sân bóng chuyền, bóng rổ, cầu lông, khu tự học, các phòng họp và hội trường lớn **[H8.08.05.04]**.

Trong những năm qua, Nhà trường đầu tư xây dựng mới, sửa chữa nhiều giảng đường (G2, G3, G4, G5, G7, G8), hội trường (HT1), nhà thi đấu, mua sắm nhiều trang thiết bị hiện đại đáp ứng tốt nhất nhu cầu của NH. Thư viện không ngừng đầu tư trang bị sách, tài liệu phục vụ NH. Các phòng học đều được trang bị hệ thống máy chiếu và âm thanh hỗ trợ cho việc dạy và học được thuận lợi hơn. Tại các giảng đường đều có hệ thống uống nước sạch tự động cho SV **[H8.08.05.04]**. Công tác trồng mới, cải tạo thảm cỏ, cây xanh luôn được coi trọng và được đưa vào kế hoạch đều đặn hàng quý **[H8.08.05.05]**.

Để đảm bảo khuôn viên trường luôn sạch sẽ, Nhà trường có đội ngũ chuyên quét dọn và tổ kiểm tra nhằm giữ gìn vệ sinh môi trường sạch đẹp. Bên cạnh đó, các hoạt động tăng cường ý thức bảo vệ cảnh quan môi trường luôn được Nhà trường quan tâm. Thực hiện thông tư liên tịch 03/2000/TTLT-BYT-BGDĐT hướng dẫn thực hiện công tác ý tế trường học, trong những năm qua, trường ĐHNT đã triển khai xây dựng các văn bản hướng dẫn vệ sinh, thực hiện kiểm tra định kỳ hàng tuần và nhắc nhở việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm đối với các cơ sở dịch vụ ăn uống trong trường; đã xây dựng trường học là một điển hình về môi trường “Xanh – Sạch – Đẹp” ở địa phương. Cơ sở vật chất của trường đảm bảo đầy đủ các công trình vệ sinh, nước sạch và nước uống phục vụ sinh hoạt và làm việc cho SV và cán bộ viên chức trong toàn

trường; đã tổ chức tốt công tác đảm bảo vệ sinh môi trường, giảng đường, ký túc xá, phòng làm việc các phòng ban, khoa, viện, trung tâm; tăng cường các đợt tổng vệ sinh phòng học, chỗ ở, các khu khuôn viên trường; triển khai thực hiện các chương trình nhằm đảm bảo duy trì các hành động bảo vệ cảnh quan và môi trường sống an toàn cho NH, ví dụ như: Chung sức tô xanh ý thức; Cộng đồng tự nguyện xanh; Cảm ơn vì bạn không xả rác, Chủ nhật xanh **[H8.08.05.05]**, **[H8.08.05.06]**, **[H8.08.05.07]**.

Trung tâm PVTH thường xuyên giám sát chặt chẽ trật tự nội vụ trong phòng ở KTX, kiểm soát chặt NH ra vào cổng KTX bằng thẻ từ, tổ chức dọn vệ sinh thường ngày phòng ở và định kỳ trong khuôn viên, tổ chức các cuộc thi “Phòng ở sạch đẹp”, “KTX trật tự trị an, an toàn” hướng đến KTX an toàn, văn minh, thân thiện, nhằm đảm bảo sự an toàn cho NH. Bên cạnh đó, Nhà trường cũng lắp đặt hệ thống camera ở nhiều khu vực khác nhau nhằm tăng cường sự giám sát, đảm bảo an toàn an ninh trong Trường. Tổ Bảo vệ phối hợp Công an phường Vĩnh Thọ tăng cường tuần tra kiểm soát mọi hoạt động ở KTX, và đặc biệt chú ý vào các dịp lễ. Các công tác khác về y tế, vệ sinh môi trường, phòng cháy chữa cháy cũng luôn được lên kế hoạch chi tiết và thực hiện nghiêm túc **[H8.08.05.05]**, **[H8.08.05.07]**.

Ngoài ra, công tác y tế học đường luôn được Nhà trường quan tâm. Để đảm bảo sức khỏe cho NH, Nhà trường có phòng y tế tại KTX K4 với 2 nhân sự là y sĩ có trình độ trung cấp chuyên nghiệp. Trong suốt thời gian qua, nhân viên y tế đã luôn thực hiện tốt các nhiệm vụ như: sơ cứu NH, vệ sinh môi trường trường học, quản lý và chăm sóc sức khỏe trong trường học, triển khai chương trình phòng chống bệnh tật và tai nạn trong trường học. Đặc biệt là trong giai đoạn dịch COVID-19 vừa qua, phòng y tế của Nhà trường đã tích cực phối hợp với y tế phường Vĩnh Thọ trong việc phòng ngừa và điều trị nhằm hạn chế sự lây lan của dịch **[H8.08.05.08]**, **[H8.08.05.01]**. Tuy nhiên, Nhà trường chưa có đội ngũ chuyên trách quan tâm đến sức khỏe tâm lý, tâm thần của NH.

Kết quả khảo sát đánh giá toàn khóa học của SV năm cuối tốt nghiệp qua các năm cho thấy có hơn 90% NH tốt nghiệp hài lòng về điều kiện sinh hoạt và đời sống trong thời gian học tập tại trường (Bảng 8.4, Bảng 8.5). Tuy nhiên, Nhà trường chưa có khảo sát lấy ý kiến NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường **[H1.01.01.09]**.

**Bảng 8.4. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn Trường**

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)				
	2018	2019	2020	2021	2022
	2019	2020	2021	2022	2023
Khóa học giúp SV phát triển đạo đức, nhân cách	98,3	98,9	99,43	98,6	98,9
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về văn hóa, văn nghệ của SV.	95,9	99	97,68	98,6	99
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về thể dục, thể thao của SV	98,25	98,6	98,7	98,9	98,9
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về chỗ ăn, chỗ ở cho SV	97,43	98,6	98,41	98,9	98,7
Nhà trường chăm lo tốt sức khỏe của SV	94,28	98,1	97,9	97,8	97,3

**Bảng 8.5. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTDVDL&LH**

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)				
	2018	2019	2020	2021	2022
	2019	2020	2021	2022	2023
Khóa học giúp SV phát triển đạo đức, nhân cách	100	100	99,99	100	97,6
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về văn hóa, văn nghệ của SV	100	100	97,22	98,6	100
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về thể dục, thể thao của SV	100	96,87	99,07	100	100
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về chỗ ăn, chỗ ở cho SV	100	93,75	99,08	98,6	97,6
Nhà trường chăm lo tốt sức khỏe của SV	100	100	98,15	97,2	97,6

## 2. Điểm mạnh

Nhà trường có cơ sở vật chất đầy đủ và hiện đại, đáp ứng tốt nhất nhu cầu học tập, sinh hoạt và rèn luyện của NH.

Trong môi trường đào tạo thuận lợi về an ninh, an toàn, xanh, sạch và đẹp, SV ngành QTDVDL&LH được phát triển đầy đủ cả về thể chất và tinh thần, phát huy tính chủ động trong học tập và NCKH. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan cho SV luôn được Khoa và Nhà trường quan tâm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và NCKH.

### 3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có đội ngũ chuyên trách quan tâm đến sức khỏe tâm lý, tâm thần của NH; chưa có khảo sát lấy ý kiến đầy đủ và rộng rãi đối với NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường tiếp tục bảo dưỡng, rà soát và hoàn thiện hệ thống cơ sở vật chất nhằm đảm bảo luôn đáp ứng tốt nhu cầu dạy và học của thầy cô và SV.	Trung tâm PVTH	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường và Khoa tiếp tục quan tâm quy hoạch xây dựng môi trường đào tạo đảm bảo an toàn, xanh, sạch, đẹp...	Trung tâm PVTH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Đoàn Khoa Du lịch và CVHT tiếp tục tuyên truyền, phổ biến cho SV duy trì công tác bảo vệ môi trường xanh, sạch, đẹp, có ý thức phòng chống tệ nạn xã hội và thực hiện tốt nếp sống văn minh.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường cần thành lập đội ngũ chuyên trách, chăm lo sức khỏe tâm lý, tâm thần của NH.	Phòng CTCT&SV	NH 2024

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 4/7).

### Kết luận về Tiêu chuẩn 8

Chính sách tuyển sinh rõ ràng, được công khai và cập nhật hàng năm, đảm bảo tuyển được số lượng SV có kết quả và năng lực tốt, thu hút được NH tham gia dự tuyển ngành QTDVDL&LH. Các hoạt động tư vấn học tập được Bộ môn QTDVDL&LH triển khai cụ thể và sát sao với quá trình học của SV. Phần mềm quản lý đào tạo giúp CVHT dễ dàng theo dõi KQHT và rèn luyện của NH. Đồng thời, qua so sánh kết quả học giữa các kỳ, phần nào cũng đánh giá được sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, KQHT và khối lượng học tập của NH. Môi trường học tập và nghiên cứu xanh, sạch đẹp, an toàn, không bạo lực, không tệ nạn xã hội.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.**

**Tiêu chuẩn 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị**

**Mở đầu**

Do tính đặc thù của ngành QTDVDL&LH, Trường ĐHNT cần đảm bảo cơ sở vật chất như: Hệ thống phòng làm việc, phòng học cùng các trang thiết bị cần thiết; Thư viện và các nguồn học liệu được đầu tư phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu; Khu vực thực hành và trang thiết bị cho các hoạt động thiết kế tư vấn tour du lịch, thực hành nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch nội địa và quốc tế, các nghiệp vụ lễ tân, buồng bàn bar ở khách sạn; Hệ thống CNTT hiện đại để phục vụ công tác giảng dạy, học tập trực tiếp và trực tuyến cũng như nghiên cứu. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn phải được đảm bảo tốt, đặc biệt có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

**Tiêu chí 9.1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Cơ sở vật chất chính của Trường ĐHNT tọa lạc trên địa bàn phường Vĩnh Thọ, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa, với tổng diện tích đất là 518.835 m<sup>2</sup> trong đó diện tích sàn xây dựng phục vụ đào tạo, NCKH là 204.049 m<sup>2</sup>. Tỉ số diện tích sàn xây dựng trên SV chính quy: 14,34m<sup>2</sup> (204.049/14.231)

Khuôn viên Nhà trường bao gồm khu làm việc hành chính, hệ thống giảng đường, hệ thống phòng thí nghiệm (PTN), KTX SV, thư viện, nhà thi đấu đa năng, sân vận động; đảm bảo cho hoạt động hệ thống làm việc vận hành tốt. Tỷ lệ diện tích/NH của CSGD đảm bảo đủ hỗ trợ các hoạt động đào tạo phục vụ CTĐT theo quy định hiện hành **[H9.09.01.01]**.

Đối với Khoa Du lịch, văn phòng Khoa với diện tích khoảng 60m<sup>2</sup>, và văn phòng của 02 BM trực thuộc có diện tích khoảng 43m<sup>2</sup>, được đặt tại tầng 6 khu Nhà đa năng nằm ở phía Đông Bắc khuôn viên Trường đủ cho 17 CBVC của Khoa làm việc. Văn phòng làm việc của Khoa và Bộ môn được trang bị đầy đủ các hệ thống chiếu sáng, thông gió, an toàn, ... phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu **[H9.09.01.02]**.

Trường có 08 khu giảng đường chính với tổng diện tích gần 16.810m<sup>2</sup>, gồm 155 phòng học với sức chứa từ 60 - 150 SV/phòng, mỗi ca học có thể chứa trên 8.000 SV. **[H9.09.01.03]**. Tỷ lệ diện tích phòng học trên NH chính quy là 7,13 do đó đã đáp ứng tốt nhu cầu của việc bố trí giảng đường cho SV của chương trình QTDVDL&LH.

Mỗi phòng học tại các khu vực giảng đường đều được trang bị đầy đủ tiện nghi phục vụ GD, học tập và nghiên cứu như máy chiếu, tivi, amply, loa, ..., hệ thống mạng wifi được phủ sóng trong toàn Trường, thuận lợi cho việc khai thác và quảng bá thông tin trên mạng internet. Ngoài ra, Trường có nhiều khu vực tự học thoáng mát, sạch sẽ, được trang bị wifi và các ổ cắm điện miễn phí dành cho người học để có thể sử dụng máy tính cá nhân hoặc điện thoại thông minh tra cứu các tài liệu trên mạng hoặc thực hiện nghiên cứu **[H9.09.01.04]**. Hệ thống mạng wifi miễn phí phủ khắp Trường. Tuy nhiên, một số trang thiết bị phòng học (máy chiếu, tivi, thiết bị kết nối máy tính, micro, ...) hoạt động không ổn định, cần thường xuyên được sửa chữa, thay thế.

Hiện nay, Nhà trường có 08 KTX dùng cho SV nằm trong khuôn viên của Trường. Hệ thống KTX bao gồm 405 phòng ở nội trú với 2.682 chỗ ở, tổng diện tích là 14.474 m<sup>2</sup>, tỷ lệ bình quân gần 9,6m<sup>2</sup>/SV nội trú, đảm bảo cơ bản nhu cầu nội trú của người học với nhiều mức giá dịch vụ khác nhau. 100% phòng ở được xây dựng công trình phụ theo hệ thống khép kín; các tòa nhà KTX đều được trang bị thiết bị PCCC, camera quan sát, kết nối mạng không dây, lực lượng bảo vệ nghiêm ngặt 24/24 nhằm đảm bảo ANTT cho người ở. Tại khu vực KTX trung tâm, bao gồm các KTX K2 - K5, hệ thống các thiết bị công nghệ cao giúp kiểm soát người ra vào bằng thẻ từ, phần mềm nhận dạng giúp quản lý KTX tốt hơn, tránh trường hợp người lạ đột nhập vào KTX. Hệ thống KTX được phục vụ điện, nước và các tiện nghi sinh hoạt khác khá đầy đủ. Theo số liệu đăng ký hằng năm, hệ thống KTX của Trường hiện giải quyết được 100% nhu cầu ở nội trú trong SV **[H9.09.01.05]**. Chính vì vậy, hệ thống KTX của Trường hiện giải quyết được 100% nhu cầu ở nội trú theo số lượng sinh viên đăng ký hằng năm.

Công tác quản lý cơ sở vật chất, duy trì hoạt động của toàn bộ hệ thống được theo dõi thường xuyên, tuân thủ đúng Quy định 1250-QĐ/ĐHNT quản lý, sử dụng tài sản của Trường ĐHNT **[H9.09.01.06]**.

Các vật tư, tài sản phục vụ nhu cầu nghiên cứu và đào tạo của CTĐT được kiểm tra hàng năm và ghi chép cụ thể trong sổ theo dõi vật tư, được Khoa Du lịch đề xuất theo nhu cầu của Bộ môn QTDVDL&LH trong kế hoạch mua sắm của Khoa. Khoản đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất của Khoa Du lịch phục vụ cho CTĐT cũng như các đơn vị khác, dựa theo Quy chế chi tiêu nội bộ **[H6.06.01.03]**. Các ý kiến liên quan đến vấn đề cơ sở vật chất và trang thiết bị của CBVC Khoa Du lịch cũng như các đơn vị khác của Nhà trường đã được đưa ra và thảo luận tại các Hội

ngộ CBVC và Đối thoại CBVC hàng năm [H9.09.01.07]. Kế hoạch đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ CTĐT được dự toán hàng năm theo thuyết minh chi tiết của đầu công việc. Các hoạt động mua sắm sửa chữa của Khoa Du lịch được thực hiện dựa trên thông báo kế hoạch đầu tư, sửa chữa cơ sở vật chất, trang thiết bị và tờ trình hoạt động đầu tư, sửa chữa cụ thể [H9.09.01.08], [H9.09.01.09].

Kết quả phản hồi về cơ sở vật chất và trang thiết bị năm học 2020 -2021 cho thấy 73,48% SV cuối khóa của Khoa Du lịch (trong đó có ngành QTDVDL&LH) cho rằng Nhà trường có đủ trang thiết bị phục vụ học tập, thực hành của SV. Khảo sát SV năm cuối của ngành Du lịch ở 2 năm 2018 và 2019 cho thấy tỷ lệ SV đồng ý về chất lượng cơ sở vật chất phục vụ đào tạo đều trên 80%. Tuy nhiên, SV vẫn kiến nghị Nhà trường cần thường xuyên sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất, trang thiết bị kịp thời cho phòng học (quạt, micro, máy chiếu, hệ thống loa, bàn ghế, ổ cắm điện, wifi, tivi...) [H1.01.01.09].

### 2. Điểm mạnh

Cơ sở vật chất và trang thiết bị phù hợp đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu cho các ngành đào tạo của Trường nói chung và ngành QTDVDL&LH - Khoa Du lịch nói riêng.

### 3. Điểm tồn tại

Các phòng làm việc cho Khoa chuyên ngành ở khu vực Nhà đa năng chưa được trang bị thật sự tiện nghi. Các trang thiết bị phòng học (máy chiếu, tivi, thiết bị kết nối máy tính, micro...) hoạt động không ổn định, cần được thường xuyên sửa chữa, thay thế.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tiếp tục khai thác tốt cơ sở vật chất để tổ chức các hoạt động học tập, và các dịch vụ hỗ trợ khác cho sinh viên.	Trung tâm PVTH, KDL	Định kỳ hàng năm
		- Khoa sớm triển khai Đề án Trung tâm thực hành và thẩm định nghề du lịch.	KDL	Từ 2024
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường sẽ đẩy mạnh việc triển khai mua sắm, sửa chữa, triển khai đầu tư cho các phòng làm việc và khu vực giảng đường phục vụ đào tạo và NCKH của CBVC, SV.	Nhà trường, KDL và Trung tâm PVTH	Định kỳ hàng năm



### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

## **Tiêu chí 9.2. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.**

### 1. Mô tả hiện trạng

Thư viện Trường ĐHNT được bố trí ở một khu vực đồi rộng trên 5.000m<sup>2</sup>, bao gồm 03 tòa nhà phục vụ cho mượn, đọc và tra cứu tài liệu với 05 phòng đọc có tổng số lượng 1.100 chỗ ngồi, 02 kho sách và báo chí tổng hợp theo hình thức kho mở. **[H9.09.02.01]**.

Thư viện Trường ĐHNT được trang bị hiện đại, phục vụ hiệu quả cho các nhu cầu học tập, nghiên cứu của CB, GV và SV. Thư viện đang ứng dụng công nghệ nhận dạng đối tượng qua tần số vô tuyến (RFID) vào quản lý toàn bộ tài liệu trong Thư viện. Tất cả tài liệu được gắn chip và thẻ từ được gắn lên các đầu sách và tài liệu với các trang thiết bị hiện đại và đồng bộ của hãng DIALOG Hà Lan. Các thiết bị tiên tiến giúp người dùng có thể chủ động, tự phục vụ tại Thư viện. Thư viện trang bị các máy tra cứu màn hình cảm ứng và kết nối wifi; công thông tin điện tử và thư viện số, ... **[H9.09.02.02]**.

Hiện tại Thư viện có 2 hình thức phục vụ: phục vụ trực tiếp (tài liệu in) và phục vụ trực tuyến (tài liệu số); xây dựng quy định sử dụng thư viện số và phân cấp người dùng theo thứ tự ưu tiên đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo và NCKH của CTĐT **[H9.09.02.03]**. Thư viện có ban hành nội quy quy định cho các phòng đọc và cử cán bộ hướng dẫn sử dụng tài khoản thư viện vào đầu năm học cho sinh viên mới nhập học.

Nguồn học liệu của thư viện Trường ĐHNT đa dạng, đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu cho CTĐT; cung cấp thông tin có giá trị giúp nâng cao trình độ chính trị, văn hóa, lịch sử và kỹ năng mềm cho SV của chương trình. Số lượng tài liệu in gồm 23.225 bản. Tài nguyên điện tử trên Thư viện số với 141.580 tên tài liệu bao gồm sách tiếng Việt, sách tiếng Anh, giáo trình, bài giảng, luận văn, luận án, tạp chí và các công trình khoa học khác; khoảng 200 đầu tạp chí được cập nhật thường xuyên **[H9.09.02.04]**. Nguồn tài nguyên số toàn văn của Thư viện có thể phục vụ trên internet cho người dùng sử dụng ở bất cứ lúc nào, bất cứ đâu và được kết nối với nhiều kho dữ liệu khác thông qua công thông tin điện tử của Thư viện.

Thư viện Trường ĐHNT đã tham gia vào Hội Thư viện Việt Nam và là thành viên của Liên hiệp Thư viện các trường ĐH và CĐ phía Nam (VILASAL) với số thành

viên gần 80 trường. Qua đó Thư viện đã triển khai cấp quyền sử dụng thư viện cho hơn 2.000 bạn đọc ngoài Trường trong 05 năm qua (2017 - 2022).

Cho đến nay, số đầu sách chuyên môn, giáo trình, bài giảng phục vụ cho ngành QTDVDL&LH là trên 123 cuốn, 2.830 luận văn, luận án có liên quan đến ngành du lịch. Các tài liệu phục vụ CTĐT của ngành được rà soát đảm bảo cung cấp đầy đủ cho SV học tập **[H9.09.02.05]**.

Bên cạnh đó, Thư viện luôn chú ý khai thác tài liệu miễn phí trên mạng, giới thiệu các đường link hữu ích hoặc tìm kiếm các nguồn tài trợ từ nước ngoài là nguồn tài liệu rất bổ ích cho người dùng. Đến nay Thư viện đã được cấp quyền truy cập vào trên 23 trang cơ sở dữ liệu như Agora, Hinari, Oxford, onlinelibrary.wiley, IMF, OARE, .... **[H9.09.02.06]**. Tuy nhiên, Thư viện chưa có nhiều tạp chí chuyên ngành và khả năng tiếp cận cơ sở dữ liệu số của các tạp chí chuyên ngành du lịch trên thế giới còn thấp.

Nguồn học liệu thường xuyên được cập nhật bao gồm cả bản in và bản điện tử nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu của người đọc. Đầu mỗi năm học, Thư viện gửi thông báo (qua email) đến tất cả đơn vị trong Trường và GV danh mục các tài liệu mới để lựa chọn và mua bổ sung. Trên cơ sở các CTĐT và các ĐCCTHP được cập nhật 2 năm một lần **[H2.02.02.08]** sau khi rà soát tài liệu tham khảo, các bộ môn và cá nhân GV của Khoa sau khi rà soát tài liệu tham khảo theo ĐCHP của CTĐT, cũng đề xuất thư viện mua các tài liệu cần thiết, nhất là các tài liệu học tập bắt buộc dành cho chuyên ngành **[H9.09.02.07]**. Mặc dù vậy, một số giáo trình trong các ĐCHP chưa được cập nhật kịp thời ở Thư viện.

Để mở rộng nguồn học liệu phục vụ giảng dạy, Khoa Du lịch và Ban phụ trách Chương trình Pháp ngữ xây dựng thư viện sách ngoại ngữ, giáo trình và tài liệu chuyên ngành, các khoá luận tốt nghiệp tại Văn phòng bộ môn và Không gian Pháp ngữ dựa vào sự tài trợ của các tổ chức đại học Pháp ngữ, Đại sứ quán Pháp, các hiệp hội văn hoá, du lịch **[H9.09.02.09]**.

Theo thống kê số lượng độc giả trên trang web thư viện năm 2022, số lượt mượn tài liệu giấy là hơn 4.200 lượt, số truy cập tài liệu số là trên 82.500 lượt. Tuy nhiên, số lượng độc giả là SV và GV ngành QTDVDL&LH nói riêng và ngành Du lịch nói chung chỉ là 2.764/ tổng số toàn Trường là 17.680, còn khá khiêm tốn **[H9.09.02.08]**.

Theo kết quả khảo sát SV cuối khóa ngành Du lịch, năm học 2020-2021 cho thấy hơn 85% SV đồng ý thư viện cung cấp đầy đủ giáo trình, tài liệu tham khảo cho hầu hết các HP, 100% đồng ý thư viện có đủ chỗ cho SV học tập và nghiên cứu. Mức

độ hài lòng của SV đối với hoạt động Thư viện tăng hàng năm [H1.01.01.09]. Tuy nhiên, SV cũng mong muốn có nhiều tài liệu chuyên ngành được cập nhật.

### 2. Điểm mạnh

Môi trường thư viện yên tĩnh, rộng rãi, thoáng mát, quang cảnh đẹp đáp ứng tốt các nhu cầu về học tập và nghiên cứu của NH. Thư viện áp dụng các công nghệ hiện đại trong việc quản lý và khai thác các nguồn tài nguyên, tạo điều kiện thuận lợi cho người sử dụng dễ dàng tiếp cận hầu hết các dịch vụ thư viện thông qua cổng thông tin điện tử và thư viện số của Thư viện. Nguồn tài liệu của thư viện phong phú về loại hình; thường xuyên được cập nhật, đáp ứng khá tốt các yêu cầu về đào tạo và NCKH.

### 3. Điểm tồn tại

Thư viện chưa có nhiều tạp chí chuyên ngành và khả năng tiếp cận cơ sở dữ liệu số của các tạp chí chuyên ngành du lịch trên thế giới còn thấp. Thư viện còn thiếu thông tin cập nhật về một số giáo trình bắt buộc trong đề cương chi tiết học phần; thông tin liên kết cơ sở dữ liệu trong và ngoài nước.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Thư viện mở rộng liên kết với thư viện của các cơ sở đào tạo, nghiên cứu trong và ngoài nước.	Thư viện	Từ 2024
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường tiếp tục đầu tư để thư viện mở rộng liên kết với nguồn cung cấp học liệu chuyên ngành. Thư viện, phòng đọc hoàn thiện nội quy/quy định/hướng dẫn	Nhà trường, và Thư viện	Trong giai đoạn đến 2021-2026
		- Khoa Du lịch cập nhật thường xuyên thông tin về số lượng các giáo trình bắt buộc trong đề cương chi tiết học phần; giới thiệu các nguồn học liệu số hóa từ các Trường đối tác.	KDL và Thư viện	Định kỳ hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

### **Tiêu chí 9.3. Phòng thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Trong công tác phục vụ đào tạo và NCKH, Nhà trường có các PTN tổng hợp, PTN chuyên ngành, các phòng chuyên đề tiêu chuẩn quốc tế được bố trí trong khuôn viên của Trường. Bên cạnh đó, Trường còn có các cơ sở TH, thực tập tại các xưởng, trạm, trại, trung tâm ở ngoài khu vực Trường. Các PTN luôn được đầu tư nâng cấp đáp ứng nhu cầu; Trường hiện có 25 PTN với tổng diện tích 4.132 m<sup>2</sup>.

Trung tâm Thí nghiệm thực hành của Trường hiện đang quản lý các phòng thực hành, cố gắng đáp ứng nhu cầu cơ bản cho giảng dạy thực hành, thực tập và NCKH cho SV ở CTĐT [H9.09.03.01]. Kế hoạch đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị được Hội đồng Trường phê duyệt và thông báo công khai trong Nghị quyết Hội nghị CBVC hàng năm, trên cơ sở đó Khoa Du lịch đã xây dựng danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết để duy trì và phát triển đáp, ứng nhu cầu của hoạt động đào tạo và nghiên cứu của mình [H9.09.01.07].

Đối với ngành QTDVDL&LH, hàng năm phải có trên 200 SV của CTĐT đi thực hành, thực tập. Nhu cầu về trang thiết bị bố trí tại các phòng thực hành phù hợp với nhu cầu thực hành rất lớn do số lượng SV ngành QTDVDL&LH nói riêng và của Khoa Du lịch nói chung là gần 1.000 SV ở các khóa. Nhà trường đã đầu tư 01 xe 45 chỗ phục vụ việc đưa sinh viên đi tour, bố trí khu nhà K1 ở phía Bắc khuôn viên Trường gồm có 25 phòng trong đó SV ngành QTDVDL&LH và ngành du lịch nói chung được bố trí 5 phòng ở tầng 2 để thực hành nghiệp vụ [H9.09.03.02], [H9.09.03.03].

Đối với các phòng thực hành của Khoa Du lịch nêu trên, Trung tâm PVTH quản lý chung còn giảng viên của Khoa sẽ phụ trách hướng dẫn sinh viên thực hành. Tuy nhiên, số lượng thiết bị, phần mềm liên quan đến thực hành nghiệp vụ tour của ngành QTDVDL&LH ở khu thực hành K1 và Không gian Bonjour hiện chưa được trang bị đầy đủ, hiện đại. Việc bố trí khu vực thực hành khá phân tán, rải rác. Trường cũng chưa triển khai lập hồ sơ theo dõi, quản lý và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các trang thiết bị.

Ngoài cơ sở thực hành ở Trường, trong những năm qua, Khoa cũng đã năng động kết nối hợp tác với các doanh nghiệp du lịch, lữ hành ở địa phương; ký hợp đồng thuê phương tiện xe để đáp ứng nhu cầu đi thực hành, thực tập cho SV CTĐT QTDVDL&LH [H9.09.03.04]. Ngoài ra, Khoa cũng đã được tài trợ từ hợp tác quốc tế

để xây dựng Không gian Pháp ngữ - cà phê Bonjour phục vụ cho việc thực hành tư vấn tour và quản trị nhà hàng cho SV ngành QTDVDL&LH [H9.09.03.05].

Để đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu của ngành, Khoa đã đệ trình kế hoạch bố trí và trang bị ở tầng 1, Nhà đa năng và đã được Nhà trường phê duyệt vào tháng 11/2019 để triển khai mua sắm theo quy định [H9.09.03.06].

Kết quả khảo sát SV cuối khóa ngành QTDVDL&LH năm học 2019-2020 và 2020-2021 cho thấy tỷ lệ SV đồng ý rằng phòng thực hành đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo chỉ đạt khoảng 70%. Ý kiến kiến nghị của đa số SV cuối khóa của Chương trình đều cho rằng Nhà trường cần sớm đầu tư các phòng thực hành nghiệp vụ hiện đại [H1.01.01.09].

### 2. Điểm mạnh

Bên cạnh việc đầu tư khu thực hành nghiệp vụ du lịch tại Trường, Khoa Du lịch đã chủ động liên kết với các doanh nghiệp du lịch, các công ty lữ hành ở địa phương và khu vực phía Nam để đáp ứng nhu cầu thực tập, thực hành nghề cho SV ngành QTDVDL&LH.

### 3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có Phòng giao dịch tư vấn tour mô phỏng với quy mô đủ lớn, hiện đại để phục vụ việc đào tạo ở chuyên ngành QTDVDL&LH. Tiến độ đầu tư cho khu thực hành cũng như một số trang thiết bị cho một số HP CTĐT cần được xúc tiến nhanh hơn.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Phát huy lợi thế, đẩy mạnh ký kết hợp tác với các doanh nghiệp du lịch để phát triển không gian thực hành cho sinh viên ngành.	KDL, các đối tác doanh nghiệp	Từ 2024
2	Khắc phục tồn tại	- Từ năm học 2022-2023, Trung tâm Thí nghiệm thực hành phối hợp với Khoa rà soát, xây dựng kế hoạch đầu tư không gian thực hành ở tòa Nhà đa năng (tầng trệt) đảm bảo đáp ứng nhu cầu cơ bản của đội ngũ GV và SV.	Nhà trường, và Trung tâm Thí nghiệm thực hành	2024-2025
		- Khoa Du lịch lên phương án triển khai sử dụng hiệu quả không gian thực hành ở tòa Nhà đa năng (tầng trệt).	KDL	Định kỳ hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 9.4. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường đã trang bị đầy đủ máy tính ở các phòng ban, khoa, trung tâm cũng như hệ thống máy tính dành cho học tập. Các máy tính này đều được kết nối mạng nội bộ và kết nối internet tốc độ cao, phục vụ 24/24. Tỷ lệ số máy tính phục vụ đào tạo/ Số NH chính quy là 0,21 [H9.09.04.01].

Văn phòng Khoa Du lịch, văn phòng Trường khoa được trang bị máy in, máy photocopy kết nối internet để phục vụ công tác quản lý, chuyên môn. Nhà trường đã lắp đặt thiết bị phủ sóng wifi toàn bộ Thư viện, các khu giảng đường, khu tự học, KTX nên đã đảm bảo sự thông suốt trong quá trình làm việc. Công tác quản lý trong Khoa được hỗ trợ thông qua việc sử dụng các phần mềm chuyên dùng: quản lý đào tạo, quản lý thư viện, quản lý tài sản, quản lý tài chính với các quy định cụ thể về sử dụng [H9.09.04.02]. Qua cổng thông tin điện tử và phần mềm quản lý đào tạo, GV và SV có thể quản lý, theo dõi hoạt động dạy và học của mình. Theo đó, trang web của Khoa Du lịch cũng như các đơn vị khác trong Trường, được cập nhật thường xuyên thông tin hỗ trợ hoạt động quản lý, nghiên cứu và đào tạo. Tuy nhiên, hiện Khoa chưa có Phòng chuyên đề được trang bị mạng wifi riêng có tốc độ xử lý nhanh để phục vụ cho hội thảo, học tập trực tuyến.

Tổ CNTT được thành lập vào năm 2016 nhằm bảo trì, nâng cấp khả năng phục vụ của hệ thống máy chủ, đường truyền, hệ thống mạng, đảm bảo hoạt động của hệ thống mạng được ổn định [H9.09.04.03]. Tổ CNTT (nay là Phòng CNTT) tiếp nhận thông tin sự cố và những ý kiến góp ý qua đường dây nóng (điện thoại: 0258.2461.303, email: tocntt@ntu.edu.vn) và kịp thời sửa chữa, xử lý. Nhờ có bộ phận nghiệp vụ chuyên trách và hệ thống CNTT đồng bộ, trong hai năm học 2020-2021, mặc dù có dịch COVID-19 xảy ra nhưng việc đào tạo trực tuyến trên Google Meet, Zoom và hệ thống NTU E-learning của CTĐT ngành QTDVĐL&LH đã được triển khai nhanh, an toàn và hoạt động thực sự hiệu quả.

Tại phòng thực hành máy tính có nhật kí thực hành, sổ theo dõi tài sản cố định theo dõi việc vận hành và bảo trì phòng máy tính [H9.09.04.04]. Hệ thống máy chủ, máy tính luôn được bổ sung, cập nhật để hỗ trợ tốt nhất các hoạt động đào tạo và

nghiên cứu trong toàn Trường [H9.09.04.05]. Các phản hồi của các bên liên quan có thể liên hệ trực tiếp qua đường dây nóng của Tổ CNTT khi cần tư vấn, triển khai hệ thống mạng máy tính, mạng internet, thiết kế phần mềm, trang web, cũng như đưa ra những đóng góp để Phòng CNTT hoạt động tốt hơn, hiệu quả hơn.

Kết quả kiểm tra chất lượng mạng ở KTX năm 2019 cho thấy chất lượng đường truyền không ổn định, thường nghẽn mạng vào giờ cao điểm nhưng có khắc phục tốt hơn ở năm 2021 [H9.09.04.05]. Kết quả phản hồi của SV chương trình ngành QTDVDL&LH (năm 2021) về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong hỗ trợ đào tạo và NCKH cũng cho thấy hơn 84% SV hài lòng về đường truyền trên giảng đường và khu tự học, tuy nhiên mạng ở KTX đôi khi còn yếu, chập chờn ảnh hưởng đến việc học trực tuyến [H1.01.01.09]. Ngoài ra, Nhà trường và Khoa cũng chưa có đánh giá của GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.

### 2. Điểm mạnh

Trường có chiến lược đẩy mạnh đầu tư trang thiết bị CNTT, hệ thống mạng nội bộ phục vụ cho việc thực hiện mục tiêu Đào tạo và NCKH của các Khoa / Viện, GV, SV.

Đội ngũ cán bộ phụ trách, hỗ trợ kỹ thuật CNTT có trình độ chuyên môn, có năng lực và tính chuyên nghiệp trong nghiên cứu và phục vụ đào tạo.

### 3. Điểm tồn tại

Chưa có đánh giá của SV, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Khai thác năng lực của tổ CNTT và hệ thống mạng LAN để phát triển hệ thống đào tạo trực tuyến, phục vụ đào tạo từ xa của các trường/ Viện du lịch trong và ngoài nước.	KDL, tổ CNTT	Từ 2024
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành khảo sát chuyên sâu đánh giá của NH, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.	KDL, Phòng Đào tạo, tổ CNTT	Định kỳ hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 9.5. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Quy định về các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn của Chính phủ và Bộ GD&ĐT được thể hiện trên trang web của Trung tâm PVTH [H9.09.05.01]. Quyết định về chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm PVTH cũng đã được xác định rõ ràng trên trang web của trung tâm [H9.09.05.02].

Để đảm bảo yêu cầu vệ sinh môi trường, Trường đã ký hợp đồng với đội ngũ nhân viên làm vệ sinh hàng ngày ở các khu làm việc và giảng đường, đồng thời bố trí 1 nhân viên phòng Y tế đi kiểm tra vệ sinh và thông báo thường xuyên đến bộ phận liên quan để đảm bảo vệ sinh môi trường trong khu vực quản lý [H8.08.05.06].

Tất cả SV và CBVC của Trường đều tham gia bảo hiểm y tế. Phòng Y tế nằm ngay khu KTX, trên đường đi từ cổng trường đến nhà xe thuận tiện cho SV, CBVC của Trường. Vào đầu mỗi năm học, Nhà trường đều tổ chức khám sức khỏe tổng quát cho SV nhập học khóa mới. Toàn thể CBVC của Trường đều được kiểm tra sức khỏe định kì hàng năm tại những cơ sở y tế có uy tín tại Nha Trang [H9.09.05.03].

Trường có lực lượng an ninh và kế hoạch cụ thể cho các tình huống, đảm bảo an ninh trật tự và an toàn tài sản cho Trường; phối hợp chặt chẽ với công an và chính quyền địa phương. Nhà trường cũng thường xuyên phối hợp với phòng Cảnh sát phòng cháy chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ thuộc Công an tỉnh Khánh Hòa tổ chức diễn tập phòng cháy chữa cháy [H9.09.05.04]. Các PTN, thực hành đều được trang bị thiết bị phòng cháy chữa cháy và các dụng cụ, thiết bị y tế để giải quyết kịp thời các vấn đề xảy ra. Từ năm 2016, Nhà trường đã triển khai kế hoạch số 132-KH-ĐHNT nhằm xây dựng cơ quan an toàn về an ninh trật tự và Báo cáo số 124/BC-ĐHNT đã tổng kết 5 năm thực hiện an ninh trật tự trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Báo cáo về công tác y tế, quản lý sức khỏe cũng đã được thực hiện năm 2019-2020 [H9.09.05.03], [H9.09.05.05]. Trường cũng bố trí số điện thoại đường dây nóng xử lý sự cố liên quan an toàn, môi trường, y tế, ... [H9.09.05.06].

Trường có thiết kế các đường đi dẫn đến các khu vực trong Trường, đặc biệt là khu Nhà đa năng mới xây dựng, thuận tiện cho hoạt động của xe lăn của người khuyết tật. Việc sắp xếp thời khóa biểu cũng được Nhà trường quan tâm, lớp có SV khuyết tật



thường xếp tầng thấp. Chỉ có ở các giảng đường, nhà làm việc cũ chưa được cải tạo lại cho phù hợp với của người khuyết tật [H9.09.05.06]..

Qua các đợt khảo sát SV cuối khóa, hơn 90% SV ngành QTDVDL&LH cho rằng Nhà trường đã đáp ứng tiêu chuẩn về môi trường xanh, đảm bảo an ninh cho SV. Qua đối thoại của lãnh đạo Trường với SV, hầu như không có ý kiến của SV (1.18% số SV trả lời khảo sát) mong muốn cải thiện chất lượng môi trường sống và học tập [H1.01.01.09].

### 2. Điểm mạnh

Nhà trường luôn quan tâm đầu tư cơ sở vật chất đáp ứng các tiêu chuẩn vệ sinh, an ninh trật tự và an toàn tài sản, con người. Luôn chú ý đến nhu cầu của người lao động, sinh viên và các đối tác đến làm việc ở Trường.

Trường ĐHNT có khuôn viên xanh, sạch đẹp được NH, CBVC, các đối tác trong và ngoài nước đánh giá cao.

### 3. Điểm tồn tại

Trường mới chỉ bước đầu đáp ứng nhu cầu tiếp cận đặc thù của người khuyết tật, chưa có đầu tư cải tạo ở các giảng đường, khu làm việc cũ.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cải thiện môi trường góp phần gia tăng thương hiệu của Nhà trường.	Trung tâm PVTH	Từ 2024
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa cần ban hành các văn bản quy định các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn riêng cho phù hợp với điều kiện môi trường và ngành đào tạo.	KDL, Trung tâm PVTH	Từ năm 2024
		- Nhà trường sẽ tập trung cải tạo, bố trí lối đi, nhà vệ sinh đặc biệt dành cho người khuyết tật ở những khu vực giảng đường, khu vực hành chính cũ.	Trung tâm PVTH	Giai đoạn 2023-2025

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

### **Kết luận về Tiêu chuẩn 9**

Trường ĐHNT có đầy đủ cơ sở vật chất như hệ thống phòng làm việc, phòng học cùng các trang thiết bị cần thiết cho các hoạt động đào tạo và NCKH của GV, SV trong CTĐT ngành QTDV DL&LH. Thư viện và các nguồn học liệu được đầu tư phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Do tính đặc thù của CTĐT, bên cạnh hệ thống phòng thực hành tại Trường, Khoa và CTĐT đã chủ động, sáng tạo liên kết với các doanh nghiệp khách sạn trong và ngoài Tỉnh để đảm bảo cơ sở thực hành, thực tập cho SV. Hệ thống CNTT khá hiện đại, hỗ trợ tốt cho đào tạo và nghiên cứu. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được đảm bảo, đáp ứng nhu cầu tiếp cận học tập của người khuyết tật.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.**

### **Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng**

#### **Mở đầu**

Nâng cao chất lượng đào tạo là yêu cầu sống còn của một trường đại học và mỗi ngành học trong trường trong bối cảnh tự chủ đại học hiện nay ở Việt Nam. Ban giám hiệu Trường ĐHNT đã tập trung chỉ đạo và ưu tiên dành nguồn lực đủ mạnh cho các hoạt động liên quan đến cải tiến chất lượng. Để nâng cao chất lượng đào tạo, trước hết thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan đã được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT. Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập, được đánh giá và cải tiến. Trong quá trình dạy và học, việc đánh giá KQHT của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR. Các kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác được đánh giá và cải tiến thường xuyên. Trường duy trì cơ chế phản hồi của các bên liên quan một cách có hệ thống, từ đó có thể đánh giá và cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

**Tiêu chí 10.1. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Năm 2016, trên cơ sở căn cứ thông tư số 07/2015/TT-BGDĐT ngày 16/04/2015 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành CTĐT trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ, thông báo của Nhà trường về việc cập nhật CTĐT trình độ đại học, cao đẳng, Khoa và

Bộ môn tiến hành thảo luận, trao đổi và xây dựng CTĐT cho Khoá 58 thuộc chuyên ngành QTDVDL&LH [H1.01.01.01], [H1.01.01.05] [H2.02.01.01]. Năm 2018, Nhà trường thành lập hội đồng xây dựng hồ sơ mở ngành QTDVDL&LH theo quyết định số 1293/QĐ-ĐHNT ngày 30/10/2018 [H2.02.01.04]. Từ 2017, Nhà trường, Khoa và Bộ môn đã tiến hành lấy ý kiến các bên liên quan (các nhà khoa học, chuyên gia, các nhà quản lý, các nhà sử dụng lao động, SV, SV năm cuối), quy trình thu thập thông tin được thiết kế dựa trên hệ thống văn bản giao nhiệm vụ và hướng dẫn quy trình thực hiện thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để xây dựng và phát triển CTDH [H10.10.01.01], [H10.10.01.02]. CTĐT ngành QTDVDL&LH đã được thiết kế và cải tiến liên tục nhằm cập nhật và điều chỉnh để phù hợp với các quy định về khối lượng kiến thức, năng lực cần đạt được sau khi tốt nghiệp đối với trình độ đào tạo giáo dục đại học do BGD&ĐT ban hành, đồng thời đáp ứng nhu cầu của xã hội qua lấy ý kiến của các bên liên quan, bao gồm:

+ Một là, ý kiến của các nhà khoa học, chuyên gia, nhà quản lý của các Sở GD&ĐT, Sở Lao động Thương binh và Xã hội, Sở Khoa học và Công nghệ, Hiệp hội du lịch Nha Trang, các trường đại học đào tạo ngành QTDVDL&LH như Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội. Các ý kiến của chuyên gia, nhà khoa học, các nhà quản lý trong các cơ quan nhà nước về du lịch được tham vấn qua các năm: Năm 2017 thông qua Hội thảo khoa học “Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập; Xây dựng tiêu chí đánh giá nhân lực du lịch và phiếu đánh giá nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”, năm 2018 thông qua hội thảo khoa học “Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế” [H10.10.01.03], năm 2019 thông qua Biên bản Hội đồng đánh giá nghiệm thu hồ sơ mở ngành QTDVDL&LH và báo cáo hoàn thiện hồ sơ mở ngành QTDVDL&LH [H10.10.01.04], [H10.10.01.05], năm 2021 thông qua ý kiến về CTĐT ngành QTDVDL&LH của tiểu ban liên ngành nghiệm thu CTĐT trình độ đại học [H2.02.01.11]. Ngoài ra, còn có sự tham khảo CTĐT của các trường đại học có uy tín trong và ngoài nước: Ngành QTDVDL&LH – Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội và Đại học James Cook University (Úc) [H1.01.01.10].

+ Hai là, ý kiến của đại diện các tổ chức xã hội - nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động, cựu SV: Năm 2017, 2018 và 2019, Khoa và BM thường xuyên tổ chức các chương trình giao lưu doanh nghiệp, định hướng nghề nghiệp, hội thảo nhằm lấy ý kiến của các nhà tuyển dụng để trao đổi về các nhu cầu, các yêu cầu về kiến thức, kỹ

năng, thái độ của nguồn nhân lực du lịch làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT **[H8.08.04.05], [H10.10.01.03], [H10.10.01.06]**.

+ Ba là, ý kiến của GV, tiểu ban đánh giá CTĐT: Theo định kỳ cập nhật, điều chỉnh CTĐT, Khoa và BM lắng nghe ý kiến phản hồi của GV, tiểu ban đánh giá CTĐT về các hoạt động đào tạo, CTĐT làm cơ sở cho việc thiết kế và phát triển CTĐT định kỳ **[H2.02.01.10], [H2.02.01.11], [H2.02.02.09], [H2.02.02.10]**.

+ Bốn là, ý kiến của SV, SV năm cuối: Phòng ĐBCL&KT lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên theo từng học kỳ, của NH năm cuối về khóa học theo từng năm học **[H10.10.01.01]**. Kết quả đánh giá, góp ý được thống kê phân loại theo Khoa/Viện, Trung tâm đào tạo và gửi lại cho các Khoa, BM làm căn cứ cải tiến CTĐT **[H2.02.03.03]**. Như vậy, việc thiết kế và phát triển các CTDH ngành QTDV DL&LH đảm bảo xây dựng trên cơ sở có hệ thống thu thập thông tin về nhu cầu nguồn nhân lực và tiếp thu các ý kiến phản hồi từ các bên liên quan.

Việc thu thập phân tích, đánh giá ý kiến phản hồi, dữ liệu khảo sát của các bên liên quan để thiết kế/phát triển CTDH gồm cả dữ liệu định tính (trực tiếp trao đổi) và định lượng (khảo sát bằng phiếu và khảo sát online) làm cơ sở để xây dựng và phát triển CTĐT **[H10.10.01.03], [H10.10.01.04], [H10.10.01.05], [H10.10.01.06], [H1.01.01.08], [H1.01.01.09], [H2.02.03.03], [H2.02.01.10], [H2.02.01.11]**. Cụ thể ý kiến phản hồi của các bên liên quan như sau:

+ Các nhà khoa học, chuyên gia, nhà quản lý của các Sở ban ngành cho rằng cần xác định nhu cầu cũng như nguồn cung lao động trực tiếp cho ngành du lịch, CTĐT cần kết hợp lý thuyết và thực hành để đáp ứng nhu cầu xã hội, bổ sung các kỹ năng, chuẩn VTOS để đánh giá nhân lực du lịch **[H10.10.01.03]**. Đồng thời, CTĐT cần tăng thời lượng cho việc học tiếng Anh, gia tăng hoạt động thực hành cho SV thông qua các HP thực hành trong học kỳ, thời gian thực hành/thực tập trong vòng 6 tháng để gia tăng kỹ năng nghề nghiệp cho NH **[H10.10.01.04], [H10.10.01.05], [H10.10.01.06]**.

+ Kết quả khảo sát các doanh nghiệp du lịch (bao gồm khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, công ty lữ hành) đã sử dụng lao động được đào tạo từ ngành du lịch của Nhà trường và các đơn vị đào tạo trên địa bàn Khánh Hòa năm 2017 cho thấy SV cần có các kiến thức chuyên môn về du lịch như marketing du lịch, tâm lý du khách và phương pháp hướng dẫn, quản trị kinh doanh khách sạn, quản lý chất lượng dịch vụ **[H1.01.03.03]**. Đồng thời, SV cần có các kỹ năng phục vụ buồng, bàn, bar; kỹ năng tạo động lực làm việc, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng

giao tiếp **[H1.01.03.03]**. Bên cạnh đó, đa số SV sau khi tốt nghiệp sau một năm cho rằng Nhà trường cần phải đầu tư hơn nữa đến khả năng ngoại ngữ và kỹ năng mềm nhằm giúp NH đáp ứng tốt hơn với nhu cầu của thị trường lao động **[H1.01.01.09]**. Đồng thời, với vai trò là các cựu SV nhận xét về CTĐT cho rằng, CTĐT cần phát huy khả năng của SV, gia tăng đào tạo ngoại ngữ, kỹ năng mềm, liên kết chặt chẽ giữa Nhà trường và doanh nghiệp du lịch trong việc thực hành/thực tập, nâng cao các kiến thức về quản lý để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch. Cùng với đó, nhà trường cần có các hoạt động thực tế để nâng cao nhận thức, lòng yêu nghề và thái độ đúng đắn để SV có định hướng chính xác **[H10.10.01.03]**, **[H10.10.01.06]**.

+ Thông qua các thông tin phản hồi của GV trong BM, tiểu ban đánh giá CTĐT liên ngành **[H2.02.03.03]**, **[H2.02.01.10]**, **[H2.02.01.11]**, Khoa và BM QTDVDL&LH&NH xây dựng và hoàn thiện CTĐT ngành QTDVDL&LH theo hướng quốc tế hóa với nhiều môn học mới gắn liền với sự phát triển của ngành QTDVDL&LH như: Kỹ năng hỗ trợ trong lễ hành, Quản trị chiến lược Doanh nghiệp lễ hành, Quản trị nguồn nhân lực, Thực hành nghiệp vụ hướng dẫn, Thực hành thiết kế và điều hành tour, Quản lý điểm đến. Đồng thời, CTĐT cũng góp phần nâng cao trình độ ngoại ngữ khác cho SV bằng cách bổ sung HP Tiếng Anh chuyên ngành QTDVDL&LH, tăng thời lượng tiếng anh căn bản (3 tín chỉ (TC)) và thêm HP ngoại ngữ khác để SV có hướng tiếp cận mới và sử dụng thêm các giao trình tiếng Anh đối với các HP Quản lý điểm đến, Quản trị kinh doanh hãng vận chuyên **[H1.01.01.02]**, **[H1.01.01.03]**.

+ Kết quả lấy ý kiến khảo sát đánh giá và góp ý của SV đang học và SV năm cuối (K58 đại học) tốt nghiệp 2020 (sử dụng Google form) chỉ ra rằng CTĐT nên tăng khối lượng các HP chuyên ngành; Bổ sung HP đào tạo các kỹ năng mềm; có HP giới thiệu chuyên ngành ở học kì đầu tiên để định hướng học tập cho SV mới vào trường; Đưa HP Tiếng Anh chuyên ngành vào HP bắt buộc; tăng cường các hoạt động thực tế tiếp cận với doanh nghiệp **[H1.01.01.09]**, **[H2.02.03.03]**.

Trên các cơ sở đó, BCN CTĐT ngành QTDVDL&LH điều chỉnh, hoàn thiện CTĐT đảm bảo chuẩn kiến thức và kỹ năng của NH sau khi tốt nghiệp phù hợp với Luật Giáo dục đại học, quy trình mở ngành đào tạo và quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà NH đạt được khi tốt nghiệp **[H1.01.01.03]**. Tuy nhiên, Khoa, BM QTDVDL&LH&NH chưa thực hiện thường xuyên việc thu thập và xử lý thông tin phản hồi của các bên liên quan để thiết kế/ phát triển CTĐT.

## 2. Điểm mạnh

Khoa và BM QTDVDL&LH&NH thực hiện lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan (GV, Chuyên gia, cán bộ quản lý, cựu SV và doanh nghiệp du lịch) làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT từ 2016 đến 2021 bằng nhiều hình thức khác nhau.

Hệ thống thông tin thu thập từ nhiều bên tham gia khác nhau về CTĐT ngành QTDVDL&LH phong phú, đa dạng và hữu ích; được phân tích, xử lý dữ liệu, thông qua BCN CTĐT, tiểu ban liên ngành nghiệm thu CTĐT trình độ đại học, cựu SV làm căn cứ để thiết kế, xây dựng, điều chỉnh và phát triển CTĐT.

## 3. Điểm tồn tại

Khoa và BM QTDVDL&LH&NH chưa thực hiện thường xuyên việc thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các doanh nghiệp du lịch cũng như xử lý thông tin làm căn cứ để phát triển CTĐT.

## 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan một cách thường xuyên và định kỳ bằng nhiều hình thức và kênh đa dạng nhằm phục vụ và điều chỉnh CTĐT.</li> <li>- Hoàn thiện các văn bản quy trình, cơ chế lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan để cải tiến và phát triển CTĐT định kì.</li> </ul>	Trung tâm HTVL&KN, Phòng ĐBCL&KT, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiến hành lấy ý kiến và xử lý thông tin của các bên liên quan làm cơ sở để thiết kế và phát triển CTĐT với các đối tượng cụ thể như sau:               <ul style="list-style-type: none"> <li>+ SV đang học tại trường</li> <li>+ SV năm cuối</li> <li>+ Cựu SV</li> <li>+ Doanh nghiệp du lịch</li> </ul> </li> <li>- Xây dựng hệ thống thu thập thông tin, phân tích kết quả phản hồi từ các bên liên quan để cải tiến phát triển CTĐT định kỳ.</li> </ul>	Trung tâm HTVL&KN, Phòng ĐBCL&KT, Khoa Du lịch.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với SV thực hiện định kì 1 học kì/lần</li> <li>- Đối với SV năm cuối, Cựu SV, Doanh nghiệp du lịch định kì 1 năm/lần</li> </ul>

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

#### **Tiêu chí 10.2. Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập, được đánh giá và cải tiến**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập, được đánh giá và cải tiến dựa trên quy trình theo các quyết định về việc ban hành quy định phát triển CTĐT trình độ đại học và cao đẳng của Trường ĐHNT. Năm 2018, Nhà trường ban hành thông báo số 484/TB-ĐHNT ngày 6/9/2018 về việc rà soát, điều chỉnh nội dung CTĐT đại học khóa 58 trở đi [H2.01.01.02]. Cùng với đó, Nhà trường cũng ban hành quyết định số 1008/QĐ-ĐHNT ngày 7/9/2018 về việc ban hành quy định phát triển CTĐT trình độ đại học và cao đẳng và Quyết định số 1293/QĐ-ĐHNT ngày 30/10/2018 về việc thành lập Hội đồng xây dựng hồ sơ mở ngành QTDVĐL&LH [H2.02.01.03], [H2.02.01.04]. Năm 2021, Nhà trường ban hành Thông báo số 14/TB-ĐTĐH ngày 11/1/2021 về việc hướng dẫn xây dựng CTĐT trình độ đại học, quyết định số 754/QĐ-ĐHNT ngày 13/8/2021 về việc ban hành mẫu CTĐT trình độ đại học, quyết định số 1632/QĐ-ĐHNT ngày 29/12/2020 về việc ban hành quy định khối lượng và cấu trúc CTĐT trình độ đại học và quyết định số 1174/QĐ-ĐHNT ngày 4/11/2021 về việc ban hành chương trình giáo dục tổng quát trình độ đại học [H2.02.01.07], [H2.02.01.08], [H2.02.01.09], [H10.10.02.01]. Theo các thông báo và quyết định này quy trình triển khai rà soát, cập nhật CTĐT, các bước thực hiện như sau:

<i>Các bước</i>	<i>Nội dung thực hiện</i>
Bước 1	- Khoa/Viện phối hợp với Phòng ĐTĐH lập kế hoạch xây dựng và thành lập hội đồng xây dựng CTĐT. - Ban Giám hiệu thống nhất kế hoạch và quy trình triển khai công việc thành lập các hội đồng xây dựng CTĐT.
Bước 2	Tổ chức khảo sát, xác định nhu cầu nhân lực theo trình độ và ngành, chuyên ngành đào tạo; khảo sát nhu cầu của người sử dụng lao động đối với người tốt nghiệp kết hợp với yêu cầu của Khung trình độ quốc gia Việt Nam.
Bước 3	Xây dựng mục tiêu đào tạo và CDR của CTĐT dựa trên kết quả bước 1 và gắn với sứ mạng, tầm nhìn, triết lý giáo dục và mục tiêu giáo dục của Nhà trường.

<i>Các bước</i>	<i>Nội dung thực hiện</i>
Bước 4	Xác định cấu trúc, khối lượng kiến thức cần thiết của CTĐT, xây dựng nội dung CTĐT đảm bảo mục tiêu đào tạo, CDR và đáp ứng các quy định của Trường.
Bước 5	Đối chiếu, so sánh với CTĐT cùng trình độ, cùng ngành, chuyên ngành của các cơ sở đào tạo khác ở trong và ngoài nước, với CTĐT cùng ngành, chuyên ngành nhưng ở trình độ khác của Trường để hoàn thiện CTĐT.
Bước 6	Tổ chức xây dựng, cập nhật và thẩm định các ĐCHP của CTĐT.
Bước 7	Tổ chức hội thảo lấy ý kiến của Hội đồng Khoa/Viện, giảng viên, cán bộ quản lý trong và ngoài Trường, các nhà khoa học, đại diện đơn vị sử dụng lao động liên quan và cựu SV về CTĐT.
Bước 8	Hoàn thiện dự thảo CTĐT trên cơ sở tiếp thu ý kiến phản hồi của các bên liên quan và trình Hội đồng thẩm định thẩm định CTĐT.
Bước 9	Hội đồng thẩm định tổ chức thẩm định CTĐT.
Bước 10	Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường tổ chức nghiệm thu CTĐT
Bước 11	Hội đồng xây dựng CTĐT hoàn chỉnh CTĐT và đề nghị bằng văn bản tới Hiệu trưởng về việc đầu tư các điều kiện đảm bảo thực hiện CTĐT.
Bước 12	Ban hành CTĐT và công bố công khai trên các phương tiện cho các bên liên quan.
Bước 13	Tổ chức thực hiện CTĐT vừa ban hành

Như vậy, CTĐT trình độ đại học ngành QTDVĐL&LH được thiết kế và thực hiện theo một quy trình rõ ràng, định kỳ được đánh giá, điều chỉnh và cải tiến để đáp ứng nhu cầu thực tiễn của xã hội. Công tác rà soát, điều chỉnh đề cương chi tiết, CTĐT có sự tham gia của các GV ở cấp BM, Khoa và thông qua BCN CTĐT, trình Tiểu ban liên ngành và đề xuất Hiệu trưởng ký quyết định ban hành. Tuy nhiên, việc thiết kế, rà soát các CTĐT chưa nhận được nhiều ý kiến của các cựu SV, doanh nghiệp du lịch một cách thường xuyên, định kỳ trong việc góp ý chương trình khung, sửa đổi CTĐT, bổ sung nội dung về ĐCHP.

Trong quá trình thực hiện rà soát, đánh giá quy trình thiết kế và phát triển CTĐT, Khoa và BM phối hợp với các Phòng ĐBCL&KT lấy ý kiến phản hồi từ NH về hoạt động giảng dạy của GV (theo từng học kỳ), lấy ý kiến phản hồi từ NH năm cuối về khóa học (1 năm/lần); Trung tâm QHDN&HTSV lấy ý kiến phản hồi từ doanh



ng nghiệp/nhà tuyển dụng, cựu SV về CTĐT (định kỳ hàng năm), khảo sát tình hình việc làm và thu nhập của SV sau 1 năm tốt nghiệp (định kỳ hàng năm) để thường xuyên cải tiến nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo, đáp ứng tốt kết quả học tập mong đợi của SV và đáp ứng yêu cầu của xã hội **[H10.10.01.01], [H10.10.01.02]**.

CTĐT ngành QTDV DL&LH đã nhận được ý kiến phản hồi của các nhà khoa học, chuyên gia, nhà quản lý, GV, doanh nghiệp du lịch, cựu SV và SV. Các bên liên quan đều góp ý CTĐT ngành QTDV DL&LH cần tăng cường các hoạt động thực hành, thực tế, nâng cao trình độ ngoại ngữ cho SV, gia tăng kỹ năng mềm cho SV **[H1.01.03.03], [H1.01.01.09], [H2.02.03.03], [H10.10.01.03], [H10.10.01.04], [H10.10.01.05], [H10.10.01.06]**.

Căn cứ vào kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi, Khoa và BM đưa ra các giải pháp nhằm cải tiến chất lượng phù hợp về điều chỉnh CTĐT, hoạt động dạy học, nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội **[H1.01.01.02], [H1.01.01.03]**. Các tồn tại đã được khắc phục như tăng thời lượng thực hành/thực tập/thực tế cho sinh viên. Gia tăng thời lượng học ngoại ngữ, bổ sung thêm một ngoại ngữ khác và chương trình học ngoại ngữ được tích hợp thêm ở các môn chuyên ngành. Các hoạt động phối hợp với doanh nghiệp ngoài tọa đàm, hội thảo, hội chợ đã tăng cường cho sinh viên năm cuối hai đợt thực tập 1 và 2 đều tại doanh nghiệp.

Quy trình thiết kế và phát triển CTDH theo định kỳ được cải tiến để đáp ứng nhu cầu thực tiễn qua quá trình đào tạo của Nhà trường dựa trên ý kiến phản hồi của các bên liên quan. Năm 2018, theo quyết định số 1008/QĐ-ĐHNT ngày 7/9/2018 về việc ban hành quy định phát triển CTĐT trình độ đại học và cao đẳng của Trường ĐHNT quy trình thực hiện được phân chia thành 4 chương với 20 điều **[H2.02.01.03]**. Năm 2021, quy trình thiết kế và phát triển CTĐT cũng được đảm bảo theo các bước của năm 2018. Đồng thời, Nhà trường cũng ban hành và hướng dẫn chi tiết, cụ thể cho từng nội dung trong CTĐT nhằm đảm bảo các nội dung trong CTĐT đáp ứng theo yêu cầu. Những đổi mới, cải tiến này cho thấy Nhà trường liên tục đổi mới, nâng cao chất lượng thiết kế và phát triển CTDH **[H2.02.01.07]**.

## *2. Điểm mạnh*

Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập rõ ràng, được rà soát và cải tiến dựa trên các điều kiện triển khai thực tiễn và quy định mới của Bộ GD&ĐT, từ đó làm cơ sở cải tiến CTĐT đảm bảo được tính khoa học và phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Nhà trường và Khoa cũng chủ động trong việc thiết kế và phát triển CTDH và được đánh giá cải tiến liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu của người học.

Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập, đánh giá định kỳ 2 năm/lần với quy trình thống nhất trong toàn Trường. Việc thiết kế và phát triển CTDH được cải tiến để đáp ứng nhu cầu thực tiễn của quá trình đào tạo của nhà trường dựa trên các ý kiến phản hồi liên quan của các bên.

### 3. Điểm tồn tại

Khoa, BM và Trung tâm HTVL&KN chưa thực hiện thường xuyên, định kỳ quá trình thu thập thông tin, lấy ý kiến phản hồi của các đơn vị sử dụng lao động và cựu SV trong quy trình đánh giá để phục vụ cho việc phát triển CTĐT.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập rõ ràng, được rà soát và cải tiến liên tục.	Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch, BM QTDV DL&LH&NH	Định kỳ 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành thu thập thông tin, lấy ý kiến của các đơn vị sử dụng lao động và cựu sinh viên.	Khoa Du lịch, Trung tâm HTVL&KN.	Định kỳ hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 10.3. Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường có quy định về việc rà soát, đánh giá thường xuyên quá trình dạy học; việc đánh giá kết quả hoạt động của NH, các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của NH trong CTĐT để đảm bảo sự tương thích với CĐR. Năm 2019, Nhà trường ban hành quyết định số 586/QĐ-ĐHNT ngày 3/6/2019 về việc ban hành danh mục quy trình đào tạo trình độ đại học và cao đẳng hình thức chính quy, trong đó ban hành các quy trình về mở ngành, xếp thời khóa biểu, tổ chức thi kết thúc học phần, xét làm công tác tốt nghiệp và xét và cấp bằng tốt nghiệp [H4.04.02.15]. Cùng với đó, Nhà trường ban hành quyết định số 358/QĐ-ĐHNT ngày 2/4/2019 về việc

quy định tổ chức đào tạo tin học cho sinh viên Trường ĐHNH; quyết định số 1128/QĐ-ĐHNH ngày 20/9/2018 về việc quy định đào tạo ngoại ngữ trong các CTĐT trình độ đại học và cao đẳng không chuyên ngữ của Trường ĐHNH [H5.05.01.06], [H5.05.01.07]. Bên cạnh đó, hàng năm, Nhà trường đều có thông báo khung thời gian kế hoạch đào tạo theo từng năm học [H5.05.01.03]. Năm 2021, Nhà trường ra thông báo số 14/TB-ĐTĐH ngày 11/1/2021 về việc hướng dẫn xây dựng CTĐT trình độ đại học, trong đó có nội dung hướng dẫn xây dựng CDR của CTĐT [H2.02.01.07]. Cùng với đó, Nhà trường cũng ban hành quyết định số 1287/QĐ-ĐHNH ngày 2/12/2021 về việc ban hành mẫu ĐCHP trong đó có nội dung hướng dẫn xây dựng ma trận CDR học phần với các hoạt động dạy - học, kiểm tra đánh giá; CDR CTĐT với các học phần [H2.02.02.08]; quyết định số 753/QĐ-ĐHNH ngày 13/8/2021 về quy chế đào tạo trình độ đại học của Trường ĐHNH [H1.01.01.04]; quyết định số 981/QĐ-ĐHNH ngày 21/9/2021 về quy định đánh giá học phần [H5.05.01.04]; quyết định số 1286/QĐ-ĐHNH ngày 2/12/2021 về việc hướng dẫn thực hiện công tác tốt nghiệp trình độ đại học chính quy [H10.10.03.01]; Thông báo số 789/TB-ĐHNH ngày 7/12/2021 về việc ban hành quy trình xây dựng kế hoạch giảng dạy – học tập năm học đại học chính quy [H10.10.03.02]. Thêm nữa, các hoạt động đánh giá hoạt động giảng dạy của GV cũng được quy định rõ ràng [H4.04.02.17].

Vào mỗi học kỳ, Phòng ĐBCL&KT tiến hành lấy ý kiến của phản hồi từ NH về hoạt động giảng dạy của GV [H2.02.03.03]. Trước đây, hình thức lấy ý kiến là phát phiếu trực tiếp khảo sát sinh viên ngay sau khi kết thúc môn học. Hai năm gần đây, hệ thống thông tin nhà trường đã tích hợp khảo sát online trên hệ thống <https://sinhvien.ntu.edu.vn> trước khi SV muốn xem kết quả học tập của HP [H10.10.03.03]. Sau đó, Phòng ĐBCL&KT gửi kết quả trực tiếp cho giảng viên qua email [H10.10.03.04]. Cùng với đó, mỗi GV cũng có thể xem kết quả đánh giá hoạt động giảng dạy trên hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Nhà trường [H10.10.03.05]. Phòng ĐBCL&KT, Khoa và BM đã thực hiện tốt theo các quy định không ngừng được cải tiến, đổi mới trong 5 năm qua. Kế hoạch rà soát, nộp các sản phẩm mô tả về giáo trình, học liệu hiện có, danh mục học phần trong CTĐT của ngành, ĐCCTHP của ngành [H3.03.01.02], [H3.03.02.01], hướng dẫn xây dựng ma trận CDR học phần với các hoạt động dạy - học, kiểm tra đánh giá; CDR CTĐT với các học phần [H2.02.02.07], [H2.02.02.08], Quy trình đánh giá người học và trách nhiệm các bên liên quan được đưa ra trong các văn bản, có thể được trình bày vắn tắt qua các bước dưới đây:

- **Bước 1:** Dựa trên quy định CĐR về đánh giá người học, GV phụ trách môn học biên soạn CĐR về đánh giá đối với học phần mình phụ trách.

- **Bước 2:** BM họp, thảo luận góp ý thông qua.

- **Bước 3:** BM báo cáo kết luận ở cấp BM về đánh giá người học lên Hội đồng KH&ĐT Trường.

- **Bước 4:** Hiệu trưởng duyệt nội dung, hình thức đánh giá dựa trên tư vấn của Hội đồng KH&ĐT Trường.

- **Bước 5:** Thực hiện đánh giá người học thông qua đánh giá quá trình, thi giữa kỳ, thi cuối kỳ. GV chủ động lựa chọn hình thức đánh giá phù hợp đã được công bố ở ĐCCTHP, ra đề thi, đáp án và thông qua trưởng BM phê duyệt, phụ trách coi thi, chấm thi, công bố điểm thi cuối kỳ, quản lý bài thi. Phòng ĐTDH chịu trách nhiệm thông báo và triển khai kỳ thi theo kế hoạch, xếp lịch thi cuối kỳ, chuẩn bị danh sách và phiếu ghi điểm. Phòng ĐBCL&KT bố trí cán bộ giám sát buổi thi

- **Bước 6:** Phòng ĐBCL&KT làm đầu mối kiểm soát thông tin kiểm tra đánh giá, BM và Khoa phối hợp quản lý kết quả đánh giá người học, Phòng ĐTDH cung cấp thông tin kết quả đánh giá tới người học. Nếu có phúc tra các kết quả đánh giá thì các Phòng ĐTDH, Phòng ĐBCL&KT, BM và GV được phân công đánh giá lại kết quả phối hợp thực hiện.

Hoạt động triển khai rà soát, đánh giá việc sử dụng các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của NH trong CTĐT để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR cũng được Khoa và BM QTDVĐL&LH thực hiện thường xuyên. Việc kiểm tra đánh giá kết quả học tập của SV được quy định rõ trong đề cương mỗi học phần và ĐCCTHP chỉ rõ hình thức, trọng số điểm quá trình, điểm cuối kỳ và trọng số của từng loại điểm cho từng lần kiểm tra, đánh giá [H2.02.02.02], [H2.02.02.08]. Các lần kiểm tra, đánh giá trong một học kỳ bao gồm: tham dự giờ học, đánh giá thường xuyên, đánh giá giữa kỳ và đánh giá cuối kỳ. Trong đó, đối với hệ thống đào tạo theo tín chỉ ngành QTDVĐL&LH được quy định điểm giữa kỳ chiếm 20%; điểm thi kết thúc học phần là 50% [H2.02.02.08]. Việc xây dựng cách thức kiểm tra đánh giá từng học phần bám sát vào mục tiêu học phần và CĐR. Các học phần đều được quy định về mục tiêu và CĐR của CTĐT gắn với việc kiểm tra đánh giá. Việc lựa chọn các hình thức đánh giá bộ phận và trọng số của các điểm đánh giá bộ phận, cũng như cách tính điểm

tổng hợp đánh giá học phần do BM đề xuất và Hiệu trưởng phê duyệt trong ĐCCTHP [H2.02.02.08].

Việc ra đề thi, tổ chức thi, chấm thi đều tuân thủ theo quy trình rõ ràng trong Quy định đánh giá HP [H5.05.01.04]. Tất cả các học phần Khoa và BM đảm nhận có hình thức thi cũng đa dạng gồm trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp, tiểu luận, bài tập lớn. Từ năm 2021, việc xây dựng cách thức kiểm tra đánh giá từng học phần bám sát vào mục tiêu học phần và CĐR, thể hiện trong mục (10) đánh giá kết quả học trong quyết định số 796/QĐ-ĐHNT ngày 6/9/2021 về việc ban hành mẫu ĐCCTHP [H3.03.02.02]. Nội dung thi của học phần do GV tham gia giảng dạy biên soạn và được chủ nhiệm BM và Khoa thông qua để đảm bảo tính tương thích và phù hợp với CĐR trong ĐCHP.

Mỗi năm học, Khoa thường tổ chức các cuộc họp giữa Lãnh đạo Khoa, BM, CVHT và các cán bộ lớp, Đoàn Thanh niên nhằm mục đích kịp thời nắm bắt về tình hình chung của SV cũng như công tác đào tạo, thi cử, kiểm tra, đánh giá [H10.10.03.06]. Cùng với đó, thông qua khảo sát Qua khảo sát [H1.01.01.11], trên 80% SV và SV cuối khóa đều nhận định rằng: Các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học đa dạng, phù hợp và được thông báo khi bắt đầu môn học; đề thi, kiểm tra phù hợp với nội dung giảng dạy, tổng hợp các phần khác nhau trong học phần và khuyến khích tính sáng tạo; kết quả học tập của SV được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới SV; tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng và phù hợp; việc đánh giá kết quả học tập được thực hiện đầy đủ, phản ánh đúng năng lực của SV và SV được lấy ý kiến phản hồi về quá trình dạy - học và đánh giá kết quả học tập tương ứng với CĐR [H1.01.01.09], [H2.02.03.03]. Cùng với đó, SV cũng đánh giá về hoạt động giảng dạy của GV trong BM và Khoa, kết quả khảo sát cho thấy, GV của BM QTDVLD&LH đều xếp loại A – được hiểu là GV được người học đánh giá hài lòng [H2.02.03.03].

Bên cạnh việc rà soát đánh giá kết quả học tập của NH, Khoa và BM còn thực hiện việc rà soát, đánh giá quá trình dạy học, đánh giá việc sử dụng các phương pháp dạy học, phương pháp đánh giá KQHT của NH để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR. Cụ thể, BM tiến hành dự giờ các GV để đánh giá giờ giảng về PPGD, nội dung giảng dạy, kỹ năng trình bày... [H10.10.03.07]. Ngoài ra, Khoa còn tổ chức các hội thảo khoa học về “*Nâng cao chất lượng dạy học, kiểm tra và đánh giá trực tuyến*

*trong bối cảnh mới*” vào tháng 11/2021 nhằm giúp các GV học tập lẫn nhau và thay đổi PPGD phù hợp cũng như hoạt động kiểm tra đánh giá NH một cách khách quan và công bằng [H10.10.03.08].

Bộ môn cũng chú trọng và thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật nhằm trao đổi chuyên môn và thảo luận các phương pháp đánh giá, đưa ra các thuận lợi, khó khăn trong công tác kiểm tra, đánh giá. Đây cũng là cơ hội để các giảng viên thảo luận, chia sẻ các phương pháp kiểm tra, đánh giá. Qua đó, thống nhất phương pháp kiểm tra, đánh giá các học phần. [H10.10.03.09].

### *2. Điểm mạnh*

Nhà trường có văn bản rõ ràng qui định về việc rà soát, đánh giá quá trình dạy học và kết quả học tập. Nhà trường, Phòng ĐTDH, Phòng ĐBCL&KT, Khoa và BM đã thực hiện tốt theo các quy định không ngừng được cải tiến, đổi mới trong 5 năm qua. Trước mỗi kỳ thi, công tác thanh tra, kiểm tra bảng điểm đều được thực hiện nghiêm túc.

Quy trình kiểm tra đánh giá được thiết kế và tổ chức thực hiện một cách có hệ thống, đồng bộ, chặt chẽ. Các hình thức kiểm tra, đánh giá đa dạng, linh hoạt, phù hợp với đào tạo tín chỉ và quy định chung, góp phần quan trọng vào việc nâng cao chất lượng đào tạo trên cơ sở đánh giá được thực chất chất lượng dạy và học nhưng đồng thời phát huy được tính chủ động, sáng tạo của cả GV và người học. KQHT và phản hồi của SV được khai thác hiệu quả làm cơ sở để đảm bảo sự tương thích giữa việc giảng dạy và CDR của CTĐT.

### *3. Điểm tồn tại*

Các bước rà soát, đánh giá thường xuyên quá trình dạy học; đánh giá kết quả hoạt động của NH, các phương pháp dạy và học, PPDG KQHT của NH trong CTĐT để đảm bảo sự tương thích với CDR cần được nghiên cứu để có một quy trình chi tiết, chuẩn hóa hơn.

Việc triển khai rà soát, đánh giá việc sử dụng các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của NH trong CTĐT để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR cần có cơ chế để yêu cầu sinh viên tham gia đánh giá đầy đủ hơn. Các kết quả nên tổ chức thành hội nghị, tọa đàm tách riêng từng Khoa/chuyên ngành để lắng nghe và tiếp thu các đóng góp hiệu quả hơn.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thu thập thông tin các bên có liên quan, phân tích đánh giá nhằm rà soát, đánh giá việc sử dụng các phương pháp dạy và học, đảm bảo sự tương thích với chuẩn đầu ra ngành QTDVLLH.	Phòng ĐBCL&KT, Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH&NH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	Hoàn thiện quy trình và tổ chức thêm các hoạt động gắn với Khoa, chuyên ngành hoặc các nhóm ngành để nâng cao sự hài lòng của người học và nâng cao chất lượng giảng dạy, hiệu quả dạy học sau khi đánh giá thường xuyên quá trình dạy học; đánh giá kết quả hoạt động của NH, các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của NH.	Phòng ĐBCL&KT, Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH&NH	Định kỳ hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 4/7).

#### Tiêu chí 10.4. Các kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.

##### 1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường chú trọng đẩy mạnh các hoạt động NCKH thông qua thực hiện chính sách, chế độ có tác dụng động viên, khuyến khích và tạo điều kiện cho GV và SV tìm kiếm, xây dựng và triển khai các hoạt động KHCN [H1.01.01.06], [H10.10.04.01], [H10.10.04.02], [H6.06.01.03].

Phòng KH&CN và Phòng HTĐN với sự hỗ trợ của đội ngũ cộng tác viên thường xuyên cập nhật và gửi thông báo liên quan đến đề xuất nhiệm vụ KHCN các cấp và các dự án quốc tế đến GV một cách kịp thời [H10.10.04.03]. Qua đó, hoạt động NCKH và CGCN của ngành QTDVDL&LH đã có những bước phát triển đáng kể, hàng năm có nhiều dự án, đề tài các cấp của GV [H6.06.05.07], [H6.06.05.08], [H3.03.01.05], đề tài NCKH của SV [H4.04.02.03] được đăng ký và thực hiện. Các đề

tài, dự án được định hướng theo các chuyên ngành đào tạo và hướng nghiên cứu chính của GV, lồng ghép, bổ sung kiến thức cho các học phần chuyên ngành [H10.10.04.04], đồng thời khoá luận của SV là sản phẩm đào tạo của nhiều đề tài NCKH [H10.10.04.04], [H10.10.04.05]. Nhiều công trình công bố mang tính thực tiễn và học thuật cao [H6.06.05.07], [H6.06.05.08], [H3.03.01.05], [H10.10.04.04] góp phần tích cực vào sự phát triển KHCN của Nhà trường nói chung cũng như công tác đào tạo ngành QTDVDL&LH nói riêng. Mặc dù còn rất non trẻ (Khoa Du lịch được thành lập từ 1/2019), số GV dưới 40 tuổi chiếm hơn 80%, số đề tài/ dự án các cấp đã được triển khai trong 5 năm gần đây đã thể hiện được năng lực NCKH của các GV trong Khoa.

Kết quả NCKH đã được các GV lồng ghép trong các bài giảng, đúc kết, biên soạn và xuất bản thành giáo trình, sách tham khảo và chuyên khảo, trong đó có các sách xuất bản bằng tiếng Pháp [H10.10.04.04]. Những đầu sách này đã trở thành tài liệu học tập của nhiều học phần chuyên môn và là tài liệu tham khảo bổ ích cho đội ngũ GV, nghiên cứu viên. Điển hình là kết quả NCKH từ các nhóm nghiên cứu trong Khoa, BM được đúc kết trong các sách chuyên khảo và ứng dụng kết quả NCKH sử dụng trong giảng dạy các học phần như: Quản trị khu nghỉ dưỡng, Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch, Quản trị nguồn nhân lực khách sạn, Kinh tế du lịch, Phương pháp nghiên cứu khoa học trong du lịch, Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, Quản trị chiến lược trong doanh nghiệp Du lịch [H10.10.04.04]. Các giáo trình được GV trong Khoa Du lịch biên soạn nhằm phục vụ cho quá trình giảng dạy và nghiên cứu bao gồm: Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế (2020), Đại cương quản trị khu nghỉ dưỡng (2015); Ảnh hưởng của cộng đồng địa phương đến phát triển bền vững du lịch biển: trường hợp các tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ (2018); Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của du khách đối với du lịch biển Việt Nam (2017); Quản trị chiến lược và chính sách kinh doanh (2013) [H10.10.04.07].

Thông qua các Chương trình “Đồng hành với thanh niên trong học tập, nghiên cứu khoa học”, kết quả NCKH và các định hướng mới được các GV tích cực giới thiệu, tư vấn nhờ đó đã khuyến khích và hỗ trợ SV tham gia NCKH [H10.10.04.06].



SV làm chủ nhiệm đề tài NCKH hoặc tham gia nghiên cứu trong các đề tài NCKH cùng với giảng viên [H4.04.02.03]. Thông qua các đề tài NCKH, SV đã hình thành khả năng nghiên cứu độc lập, hoàn thiện các kỹ năng cần thiết và tính sáng tạo trong khoa học, cũng như công bố các kết quả NCKH

Tuy nhiên, ứng dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học của GV và sinh viên chỉ mới tập trung ở một số GV. Các hoạt động NCKH chỉ mới tập trung vào chuyên môn, chưa quan tâm nhiều đến các hoạt động về phương pháp giảng dạy.

### 2. Điểm mạnh

Với sự đầu tư của GV và SV, ngày càng có nhiều bài báo khoa học được công bố trên các tạp chí ngành uy tín. Số lượng các GV trong Khoa cũng tích cực nghiên cứu chuyên sâu về các lĩnh vực giảng dạy và SV cũng tích cực đăng ký nghiên cứu khoa học và cho ra nhiều sản phẩm có kết quả tốt. Các kết quả nghiên cứu được các GV lồng ghép vào bài giảng, lấy ví dụ minh họa và sử dụng như một tài liệu tham khảo cho các môn học liên quan.

### 3. Điểm tồn tại

Ứng dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học chưa được triển khai đều ở tất cả các giảng viên.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động NCKH và công bố các công trình và ứng dụng kết quả nghiên cứu trong giảng dạy.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH&NH	Hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Rà soát, khuyến khích GV ứng dụng các kết quả NCKH vào trong hoạt động giảng dạy.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH&NH	Hàng năm

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.**

#### 1. Mô tả hiện trạng

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (thư viện, PTN, hệ thống CNTT và các dịch vụ hỗ trợ khác) có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công tác giảng dạy, học tập và NCKH. Nhà trường và Khoa đã thiết lập, từng bước hoàn thiện và ban hành văn bản về hệ thống thu thập thông tin phản hồi để không ngừng nâng cao chất lượng, đáp ứng nhu cầu người học [H10.10.05.01]. Phòng ĐBCL&KT và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm lấy ý kiến phản hồi của SV và GV về cơ sở vật chất và các dịch vụ hỗ trợ [H10.10.05.01]. Người học có thể phản ánh ý kiến trực tiếp với đơn vị quản lý hoạt động dịch vụ hoặc thông qua các buổi chào cờ, gặp gỡ SV đầu năm [H8.08.04.09], đối thoại SV [H5.05.02.10] hoặc thông qua kênh CVHT/báo cáo công tác sinh viên hàng tháng [H5.05.05.04], cũng như thông qua kết quả thu thập thông tin phản hồi của SV năm cuối [H1.01.01.09].

Chất lượng phục vụ của thư viện liên tục được cải tiến, do đó các phản hồi của độc giả trong năm 2019 đều khá tích cực thông qua mức độ hài lòng với các dịch vụ của thư viện (>60%) [H1.01.01.09], [H10.10.05.02]. Hệ thống thư viện của Nhà trường được số hóa, quản lý bằng phần mềm và bổ sung hệ thống trả sách tự động, số lượng các lượt mượn tăng lên đáng kể. Số lượng tài liệu cũng được phát triển hàng năm, hiện thư viện đã có khoảng 117.182 tài liệu số và 23.043 tài liệu văn bản bao gồm sách, báo chí, đa phương tiện, giáo trình, bài giảng, khóa luận, luận văn, luận án, kết quả NCKH (cập nhật ngày 4/8/2020) [H9.09.02.02]. Tất cả các học phần có trong CTĐT ngành QTDVĐL&LH đều có tối thiểu 01 tài liệu học tập chính và 02 tài liệu tham khảo phụ trợ [H9.09.02.05]. Thư viện đã tạo thêm nhiều dịch vụ như tra cứu thông tin theo học phần, giải đáp thắc mắc qua diễn đàn, thường xuyên cập nhật tài liệu mới trên trang web thư viện, gửi email định kỳ đến tất cả BM, giảng viên để thông báo tài liệu mới và được tìm kiếm trên nền tảng trực tuyến thư viện số [H10.10.05.03].

Tiếp thu các phản ảnh của SV về đường truyền internet, Nhà trường đã cho cải tạo lại hệ thống internet đã được phủ kín các khu vực trong toàn trường, GV và SV có thể

truy cập Internet tại mọi địa điểm, chất lượng và tốc độ truy cập thực sự ổn định [H10.10.05.04].

Hệ thống giảng đường, thư viện, các Khoa, Viện có phòng được sử dụng làm phòng học, tất cả đều được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng và thiết bị dạy học đồng bộ, hiện đại. Riêng giảng đường G8 chuyên dùng cho học tập, thực hành tin học của sinh viên với hệ thống máy tính hiện đại, dễ dàng truy cập Internet [H10.10.05.05].

Trung tâm PVTH đã tổ chức các khu tự học thoáng mát, yên tĩnh [H10.10.05.06]. Khu kí túc xá rộng rãi, khu để xe tập trung và gần các giảng đường [H10.10.05.07]. Hệ thống nhà thi đấu và tập luyện thể thao đa dạng được bố trí dành cho SV [H10.10.05.08]. Đồng thời, các bảng chỉ dẫn trong khuôn viên Trường được thiết kế và lắp đặt ở nhiều nơi cần thiết tạo điều kiện thuận lợi cho người học và khách tham quan đi lại và cũng tạo ấn tượng độc đáo cho cảnh quan Nhà trường.

Đội ngũ giảng viên của Khoa cùng với SV đã thực hiện một vài nghiên cứu về đánh giá chất lượng dịch vụ tại trường ĐHNT. Một là, dịch vụ thư viện với các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ như: không gian và cơ sở vật chất, sự đa dạng về tài liệu, phục vụ của nhân viên, yếu tố công nghệ hỗ trợ. Hai là, chất lượng ký túc xá với các tiêu chí: giá cả dịch vụ, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự tin cậy, sự cảm thông. Ba là, dịch vụ giữ xe bao gồm các tiêu chí: sự an toàn của nhà xe, không gian giữ xe, nhân viên giữ xe, chi phí và thời gian giữ xe [H10.10.05.09]. Thông qua các nghiên cứu này, cũng có cơ sở để đánh giá được chất lượng dịch vụ tại trường ĐHNT.

Tuy nhiên, việc đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích vẫn chưa được thực hiện một cách thường xuyên. Đồng thời việc cải tiến chất lượng dựa trên kết quả đánh giá vẫn chưa được thực hiện một cách triệt để.

## *2. Điểm mạnh*

Cơ sở vật chất được Nhà trường quan tâm và có sự chuẩn bị rất tốt để phục vụ cho hoạt động nghiên cứu và giảng dạy của SV. Đặc biệt, luôn có sự quan tâm của các phòng ban, nên chất lượng dịch vụ ngày càng được cải tiến và đáp ứng nhu cầu của GV và NH.

## *3. Điểm tồn tại*

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích vẫn chưa được triển khai thường xuyên.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Luôn có sự quan tâm của Nhà trường và các phòng ban trong cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích đảm bảo chất lượng dịch vụ.	Khoa Du lịch, Trung tâm PVTH.	Hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Hàng năm tiến hành khảo sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ NH, người dạy và các bên liên quan.	Khoa Du lịch, Trung tâm PVTH.	Hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 4/7).

#### **Tiêu chí 10.6. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Cơ chế phản hồi của các BLQ tại Trường ĐHNH thực hiện có tính hệ thống và định kỳ được đánh giá, rà soát và cải tiến. Năm 2018, để thống nhất cách thức thực hiện lấy ý kiến các BLQ trong toàn Trường, Trường đã ban hành QĐ số 1527/QĐ-ĐHNH ngày 26/12/2018 về Quy định lấy ý kiến phản hồi từ các BLQ [H10.10.06.01]. Năm 2022, Nhà trường tiếp tục ban hành QĐ 505/QĐ-ĐHNH ngày 05/5/2022 thay thế cho QĐ 1527/QĐ-ĐHNH [H10.10.06.02]. Văn bản này xác định rõ ý nghĩa, mục đích, đối tượng khảo sát cũng như nội dung, công cụ, phương pháp, quy trình thu thập, sử dụng thông tin phản hồi, trách nhiệm của đơn vị, cá nhân trong hoạt động lấy ý kiến các BLQ. Phòng ĐBCL&KT là đơn vị tham mưu, tư vấn cho Ban giám hiệu về công tác lấy ý kiến các BLQ; tổ chức, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch lấy ý kiến các BLQ trong toàn Trường [H10.10.06.01], [H10.10.06.02]. Từ đó, cách thức thực hiện được thống nhất giữa các đơn vị, tạo được cơ chế kết nối liên thông từ lãnh đạo Trường đến các đơn vị chức năng và đơn vị đào tạo trong hoạt động lấy ý kiến các BLQ. Nhà trường thực hiện lấy ý kiến thông qua nhiều hình thức như: khảo sát bằng phiếu hỏi theo hình thức trực tiếp/trực tuyến [H10.10.06.01], [H10.10.06.02]; hội thảo, hội nghị

chuyên đề [H10.10.06.03]; hội nghị đối thoại giữa Lãnh đạo Trường với các BLQ: Hiệu trưởng đối thoại với CBVC được tổ chức định kỳ 6 tháng/lần [H10.10.06.04], Ban Giám hiệu và Trưởng các đơn vị chức năng đối thoại với SV định kỳ 06 tháng/lần; họp giao ban công tác SV được tổ chức hằng tháng [H10.10.06.05]; Khoa trao đổi với người học để giải đáp các thắc mắc của người học và có biện pháp hỗ trợ kịp thời [H10.10.06.06]. Ngoài ra, SV, VC - NLĐ trong Trường còn có thể gửi ý kiến vào hộp thư góp ý chung hoặc gửi thư điện tử trực tiếp đến Hiệu trưởng và các đơn vị quản lý [H10.10.06.07].

Cơ chế phản hồi của các BLQ được đánh giá và cải tiến. Từ NH 2016-2017 trở về trước, Nhà trường thực hiện khảo sát các BLQ bằng hình thức phiếu giấy [H10.10.06.08]. Nhận ra những khó khăn trong quá trình thực hiện, đặc biệt là kết quả khảo sát chưa được lưu trữ có hệ thống và việc đối sánh kết quả giữa các kỳ để làm cơ sở cải tiến chất lượng đào tạo còn hạn chế, từ NH 2017-2018, Nhà trường đã triển khai việc lấy ý kiến các BLQ bằng hình thức trực tuyến thông qua phần mềm quản lý đào tạo của Trường và một số qua Google form thay cho hình thức khảo sát bằng phiếu giấy trước đó [H10.10.06.09]. Qua đó, công tác thu thập thông tin phản hồi đã được cải tiến tốt hơn, có tính hệ thống, dễ đối sánh và đạt hiệu quả cao hơn [H10.10.06.10] [H10.10.06.11]. Tuy nhiên, việc lấy ý kiến về hoạt động GD, điều kiện vật chất, điều kiện học tập và sinh hoạt của SV theo định kỳ vẫn chưa đáp ứng được tính cấp thiết và thay đổi kịp thời. Vì vậy, năm 2021, Nhà trường đã tạo mục “Hộp thư góp ý” trên hệ thống NTU E-learning để SV có thể vào góp ý bất cứ khi nào có nhu cầu [H10.10.06.07]. Kết quả góp ý sẽ được Phòng ĐBCL&KT tổng hợp, báo cáo tại cuộc họp giao ban công tác SV hằng tháng để các đơn vị chức năng cùng trao đổi, giải quyết các thắc mắc của SV [H10.10.06.05]. Sau buổi họp, Phòng CTCT&SV sẽ gửi Báo cáo công tác SV đến các đơn vị chức năng và khoa/viện để nắm bắt thông tin cũng như kịp thời thông tin đến người học tại các buổi chào cờ khoa/viện hằng quý [H10.10.06.12]. Ngoài ra, hệ thống bảng câu hỏi thường xuyên được rà soát, cập nhật nhằm thu thập được các thông tin chuẩn xác và phù hợp nhất phục vụ cho mọi hoạt động của Nhà trường nói chung và công tác cải tiến CTĐT của ngành QTDVDL&LH nói riêng [H10.10.06.13]. Để kịp thời ghi nhận ý kiến góp ý của GV và người học nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng GD trực tuyến trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19, Nhà trường đã xây dựng và thực hiện lấy ý kiến GV và người học về hoạt động dạy học E-learning [H10.10.06.14] [H10.10.06.15]. Căn cứ vào ý kiến của các đơn vị triển khai lấy ý kiến,

ý kiến của các BLQ và ý kiến của Đoàn đánh giá ngoài qua các lần kiểm định CSGD và CTĐT, Nhà trường đã rà soát, cập nhật lại quy định lấy ý kiến phản hồi từ các BLQ, trong đó có bổ sung thêm nhiều nội dung lấy ý kiến từ GV, CBVC và người lao động. Nhận thấy việc sử dụng kết quả lấy ý kiến để cải tiến các mặt hoạt động của Nhà trường chưa được đồng bộ tại các đơn vị, Nhà trường cũng đã bổ sung vào Quy định quy trình cải tiến chất lượng sau khi lấy ý kiến các BLQ [H10.10.06.02].

Sau mỗi đợt khảo sát, các đơn vị được giao chủ trì công tác lấy ý kiến các BLQ có nhiệm vụ tổng hợp, phân tích, đối sánh kết quả khảo sát qua các năm, lập báo cáo kết quả khảo sát gửi đến BGH và các đơn vị liên quan để cùng nắm bắt thông tin, xây dựng các biện pháp khắc phục hạn chế nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo và phục vụ người học [H10.10.06.10] [H10.10.06.11] [H10.10.06.16] [H10.10.06.17].

Dựa vào các kết quả khảo sát từ các đơn vị chức năng của Trường, Khoa và BM tăng cường rà soát, TĐG và cải tiến CTĐT [H10.10.06.18], [H10.10.06.19]. Ban chủ nhiệm CTĐT có đại diện nhà tuyển dụng được mời làm thành viên chính thức. Khoa Du lịch đã cử các đoàn công tác trực tiếp đến các doanh nghiệp du lịch lấy ý kiến phản hồi từ các sở ban ngành, doanh nghiệp và cựu sinh viên làm cơ sở để cải tiến CTĐT.

Tuy nhiên, việc khảo sát, trao đổi các thông tin từ doanh nghiệp vẫn còn chưa thường xuyên để làm cơ sở cho việc hiệu chỉnh đánh giá chương trình giảng dạy.

## *2. Điểm mạnh*

Nhà trường bước đầu đã quan tâm đến việc tiếp nhận thông tin đánh giá/phản hồi của các bên liên quan. Xem đây như là một kênh quan trọng để giúp xây dựng và phát triển các CTĐT, nâng cao hiệu quả công tác giảng dạy và đánh giá góp phần cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu của xã hội.

## *3. Điểm tồn tại*

Việc tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ doanh nghiệp và cựu sinh viên bước đầu đã được chú trọng nhưng vẫn chưa đảm bảo tính thường xuyên, liên tục nhằm kịp thời cung cấp các thông tin cho việc công tác hiệu chỉnh đánh giá chương trình và giảng dạy.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Thông tin về việc đánh giá và phản hồi của các bên liên quan được sử dụng hiệu quả nhằm đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp.	Khoa Du lịch, Trung tâm HTVL&KN	Hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Tăng cường việc khảo sát phản hồi từ doanh nghiệp và cựu SV để đáp ứng được việc đánh giá chương trình và giảng dạy.	Khoa Du lịch, Trung tâm HTVL&KN	Hàng năm

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 4/7).

#### Kết luận về Tiêu chuẩn 10

Hoạt động nâng cao chất lượng tại Trường ĐHNT đã được quan tâm đúng mức và được thực hiện đồng đều ở mọi lĩnh vực có liên quan đến quá trình đào tạo ngành QTDVDL&LH. Nhà trường bước đầu đã có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về yêu cầu và chất lượng của nguồn nhân lực, từ đó thông tin phản hồi được sử dụng để cải tiến CTĐT và nâng cao chất lượng đào tạo. Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập trên cơ sở mục tiêu đào tạo rõ ràng, từ đó tạo ra CTĐT có tính khoa học, chính xác, quá trình dạy học được đánh giá, cải tiến thông qua khảo sát ý kiến của các bên liên quan. Quá trình dạy và học và việc đánh giá KQHT của người học được quan tâm rà soát và cải tiến thường xuyên, đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR. Kết quả NCKH từ nhiều đề tài, dự án của GV trong Khoa đã được đúc kết và đưa vào xây dựng các giáo trình, tài liệu chuyên khảo, tài liệu tham khảo để phổ biến và sử dụng làm học liệu cho sinh viên ngành QTDVDL&LH. Các loại hình dịch vụ hỗ trợ dạy, học và NCKH trong Trường phong phú, chất lượng luôn được quan tâm cải tiến, đáp ứng nhu cầu của người học. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan đã được thiết lập có tính hệ thống bao phủ tương đối đủ mọi mặt hoạt động của quá trình đào tạo, được thực hiện tương đối thường xuyên và liên tục được cải tiến.

Tuy nhiên, số ý kiến phản hồi của cựu SV, doanh nghiệp còn ít, dẫn đến thông tin có thể chưa đủ đại diện và mang tính chính xác cao, vì vậy dữ liệu chưa toàn diện, chưa được phân tích đánh giá kịp thời để cải tiến quy trình thiết kế và cải tiến CTĐT. Ứng dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học của giảng viên và sinh viên chưa phổ biến đối với tất cả các học phần, một số học phần còn mang tính chất đặc trưng của học phần thực hành, nên khó ứng dụng được kết quả của NCKH vào. Một số khu thực hành chuyên sâu về một số nghiệp vụ du lịch chưa có gây khó khăn cho sinh viên thực hành trong quá trình học. Từ các điểm tồn tại này, Nhà trường và Khoa Du lịch đã xây dựng kế hoạch hành động phù hợp để kịp thời và liên tục cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 6/6.**

### **Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra**

#### **Mở đầu**

Kết quả đầu ra là kết quả cuối cùng của quá trình đào tạo tại Trường, thể hiện được sự cam kết với NH, xã hội và được công bố công khai cùng với các điều kiện đảm bảo thực hiện.

CĐR của ngành QTDVDL&LH được xác định tương thích với yêu cầu của thị trường lao động và được đánh giá bởi các bên liên quan. Hơn nữa, “Kết quả đầu ra” còn là một tiêu chuẩn cứng quyết định đến sự tồn tại của ngành, của Nhà trường dựa theo quy định mới về chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ GD&ĐT. Vì vậy, Nhà trường và BM QTDVDL&LH luôn quan tâm giám sát việc đạt CĐR, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học. SV tốt nghiệp ngành QTDVDL&LH đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan.

Kết quả đầu ra được đề cập chính bao gồm: tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp đúng thời hạn, thời gian tốt nghiệp trung bình, tỷ lệ có việc làm sau khi tốt nghiệp, loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH. Đối với Trường ĐHNT việc khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng dịch vụ giáo dục, chương trình dạy học, kết quả đào tạo được xác lập và giám sát. Hệ thống đảm bảo chất lượng và các hoạt động đảm bảo chất lượng được đối sánh, từ đó xây dựng và triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng CTĐT.



### **Tiêu chí 11.1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.**

#### *1. Mô tả hiện trạng*

Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDVDL&LH được xác lập, giám sát và đối sánh thông qua việc thực hiện Quy chế đào tạo theo học chế TC [H1.01.01.04], [H1.01.01.05], [H2.02.01.07]. Tỷ lệ thôi học và tỷ lệ SV tốt nghiệp của ngành QTDVDL&LH được theo dõi thông qua việc giám sát tình hình học tập và danh sách SV đủ điều kiện tốt nghiệp trên phần mềm đào tạo của Trường (<http://www.qldt.ntu.edu.vn>). Các đơn vị/bộ phận/cá nhân liên quan được phân quyền theo dõi gồm: Phòng ĐTDH, Phòng CTCT&SV, Khoa Du lịch và CVHT của từng lớp. Bảng 11.1 thể hiện các tỷ lệ thôi học và tốt nghiệp được thống kê và giám sát thường xuyên theo từng HK để các bộ phận chức năng kịp thời nắm được tình hình đào tạo của Nhà trường đối với từng ngành [H11.11.01.01] [H11.11.01.02], [H11.11.01.03], [H11.11.01.04], [H11.11.01.05].

**Bảng 11.1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn ngành QTDVDL&LH từ năm 2018 đến 2023**

<b>TT</b>	<b>Năm học</b>	<b>K58</b>	<b>K59</b>	<b>K60</b>	<b>K61</b>	<b>K62</b>	<b>TB</b>
<b>Ngành QTDVDL&amp;LH</b>							
1	Tổng số SV đầu vào mỗi khoá	35	78	121	158	124	<b>127,6</b>
2	Số SV thôi học	9	19	27	29	9	<b>25</b>
3	Tỷ lệ SV thôi học (%)	23,7	24,4	22,3	20,3	7,3	<b>21</b>
4	Số SV tốt nghiệp đúng hạn	23	49	84	99	-	<b>75,8</b>
5	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn (%)	60,5	63	69,4	62,6	-	<b>63,9</b>
<b>Ngành QTKS</b>							
1	Tổng số SV đầu vào mỗi khoá	111	319	351	614	239	<b>303</b>
2	Số SV thôi học	2	34	22	49	10	<b>23,4</b>
3	Tỷ lệ SV thôi học (%)	2	11	6	8	4	<b>5</b>
4	Số SV tốt nghiệp đúng hạn	99	264	303	441	-	<b>276,8</b>
5	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn (%)	89	83	86	72	-	<b>83</b>

Tỷ lệ trung bình SV thôi học của ngành QTDVDL&LH giai đoạn từ 2016 - 2023 bình quân 21% [H11.11.01.05]. Khoa cũng đã có những phân tích, tìm hiểu nguyên nhân SV thôi học, bỏ học và chậm tốt nghiệp để có những phương án hỗ trợ, giúp đỡ SV cũng như ngăn ngừa các hoạt động tiêu cực [H4.04.02.13]. Lý do SV thôi

học ngoài một phần do yếu tố khách quan là tình hình chung của các trường đại học trên toàn quốc (học tạm để năm tiếp theo thi ngành khác/trường khác), còn có lý do chủ quan là SV không kịp thích ứng với môi trường học tập mới nên có KQHT yếu kém và bị buộc thôi học. Tuy nhiên, từ năm học 2021-2022, nhờ có sự điều chỉnh kịp thời trong công tác quản lý từ Nhà trường, CVHT, GV phụ trách HP tăng cường gặp gỡ, hướng dẫn SV trong các buổi gặp gỡ đầu năm/đầu mỗi HK đã giúp SV có những điều chỉnh kịp thời trong học tập, sinh hoạt cũng như phổ biến các chương trình tuyển dụng, và đào tạo kỹ năng mềm cũng như là trao học bổng, tạo cơ hội việc làm trong quá trình học nên đã kiểm soát được số lượng SV thôi học hàng năm **[H4.04.02.08], [H4.04.02.14], H4.04.02.15], H4.04.02.18] [H8.08.01.04], [H8.08.01.05], [H8.08.01.06], [H8.08.04.06], [H8.08.04.07], [[H8.08.04.08], H8.08.04.09], [H8.08.05.03], [H11.11.01.06].**

Tỷ lệ trung bình SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTDVDL&LH giai đoạn từ 2018 - 2023 là 52% **[H11.11.01.02], [H11.11.01.03], [H11.11.01.04].** Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn không đồng đều giữa các khoá và các ngành trong cùng khoa. Tuy nhiên, đội ngũ CVHT và GV của Khoa cũng đã cố gắng phân tích và chỉ ra nguyên nhân của số lượng SV không tốt nghiệp đúng hạn. Bên cạnh các nguyên nhân chủ quan từ phía SV (do SV gặp khó khăn khi hoàn thành đầu ra các HP ngoại ngữ, quốc phòng an ninh, một số HP đại cương, còn do động cơ, ý thức học tập của một số SV chưa tốt đối với ngành đang học, một số SV dành nhiều thời gian đi làm thêm không tập trung cho việc trả nợ các HP).

Tỷ lệ SV thôi học trung bình của ngành QTDVDL&LH và các ngành khác trong và ngoài Trường được đối sánh trong chu kỳ đánh giá **[H11.11.01.05].** Cụ thể, tỷ lệ SV thôi học trung bình của ngành QTDVDL&LH (17,7%). Tỷ lệ này tương đối cao hơn so với ngành QTKS cùng khoa Du lịch (6%), một số ngành trong Trường như: QTKD (12%), KDTM (12%), và cao hơn ngành QTDVDL&LH của Trường ĐH KTQD Hà Nội (1,8%) trong cùng thời kỳ theo bảng 11.2.

**Bảng 11.2. Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTDVDL&LH và các ngành được đối sánh trong chu kì đánh giá (2018-2023)**

*ĐVT: %*

STT	Đối tượng đối sánh	K58	K59	K60	K61	K62	K63	TB
1	Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTDVDL&LH	23,7	24,4	22,3	20,3	7,3	8	17,7
2	Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTKS (cùng Khoa)	2	11	6	8	4	7	6
3	Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTKD (ngoài Khoa)	13,3	13	11,3	14	15	9	12
4	Tỷ lệ SV thôi học của ngành KDTM (ngoài Khoa)	16,7	10,5	11,6	11,9	13,4	10	12
5	Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTDVDL&LH Trường đại học Kinh tế Quốc Dân (ngoài Trường)	1,8	-	-	-	-	-	1,8

Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn trung bình của ngành QTDVDL&LH và các ngành khác được đối sánh trong chu kỳ đánh giá. Cụ thể, theo Bảng 11.3 tỷ lệ SV tốt nghiệp trung bình của ngành QTDVDL&LH (63,9 %) cao hơn tỷ lệ SV tốt nghiệp trung bình của toàn Trường (61,4%); tuy nhiên thấp hơn so với ngành QTKS cùng khoa là 83,9 %, QTKD (73,3%) và KDTM trong Trường (72,7%) trong cùng thời kỳ [H11.11.01.06].

Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn ngành QTDVDL&LH có cao hơn so với các ngành khác trong Trường, nhưng còn dao động nhiều giữa các năm. Khoa và Nhà trường đã và đang có những giải pháp kịp thời nhằm nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp này. Diễn hình như Khoa lập kế hoạch rà soát SV của từng khóa theo HK, trên cơ sở đó nắm bắt những khó khăn và nguyện vọng của các SV, đề xuất với Nhà trường về kế hoạch mở các lớp HP phù hợp, tạo điều kiện cho các SV trả nợ các HP nhằm đảm bảo thời gian tốt nghiệp cho SV.

**Bảng 11.3. Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTDVDL&LH và các ngành được đối sánh trong chu kỳ đánh giá (2018-2023)**

*DVT: %*

STT	Đối tượng đối sánh	(K57)	(K58)	(K59)	(K60)	(K61)	TB
1	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của Trường	52,3	64,7	57,9	68	64,4	61,4
2	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTKS (cùng Khoa)	-	89	83	86,3	77,5	83,9
3	<b>Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTDVDL&amp;LH</b>	<b>64,3</b>	<b>60,5</b>	<b>62,3</b>	<b>69,4</b>	<b>62,6</b>	<b>63,9</b>
4	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTKD (ngoài Khoa)	70,0	76,1	68,9	78,0	73,4	73,3
5	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành KDTM (ngoài Khoa)	66,7	71,9	73,7	80,2	71,3	72,7

Để tạo điều kiện cho SV tích lũy đủ TC, trong những trường hợp cần thiết, Nhà trường tổ chức cho SV tham dự các lớp học ghép hoặc lớp học riêng để những SV thuận lợi trong việc tích lũy đủ TC để sớm tốt nghiệp. Các CVHT luôn sẵn sàng tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ từ phía SV và tư vấn kịp thời để SV có thể lựa chọn, quyết định các TC học tập hiệu quả nhất nhằm rút ngắn thời gian học tập và nâng cao hiệu quả học tập [H4.04.02.13], [H4.04.02.14].

### 2. Điểm mạnh

Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn được xác lập và theo dõi bởi Phòng ĐTDH và Phòng CTCT&SV. Hằng năm, Trường đều có cập nhật, thống kê về tỉ lệ SV thôi học, tỉ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn của CTĐT QTDVDL&LH. Các danh sách và số lượng cụ thể được gửi đến lãnh đạo Trường và Khoa. Số liệu được đối chiếu, so sánh với các năm học trước, khóa trước và một số ngành khác làm cơ sở để Trường và Khoa có giải pháp cải thiện tình hình SV bỏ học và bị buộc thôi học, đồng thời có định hướng thay đổi, điều chỉnh CTĐT cho phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội.

### 3. Điểm tồn tại

Tỉ lệ SV thôi học, bỏ học và chậm tốt nghiệp hằng năm còn cao. Nguyên nhân của các vấn đề trên chưa tìm hiểu, phân tích kỹ, chưa có giải pháp thực sự hữu hiệu để cải thiện tình hình. Việc đối sánh với các trường ĐH trong nước khác về tỉ lệ tốt

nghiệp, thôi học của SV ngành QTDVDL&LH còn hạn chế. Vẫn chưa có phân tích cụ thể và đề xuất các biện pháp khả thi để hỗ trợ NH tốt nghiệp nhiều hơn.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục duy trì và phát huy công tác giám sát các chỉ tiêu SV tốt nghiệp, thôi học của SV; CVHT các lớp ngành QTDVDL&LH tăng cường theo dõi sát sao tình hình SV, cập nhật tình hình để báo cáo kịp thời Khoa và Lãnh đạo Trường, nhất là các SV diện cảnh cáo, buộc thôi học để kịp thời tư vấn, động viên, giúp đỡ SV tiếp tục việc học.	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục tìm hiểu nguyên nhân SV thôi học, bỏ học và chậm tốt nghiệp hằng năm, phân tích kỹ để đề xuất giải pháp thực sự hữu hiệu để cải thiện tình hình.	Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 11.2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDVDL&LH được xác lập, giám sát và đối sánh thông qua việc thực hiện Quy chế đào tạo theo học chế TC [H1.01.01.04], [H2.02.01.07], [H2.02.01.08], [H2.02.01.9], [H2.02.01.10]. Thời gian thiết kế để hoàn thành CTĐT ngành QTDVDL&LH là 4 năm, SV có thể chủ động lập kế hoạch học tập để hoàn thành sớm hơn kế hoạch (có thể 3 – 3,5 năm) hoặc kéo dài thời gian hoàn thành chương trình (nhưng không quá 8 năm). Số liệu thống kê về thời gian tốt nghiệp trung bình được theo dõi và lưu trữ trên phần mềm quản lý đào tạo nhằm xây dựng cơ sở đánh giá hiệu quả của quá trình đào tạo của ngành

(<http://qldt.ntu.edu.vn>), đồng thời có cơ sở và giải pháp đề cập nhật quy chế đào tạo phù hợp hơn.

Phòng ĐTĐH, Phòng CTCT&SV và Khoa Du lịch thực hiện các thống kê hàng năm về tỉ lệ SV tốt nghiệp và thời gian tốt nghiệp của SV chính quy toàn Trường cũng như ngành QTDVDL&LH nói riêng, việc quản lý thông qua phần mềm Quản lý đào tạo. Việc xác lập và giám sát thời gian tốt nghiệp của SV là cơ sở và giải pháp đề cập nhật quy chế đào tạo phù hợp hơn, tăng cường số lượng SV tốt nghiệp đúng hạn và trước hạn. Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDVDL&LH được trình bày tại Bảng 11.4.

**Bảng 11.4. Số liệu thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDVDL&LH đối sánh với các ngành trong Trường**

<b>Thời gian tốt nghiệp trung bình</b>									
<b>Đối tượng đối sánh</b>	<b>K54</b>	<b>K55</b>	<b>K56</b>	<b>K57</b>	<b>K58</b>	<b>K59</b>	<b>K60</b>	<b>K61</b>	<b>TB</b>
Ngôn ngữ Anh	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,2	<b>4,2</b>
Quản trị kinh doanh	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	<b>4,2</b>
Kinh doanh thương mại	4,2	4,3	4,1	4,3	4,3	4,3	4,1	4,2	<b>4,2</b>
Tài chính - Ngân hàng	4,2	4,2	4,3	4,3	4,4	4,5	4,2	4,2	<b>4,3</b>
Kế toán	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	4,4	4,2	4,2	<b>4,2</b>
Công nghệ sinh học	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,7	4,4	4,1	<b>4,3</b>
Công nghệ thông tin	4,4	4,4	4,4	4,5	4,6	4,6	4,4	4,4	<b>4,5</b>
Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử	4,4	4,3	4,2	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5	<b>4,4</b>
Kỹ thuật cơ điện tử	4,4	4,4	4,4	4,6	4,5	4,4	4,9	4,1	<b>4,5</b>
Kỹ thuật nhiệt	4,3	4,3	4,3	4,4	4,2	4,6	4,4	4,4	<b>4,4</b>
Kỹ thuật tàu thủy	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	<b>4,4</b>
Kỹ thuật ô tô	4,2	4,5	4,4	4,3	4,4	4,5	4,5	4,5	<b>4,4</b>
Kỹ thuật môi trường	4,2	4,3	4,4	4,3	4,4	4,9	4,5	4,4	<b>4,4</b>
Công nghệ thực phẩm	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,1	4,2	<b>4,2</b>
Công nghệ chế biến thủy sản	4,4	4,2	4,2	4,2	4,1	4,5	4,3	4,1	<b>4,3</b>
Kỹ thuật xây dựng	4,3	4,3	4,4	4,6	4,7	4,8	4,6	4,6	<b>4,5</b>
Nuôi trồng thủy sản	4,4	4,3	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,2	<b>4,3</b>
<b>Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (bao gồm chuyên ngành Quản trị khách sạn)</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>

Theo số liệu thống kê, trong giai đoạn 5 năm gần đây (từ khóa 58 đến khóa 61), thời gian tốt nghiệp trung bình của SV khoa Du lịch trong giai đoạn 2020-2023 là 4,2 năm và có xu hướng ổn định qua các năm đào tạo **[H11.11.01.02]**, **[H11.11.01.03]**, **[H11.11.02.01]**. Tuy nhiên, một số SV thuộc ngành QTDVDL&LH chậm tiến độ 1 hoặc 2 học kì có thể do không hoàn thành cùng lúc nhiều học phần. Việc SV kéo dài thời gian học tập và chưa tốt nghiệp đúng tiến độ do SV chưa quan tâm, tập trung vào việc học tập đúng mức hoặc chưa có phương pháp học tập thích hợp, đặc biệt là SV năm đầu do chưa quen với môi trường học tập mới. Nắm bắt được nguyên nhân này, trong các buổi sinh hoạt đầu tuần và hội nghị học tốt và chuỗi chương trình nhập môn ngành của khoa Du lịch là dịp để các thầy cô lãnh đạo, các CVHT và các sinh viên khoá trước cùng đại diện doanh nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, kỹ năng học tập và các kỹ năng cần thiết cho các SV khoá sau nhằm giúp bản thân mỗi SV hình thành phương pháp học tập để nâng cao KQHT **[H8.08.04.04]**, **[H8.08.04.06]**, **[H8.08.04.07]**, **[H8.08.04.07]**. Mặt khác, do đặc thù của ngành, sự kéo dài khoảng thời gian này có thể là do thời gian xét tốt nghiệp trùng vào đợt nghỉ hè, hoặc do sự thay đổi kế hoạch giảng dạy một số học phần thực hành dẫn tới thời gian hoàn thành CTĐT bị kéo dài làm cho thời gian tốt nghiệp trung bình cũng dài hơn. Trên cơ sở thống kê dữ liệu này Khoa Du lịch sẽ thông tin ngay đến các SV có nguy cơ chậm tiến độ đào tạo và nhắc nhở về các HP bị chậm tiến độ, thời gian xét tốt nghiệp để SV nắm bắt kịp thời nhằm rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình phù hợp của CTĐT của ngành (4 năm).

Việc đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình của SV chủ yếu là giữa các khóa với nhau nhằm đề xuất giải pháp tăng cường số lượng SV tốt nghiệp đúng hạn và trước hạn. Cụ thể, thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành ngành QTDVDL&LH dao động không nhiều giữa các khoá (từ 4,1 đến 4,4 năm) và khác biệt không nhiều với các ngành khác trong Trường (từ 4,1 đến 4,4). Chi tiết hơn, đối sánh với tỉ lệ trung bình thời gian tốt nghiệp SV của các ngành khác của Trường, có thể thấy SV ngành QTDVDL&LH và các ngành khác như: Ngôn ngữ anh, Kinh doanh thương mại, Kế toán ở mức trung bình 4,2 năm và thời gian tốt nghiệp ngắn hơn so với các ngành Khối kỹ thuật như: Kỹ thuật cơ điện tử, Kỹ thuật nhiệt, Kỹ thuật tàu thủy, Kỹ thuật ô tô, Kỹ thuật xây dựng và thấp hơn với tỷ lệ tương ứng của toàn Trường (4,4 năm).

## 2. Điểm mạnh

Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV CTĐT QTDV DL&LH được Phòng ĐTDH và Phòng CTCT&SV theo dõi và thống kê hằng năm. Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV CTĐT QTDV DL&LH có xu hướng khá ổn định trong giai đoạn 2017-2021.

Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV luôn được xác lập, giám sát và đối sánh thông qua từng năm, từng khóa học và được quản lý chặt chẽ thông qua phần mềm quản lý đào tạo của Trường.

Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ và giám sát NH được triển khai đồng bộ, kịp thời giúp cải thiện thời gian tốt nghiệp.

Có số sánh thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDV DL&LH so với các ngành khác của Trường là khá ổn định trong khoảng 5 năm gần đây.

## 3. Điểm tồn tại

Việc phân tích triệt để nguyên nhân để cải tiến thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành còn hạn chế. Chưa chú trọng trong công tác thực hiện đối sánh với các CTĐT trong nước về thời gian tốt nghiệp trung bình của SV nhằm làm căn cứ cải tiến chất lượng.

## 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục giám sát chặt chẽ, sử dụng triệt để số liệu tổng hợp về thời gian tốt nghiệp trung bình để đối sánh giữa các ngành trong Trường nhằm cải tiến chất lượng CTĐT.	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTDV DL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	Tiếp tục phân tích triệt để nguyên nhân để cải tiến thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành.	Khoa Du lịch, BM QTDV DL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

## 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).



**Tiêu chí 11.3. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.**

*1. Mô tả hiện trạng*

Nhằm hỗ trợ NH sau khi tốt nghiệp tìm việc làm, Trường ĐHNT đã thành lập Trung tâm HTVL&KN, là đơn vị đầu mối hợp tác giữa Trường ĐHNT với các đơn vị, doanh nghiệp nhằm hỗ trợ SV tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp cũng như chịu trách nhiệm chính về việc khảo sát tình hình việc làm và thu nhập SV sau 1 năm tốt nghiệp [H8.08.04.01].

Nhà trường đã xây dựng và ban hành kế hoạch cũng như quy trình khảo sát việc làm của SV sau khi tốt nghiệp, cũng như việc ứng dụng phần mềm trong việc khảo sát và quản lý kết quả khảo sát. Quy trình khảo sát tình hình việc làm SV tốt nghiệp trong khoảng 12 tháng đã và đang được Nhà trường triển khai thực hiện [H11.11.03.03].

Việc khảo sát nhu cầu của doanh nghiệp, đơn vị đã được triển khai để từ đó điều chỉnh CTĐT nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội. Dựa trên bảng 11.5 các dữ liệu được đề cập đến trong thời gian đánh giá bao gồm số lượng có công việc sau khi tốt nghiệp và các đơn vị công tác [H8.08.01.08], [H11.11.03.03].

**Bảng 11.5. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của ngành QTDVDL&LH trong giai đoạn 2016-2021**

Năm tốt nghiệp	Số lượng SV được khảo sát	Số lượng SVTN có việc làm	Tỷ lệ (%)	Khu vực làm việc			
				Nhà nước	Tư nhân	Liên doanh	Tự tạo việc làm
2016 (K54)	46	41	96	1	29	8	3
2017 (K55)	79	77	97,5	2	53	17	0
2018 (K56)	196	172	90,8	4	109	43	9
2019 (K57)	34	20	61,8	0	19	2	0
2020 (K58)	74	43	58,1	0	35	1	11
2021 (K59)	50	49	98	2	33	10	1
2022 (K60)	84	78	92,9	6	48	16	4
2023 (K61)	-	-	-	-	-	-	-

Việc khảo sát tỷ lệ SV có việc làm sau khi tốt nghiệp được Viện phối hợp với Phòng CTCT&SV, Trung tâm HTVL&KN thông qua hình thức khảo sát cựu SV định

kỳ 6 tháng hoặc 12 tháng sau khi tốt nghiệp. Từ năm học 2018-2019, Nhà trường giao cho Trung tâm HTVL&KN phối hợp với Khoa Du lịch tiếp tục duy trì hoạt động khảo sát SV tốt nghiệp có việc làm sau 12 tháng; có phương án nhắc nhở SV tốt nghiệp tiếp tục duy trì hộp thư email với tên miền @ntu.edu.vn do Nhà trường cung cấp cho SV trong một năm để làm cầu nối liên lạc nhằm thuận tiện hơn trong công tác khảo sát điều tra. Bên cạnh việc giữ liên lạc với cựu SV các khoá của Khoa Du lịch thông qua facebook Khoa Du lịch và email của khoa, Nhà trường cũng đã thành lập trang web “NTU và tôi” nhằm giữ liên lạc với cựu SV các khóa, định kỳ tổ chức các buổi gặp gỡ giao lưu, gặp mặt hàng năm nhằm cung cấp thêm thông tin và kênh tìm kiếm việc làm kịp thời cho các SV mới tốt nghiệp của ngành [H11.11.03.02], [H11.11.03.03]. Minh chứng về kết quả khảo sát các khóa học từ các ngành đào tạo của Trường được lưu trữ tại trang website nội bộ của Trường nhằm mục đích phục vụ cho việc đánh giá và cải tiến chất lượng đào tạo các ngành trong đó có ngành QTDVDL&LH.

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ việc làm sau tốt nghiệp của khoá gần nhất là K60 với 92,9 %. Kết quả khảo sát tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp cho thấy các cử nhân ngành QTDVDL&LH tốt nghiệp các từ 2019-2023 có tỷ lệ trung bình SV có việc làm sau khi tốt nghiệp trong vòng 12 tháng đạt 91,2% [H8.08.01.08], [H11.11.03.03]. Theo bảng 11.6, mặc dù tỷ lệ trung bình SV ngành QTDVDL&LH (thuộc khoa Du lịch) có việc làm sau khi tốt nghiệp đạt 91,2% cao hơn tỷ lệ tương ứng toàn Trường (90,3%), KDTM (91,8%), QTKD (92,1%), tuy nhiên vẫn còn thấp tương đối so với các ngành khác trong Trường như Kế toán (94,7%), TCNH (92,6%) và NNA (92,7%).

**Bảng 11.6. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của một số ngành trong chu kỳ đánh giá**

<b>Đối tượng đối sánh (Tỷ lệ CVLSTN)</b>	<b>2016- 2017</b>	<b>2017- 2018</b>	<b>2018- 2019</b>	<b>2019- 2020</b>	<b>2020- 2021</b>	<b>2021- 2022</b>	<b>2022- 2023</b>	<b>TB (%)</b>
Tỷ lệ CVLSTN của Trường	89,9	96,1	92,5	85,2	83,8	92,3	92,6	<b>90,3</b>
Kế toán	98,8	97,4	96,7	92,0	87,5	95,4	95,1	<b>94,7</b>
Kinh doanh thương mại (KDTM)	94,4	93,1	93,3	88,5	86,7	91,3	95,1	<b>91,8</b>
<b>QTDVDL&amp;LH</b>	<b>88,9</b>	<b>95,7</b>	<b>96,5</b>	<b>87,8</b>	<b>78,6</b>	<b>98</b>	<b>92,9</b>	<b>91,2</b>
Quản trị kinh doanh	93,1	95,7	91,1	89,0	89,71	94,92	90,91	<b>92,1</b>
Tài chính ngân hàng	93,6	98,8	100,0	93,8	80,00	87,3	94,83	<b>92,6</b>
Ngôn ngữ anh	95,2	98,8	97,0	89,8	85,06	88,89	94,8	<b>92,7</b>

Để thúc đẩy và duy trì tỷ lệ có việc làm cao qua các năm, SV thường xuyên được đội ngũ GV và CVHT tư vấn, định hướng nghề nghiệp trong suốt khóa học. Trong quá trình học tập, nhiều SV còn được các DN trao học bổng, tạo điều kiện thực hành thực tế tại doanh nghiệp. Một trong những sự kiện quan trọng hàng năm là ngày hội tuyển dụng do Nhà trường phối hợp với các doanh nghiệp tổ chức vào dịp lễ phát bằng tốt nghiệp. Trong ngày hội tuyển dụng này, các doanh nghiệp sẽ trực tiếp phỏng vấn và tuyển dụng SV có chuyên môn phù hợp [H3.03.01.06], [H8.08.04.05], [H11.11.03.03], [H8.08.04.08].

Trước nhu cầu nhân lực ngành QTDVDL&LH được tuyển dụng thường xuyên, Khoa Du lịch và Trung tâm HTVL&KN đã kết nối và chia sẻ nhiều kênh thông tin việc làm, tuyển dụng của các doanh nghiệp trên các diễn đàn, mạng xã hội của SV nhằm duy trì hỗ trợ các bạn tốt nghiệp có việc làm. Tuy nhiên, hiệu quả của việc triển khai này chưa cao hoặc chưa đánh giá được trong thời gian ngắn. Hơn nữa, mặc dù có cơ hội việc làm trong địa phương và khu vực, nhưng chính sách lương thưởng chưa hấp dẫn, điều kiện làm việc khó khăn hoặc ít cơ hội thăng tiến trong công việc nên còn một tỷ lệ nhất định SV tốt nghiệp làm việc chưa đúng chuyên ngành hoặc chưa đi làm.

## *2. Điểm mạnh*

Trường có đơn vị chuyên trách về các hoạt động hỗ trợ NH tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp; tổ chức nhiều hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giới thiệu việc làm cho NH.

Tỷ lệ SV ngành QTDVDL&LH nói riêng và khoa Du lịch nói chung có việc làm sau khi tốt nghiệp trong vòng 12 tháng ổn định qua các năm được khảo sát. Khoa thường xuyên quan tâm tổ chức thảo luận, phân tích nguyên nhân và duy trì đa dạng các phương án hỗ trợ NH có việc làm sau tốt nghiệp.

Phần lớn SV sau khi tốt nghiệp được làm đúng ngành nghề, làm tốt công việc được giao và hài lòng về mức thu nhập.

## *3. Điểm tồn tại*

Các giải pháp hỗ trợ SV sau tốt nghiệp tìm kiếm việc làm, kết nối với các NTD chưa đạt hiệu quả cao.

Chưa có chính sách, kế hoạch hỗ trợ NH tốt nghiệp mà chưa có việc làm.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục duy trì hoạt động khảo sát SV tốt nghiệp có việc làm sau 12 tháng; tăng cường cơ hội cho SV tiếp cận kết nối với các DN và NTD thông qua các buổi hội thảo định hướng nghề nghiệp của Khoa và ngày hội tuyển dụng hàng năm.	Phòng HTSV&KN; Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Duy trì kết nối với SV tốt nghiệp bằng các ứng dụng điện tử (email) và dịch vụ mạng xã hội nhằm thuận tiện hơn trong công tác khảo sát điều tra.	Phòng HTSV&KN; Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 11.4. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Các hoạt động NCKH của SV được xác lập trong Quy định về hoạt động NCKH SV ban hành và cập nhật trong đó bao gồm các loại hình nghiên cứu như: SV làm khoá luận tốt nghiệp, chủ trì/tham gia nghiên cứu các đề tài khoa học thuộc lĩnh vực chuyên môn được đào tạo, tham gia các hội thảo khoa học từ Khoa và Trường tổ chức, sinh hoạt học thuật [H6.06.07.01], [H11.11.04.01], [H3.03.03.02], [H4.04.02.08], [H10.10.04.01], [H10.10.04.02], [H10.10.04.03], [H10.10.04.05], [H10.10.04.06], [H11.11.04.02].

Các loại hình hoạt động nghiên cứu của SV được Nhà trường và Khoa Du lịch định kỳ thông báo đến SV mỗi năm 2 lần, đồng thời đính kèm các hướng dẫn đề xuất đề tài NCKH, nguồn kinh phí và các thông tư hướng dẫn liên quan [H4.04.02.08], [H6.06.01.03], [H10.10.04.01], [H10.10.04.02].

Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV ngành QTDVDL&LH được ghi nhận trên trang web của Phòng KHCN và Khoa Du lịch. SV tham gia NCKH được cấp kinh phí phù hợp với nội dung nghiên cứu, được đăng bài trên các tạp chí

chuyên môn trong nước, được chứng nhận và khen thưởng kịp thời nhằm khuyến khích và hỗ trợ SV tham gia hoạt động này [H3.03.03.03], [H4.04.02.03]. Kết quả thống kê về số lượng đề tài SV ngành QTDV DL&LH được trình bày trong bảng 11.7.

**Bảng 11.7. Thống kê số lượng đề tài nghiên cứu khoa học của SV ngành du lịch trong chu kỳ đánh giá**

Năm học	2018	2019	2020	2021	2022	Tổng số
Số đề tài SV của Trường	25	27	45	58	31	<b>186</b>
Số đề tài NCKH SV của ngành Du lịch	0	1	3	5	2	<b>11</b>
Số SV tham gia đề tài các cấp của GV	0	1	6	17	10	<b>34</b>
Tỷ lệ SV chủ trì/tham gia đề tài NCKH (%)	0	0,7	3,1	5,0	-	<b>1,4</b>

Khoa Du lịch có đội ngũ GV, các nhà khoa học có học hàm, học vị với chuyên môn vững vàng, tham gia hướng dẫn SV thực hiện tốt hoạt động NCKH trong 5 năm qua. Từ năm 2019 cho đến nay, có sự gia tăng về số lượng các đề tài NCKH SV điển hình là năm 2019 chỉ có 1 đề tài NCKH SV nhưng từ năm 2020 đến 2022 có 10 đề tài NCKH SV của khoa tham gia [H3.03.03.03], [H4.04.02.03], [H4.04.02.08], [H11.11.04.03], [H11.11.04.04]. Cơ sở dữ liệu về thực hiện đề tài NCKH của SV luôn được Phòng KHCN và Khoa cập nhật và công bố công khai trên trang web của Phòng KHCN và Khoa để làm cơ sở đối sánh và nâng cao chất lượng NCKH của SV theo Bảng 11.8.

**Bảng 11.8. Thống kê số lượng đề tài NCKH SV một số ngành của Trường trong chu kỳ đánh giá**

Năm	2018	2019	2020	2021	Tổng số
<b>Số đề tài SV của Trường</b>	25	27	45	58	167
Số đề tài NCKH SV của Khoa Du lịch	0	1	3	5	9
Số đề tài NCKH SV của Khoa Kinh tế	0	0	6	3	9
Số đề tài NCKH SV của Khoa Ngoại ngữ	0	0	1	0	1

Khoa cũng đã tìm hiểu, phân tích nguyên nhân, tìm kiếm giải pháp để hỗ trợ SV tham gia NCKH. Kết quả phân tích cho thấy SV còn gặp nhiều khó khăn trong việc đăng ký (viết thuyết minh) và thực hiện các nhiệm vụ NCKH (cả về nội dung nghiên cứu, thủ tục thanh quyết toán và nghiệm thu đề tài) có thể do GVHD chưa sâu sát, hướng dẫn, giúp đỡ SV trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ đã đăng ký, do đó chưa thu hút được SV tham gia các đề tài độc lập.

Khoa Du lịch và Nhà trường cũng đã có những điều chỉnh về hoạt động này như: cộng điểm rèn luyện cho SV tham gia NCKH, khen thưởng SV có thành tích NCKH trong các buổi chào cờ SV của Khoa; tạo điều kiện cho SV làm tiếp tục đề tài tốt nghiệp với hướng nghiên cứu tiếp nối của đề tài NCKH SV **[H4.04.02.08]**, **[H11.11.04.03]**.

Việc phân tích loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của SV giữa các ngành đào tạo trong Trường được thực hiện thường xuyên nhằm điều chỉnh, tái phân bổ hợp lý theo định hướng chiến lược phát triển của Trường. Từ năm học 2018-2019, hàng năm Phòng KHCN thực hiện đối sánh loại hình và các hoạt động NCKH trong toàn Trường nói chung và Khoa Du lịch nói riêng làm cơ sở để cải tiến chất lượng **[H6.06.07.04]**.

### *2. Điểm mạnh*

Trường, Khoa Du lịch và BM QTDVDL&LH luôn coi trọng công tác NCKH, cụ thể là Trường đã ban hành quy định về hoạt động NCKH của NH và có cơ chế khuyến khích NH tham gia NCKH. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV được quản lý, theo dõi bởi phòng KHCN và Khoa. Đội ngũ giáo viên hướng dẫn có học hàm, học vị với chuyên môn vững vàng, nhiệt huyết luôn hỗ trợ và hướng dẫn thực hiện các hoạt động NCKH. Các loại hình nghiên cứu của SV khá đa dạng như làm khóa luận/chuyên đề tốt nghiệp, chủ nhiệm đề tài, cộng tác viên đề tài, tham gia đề tài các cấp của GV,...Nhà trường và Khoa đã có hệ thống theo dõi, giám sát loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của NH (các quy định/hướng dẫn đề tài nghiên cứu, nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH của NH; hồ sơ theo dõi tiến độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu, hỗ trợ, công bố...). Hơn thế nữa cơ cấu giải thưởng theo từng năm cho thấy sự quan tâm sâu sắc của Nhà trường và Khoa.

Các công trình NCKH của SV ngành QTDVDL&LH có các đề xuất NCKH phù hợp với xu thế phát triển đặc thù của ngành, của thời đại, phù hợp với năng lực nghiên cứu của các SV thực hiện.

### *3. Điểm tồn tại*

Các hoạt động nhằm khuyến khích SV tham gia NCKH còn hạn chế. Hoạt động giám sát, phân loại các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV còn hạn chế. Chưa thực hiện phân tích, đối sánh các loại hình và số lượng các hoạt động

NCKH của SV ngành QTDVDL&LH với các ngành khác trong Trường và với các trường ĐH trong nước.

#### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thực hiện đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV giữa các ngành học trong trường ĐH.	Phòng KHCN; Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Phát động, thông báo về các đợt đăng ký đề tài NCKH dành cho SV và các chính sách hỗ trợ rộng rãi trên các kênh truyền thông (Website, Page Facebook Khoa, BM...) để hoạt động NCKH trở thành một phong trào mạnh mẽ, nâng cao kỹ năng nghiên khoa học cho SV.	Phòng KHCN; Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

#### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

**Tiêu chí 11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.**

##### 1. Mô tả hiện trạng

Đối với hoạt động đào tạo, mức độ hài lòng của các bên liên quan luôn là một nội dung quan trọng làm căn cứ để cải tiến chất lượng. Nhiều năm qua Nhà trường đã triển khai các công tác đánh giá nhằm nâng cao chất lượng cho mọi hoạt động và một trong số đó là lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan [H10.10.03.05], [H10.10.03.07] [H10.10.05.01].

Hàng năm, Nhà trường đều tổ chức Hội nghị CBVC cùng các buổi đối thoại giữa Hiệu trưởng và để lấy ý kiến đóng góp thông tin, giúp khoa và các đơn vị liên quan kịp thời xử lý, điều chỉnh và xây dựng chế độ chính sách cho phù hợp với thực tiễn công tác đào tạo

của Nhà trường SV [H9.09.01.07], [H10.10.06.01], [H10.10.06.02], [H10.10.06.04], [H10.10.06.16], [H5.05.02.10].

Từ năm 2018, Nhà trường đã xây dựng và ban hành đầy đủ các quy định và công cụ điều tra tiếp nhận phản hồi từ các bên liên quan cả khảo sát trực tuyến và phát phiếu điều tra [H1.01.01.08], [H10.10.06.06], [H10.10.06.07], [H10.10.06.08], [H10.10.06.09], [H5.05.01.03]. Nhà trường và Khoa đã thực hiện khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan về CTĐT, hoạt động dạy học và các hoạt động cải tiến chất lượng khác từ đó làm cơ sở cho việc điều chỉnh và nâng cao chất lượng chương trình dạy học.

Việc đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan được thực hiện thông qua hoạt động lấy ý kiến phản hồi dưới nhiều hình thức và công cụ khác nhau. Cụ thể, Phòng ĐBCL&KT xây dựng kế hoạch lấy ý kiến của SV về hoạt động dạy học bằng cách lấy phiếu khảo sát cho các năm 2015 -2018, khảo sát trực tuyến vào cuối mỗi HK từ năm học 2019 - 2020 [H1.01.01.09], [H5.05.01.10], [H10.10.06.03], [H10.10.06.07], [H10.10.06.09].

Trường đã tiến hành khảo sát nhu cầu của thị trường lao động để từ đó định hướng, giới thiệu việc làm cho SV; điều chỉnh CTĐT nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động. Hơn thế nữa Nhà trường đã xây dựng kế hoạch và thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của các bên liên quan về dịch vụ giáo dục, sản phẩm đào tạo để điều chỉnh và cải tiến chất lượng hoạt động dạy học. Kết quả lấy kiến của SV về hoạt động dạy học trong toàn Trường được phân tích và lưu trữ trên phần mềm đào tạo làm cơ sở để cải tiến hoạt động GD [H1.01.01.09], [H1.01.01.08], [H8.08.01.08], [H2.02.03.03], [H4.04.02.16], [H10.10.05.09]. Kết quả lấy ý kiến của SV về hoạt động GD sau đó được phòng ĐBCL&KT phân tích và gửi tới từng GV của Khoa để làm căn cứ cải thiện chất lượng dạy.

Kết quả lấy ý kiến về mục tiêu và CĐR của CTĐT ngành QTDVĐL&LH được tổng hợp ngành được mô tả chi tiết trong bảng tổng hợp kết quả [H2.02.03.03]. Kết quả phân tích này được đối sánh giữa các ngành, các Khoa/Viện trong toàn Trường để làm căn cứ cho việc cập nhật, điều chỉnh mục tiêu và CĐR của CTĐT.

Kết quả khảo sát trong năm gần nhất cho SV năm cuối K58 về chất lượng đào tạo ngành QTDVĐL&LH và các ngành khác trong chu kỳ đánh giá được đối sánh tại bảng 11.9. Thông qua kết quả khảo sát này, BM đã thu nhận nhiều ý kiến góp ý mang



tính xây dựng về CTĐT ngành QTDVDL&LH, từ đó có cơ sở xem xét điều chỉnh CTĐT cho phù hợp với điều kiện thực tiễn [H1.01.01.09].

**Bảng 11.9. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng đào tạo của ngành học năm trong năm gần nhất**

Khoa	Ngành	Điểm trung bình				
		Mục tiêu và CTĐT	Đội ngũ GV	Đáp ứng của khoá học	Quản lý và phục vụ đào tạo	Sinh hoạt và đời sống
Du lịch	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (song ngữ Pháp-Việt)	3,8	4,2	3,7	3,6	3,4
	<b>Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành</b>	<b>3,7</b>	<b>4,1</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>
	Quản trị khách sạn	3,5	3,7	3,1	3,5	2,9
Kinh tế	Quản trị kinh doanh (song ngữ Pháp-Việt)	4,6	4,6	4,6	4,7	4,8
	Quản trị kinh doanh	3,7	4,0	3,8	3,8	3,8
	Kinh doanh thương mại	3,8	4,0	3,8	3,9	3,8

Với mục đích đảm bảo thực hiện được CDR đã công bố của ngành thì quá trình dạy và học, đánh giá hoạt động và KQHT của NH được rà soát và đánh giá thường xuyên [H10.10.03.03], [H10.10.03.04], [H10.10.03.05], [H10.10.03.06], [H10.10.03.07], [H10.10.06.12], [H10.10.06.13], [H11.11.05.01]. Tuy nhiên, ngành QTDVDL&LH chưa có những dự đoán tỷ lệ mức độ hài lòng của các bên liên quan về CTĐT, chưa phân tích xu hướng tăng/giảm mức độ hài lòng và chưa thực hiện việc đối sánh với các CTĐT khác trong Trường và với các trường đại học trong nước và quốc tế về mức độ hài lòng của các bên liên quan. Hơn thế nữa, kết quả của các hoạt động lấy ý kiến của các bên liên quan chưa được phân tích một cách đầy đủ, thường xuyên và việc đối sánh để cải tiến chất lượng còn hạn chế.

## 2. Điểm mạnh

Nhà trường đã có phân công bộ phận, quy trình, công cụ, phương pháp triển khai/tiếp nhận phản hồi từ các bên liên quan (cán bộ, GV, NCV, NH, người tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động). Về phía BM QTDVDL&LH, Khoa Du lịch đã có những hoạt

động thu thập, đo lường sự hài lòng của SV, cựu SV, tổ chức tọa đàm, hội thảo chuyên ngành và qua đó hiểu sâu hơn về các bên liên quan.

Nhà trường cũng có chỉ đạo Khoa Du lịch tổ chức khai thác, xử lý và sử dụng các thông tin phản hồi của các bên liên quan, thực hiện việc đối sánh làm cơ sở để cải tiến chất lượng đào tạo, NCKH và PVCD.

### 3. Điểm tồn tại

Các quy định, quy trình khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của các BLQ chưa có tính hệ thống cao. Chưa đánh giá độ tin cậy của các phương pháp thu thập thông tin. Kết quả của các hoạt động lấy ý kiến của các BLQ chưa được phân tích một cách đầy đủ, thường xuyên và việc đối sánh để cải tiến chất lượng còn hạn chế. Chưa thực hiện đối sánh mức độ hài lòng của các BLQ với các trường ĐH trong nước.

### 4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của các BLQ về CTDH, chất lượng dịch vụ giáo dục đào tạo của ngành QTDVDL&LH	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục thu thập, phân tích và đối sánh mức độ hài lòng của các BLQ với các trường ĐH trong nước làm cơ sở để cải tiến chất lượng.	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH	Định kỳ, 2 năm một lần

### 5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

### **Kết luận về Tiêu chuẩn 11**

Chất lượng đầu ra của NH được đảm bảo, Trường ĐHNT và Khoa Du lịch đã giám sát việc đạt được các CDR, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình và tỷ lệ có việc làm của NH sau khi tốt nghiệp. Mặt khác NCKH của SV cũng được Nhà trường chú trọng đầu tư, các đề tài của SV có chất lượng, SV ra trường đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Việc thống kê, giám sát tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn được quan tâm thực hiện thường xuyên và được đối chiếu, so sánh để Nhà trường có giải pháp cải thiện tình hình SV bỏ học và bị buộc thôi học, đồng thời điều chỉnh CTĐT phù hợp.

Trong những năm gần đây, Nhà trường và Khoa rất quan tâm đến việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để xác định mức độ hài lòng và làm cơ sở cải tiến chất lượng. Việc lấy ý kiến được thực hiện khá đa dạng qua nhiều hình thức và đối tượng khảo sát.

Tuy nhiên, việc phối hợp thực hiện các giải pháp hỗ trợ SV hoàn thành CTĐT đúng hạn, giảm tỷ lệ thôi học và tăng tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp còn có những lúc chưa đồng bộ. Trường và Khoa chưa có chính sách khuyến khích và giải pháp hỗ trợ đủ mạnh cho SV tham gia NCKH. Việc khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan chưa được phân tích đầy đủ, thường xuyên và đối sánh để liên tục cải tiến chất lượng. Những điểm tồn tại này đặt ra yêu cầu cho Trường và Khoa cần có các kế hoạch hành động phù hợp để sớm khắc phục nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành QTDV DL&LH.

**Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.**

### **Phần III. KẾT LUẬN**

Kết quả TĐG CTĐT ngành QTDVDL&LH tại Trường ĐHNT đã cho thấy về cơ bản CTĐT đã đáp ứng được đầy đủ các tiêu chuẩn, tiêu chí theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT. Thông qua quá trình đánh giá và phân tích đã giúp Nhà trường và Khoa Du lịch nhận diện các điểm mạnh để duy trì và phát huy, nhận diện các điểm tồn tại để xây dựng kế hoạch cải tiến nhằm từng bước khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng CTĐT ngành QTDVDL&LH.

#### **1. Tóm tắt những điểm mạnh và những điểm cần phát huy của CTĐT ngành QTDVDL&LH**

##### **Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT**

Mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH được xây dựng rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường và phù hợp mục tiêu của GDDH được quy định tại Luật GDDH. CĐR được xác định rõ ràng, đáp ứng được yêu cầu chung, yêu cầu chuyên biệt của NH và đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan. Mục tiêu và CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát điều chỉnh, được công bố công khai trên website và thông tin đào tạo. Mục tiêu CTĐT và CĐR được xác định rõ ràng, phù hợp với yêu cầu của các bên liên quan.

##### **Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả CTĐT**

Các bên liên quan (NH, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý, đội ngũ GV...) hiểu được lộ trình của toàn bộ khóa học cũng như phương pháp dạy – học và KTĐG nhằm đạt được CĐR của ngành thông qua bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH. Đồng thời, các ĐCHP trong CTĐT cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung, kiến thức/kỹ năng, mối tương quan, logic giữa các HP với CĐR, đánh giá KQHT và được cập nhật thường xuyên. Hơn nữa, bản mô tả CTĐT và các ĐCHP trong CTĐT ngành QTDVDL&LH được công bố công khai rộng rãi, tạo điều kiện cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

##### **Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học**

CTĐT QTDVDL&LH có cấu trúc bám sát với yêu cầu về CTĐT đại học của Bộ GD&ĐT, các HP được sắp xếp để lần lượt tạo nền tảng cho SV từ kiến thức tổng quát đến kiến thức chuyên ngành, phát triển tư duy từ nhớ, hiểu, vận dụng, phân tích, và sáng tạo. Nội dung của CTĐT, ĐCHP và ĐCCTHP hàng năm mang tính bổ trợ, tương thích giữa các HP, có đóng góp cụ thể vào CĐR theo từng cấp độ. Điểm mạnh

của cấu trúc và nội dung của CTĐT là được cập nhật định kỳ, thông báo công khai, có tham khảo ý kiến và nhận được tư vấn từ các bên liên quan.

#### **Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học**

Triết lý giáo dục của Trường ĐHNT đã được tuyên bố rõ ràng và phổ biến rộng rãi tới NH, GV và cộng đồng xã hội. Mục tiêu giáo dục của CTĐT ngành QTDVDL&LH đã được xác định cụ thể và công khai đến các bên liên quan. Nhiều hoạt động dạy và học ngành QTDVDL&LH được thiết kế và tổ chức phù hợp để đạt được CDR và thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH. Đội ngũ GV trong Khoa Du lịch thích ứng nhanh, chủ động áp dụng có hiệu quả các công nghệ dạy học mới cho nhiều HP, đã áp dụng nhiều PPGD đa dạng, lấy NH làm trung tâm nhằm giúp NH rèn luyện các kỹ năng thiết yếu và nâng cao khả năng tự học của NH. Các hoạt động thực hành, thực tập được tăng cường; nhiều hoạt động ngoại khóa, sân chơi khoa học và tư vấn nghề nghiệp cho SV cũng ngày càng được quan tâm, hỗ trợ mạnh mẽ tới NH.

#### **Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học**

Các quy định về kiểm tra, đánh giá KQHT của NH theo CTĐT ngành QTDVDL&LH là rõ ràng và được thông báo công khai, kịp thời tới NH. NH luôn nắm bắt được thông tin về kế hoạch đánh giá kiểm tra, hình thức cũng như những quy định về việc đánh giá, kiểm tra của từng HP và năm học theo kế hoạch của Nhà trường. Các phương pháp KTĐG KQHT luôn được đổi mới, đa dạng các hình thức, phương pháp khác nhau nhằm đánh giá một cách chính xác nhất năng lực của NH và được NH đánh giá cao. KQHT của NH được lưu trữ đầy đủ trên hệ thống phần mềm quản lý của Nhà trường. Bên cạnh đó, các thủ tục khiếu nại về KQHT đơn giản, thuận tiện và được GV giải quyết một cách nhanh chóng và thỏa đáng giúp NH có thể điều chỉnh, cải thiện KQHT của mình.

#### **Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên**

Đội ngũ GV tham gia giảng dạy ngành QTDVDL&LH được đảm bảo về số lượng và chất lượng, đáp ứng yêu cầu của Bộ GD&ĐT. Nhiều GV có trình độ và kinh nghiệm lâu năm trong giảng dạy và NCKH.

Công tác quy hoạch đội ngũ nguồn nhân lực GV được chú trọng và gắn với định hướng phát triển của Trường và Khoa Du lịch trong dài hạn.

Các quy định về các tiêu chuẩn, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm được thực hiện công khai theo quy định, phù hợp với chuẩn chung của các trường đại học, Luật Giáo dục đại học và theo định hướng tiệm cận chuẩn quốc tế. Các chính sách hỗ trợ, hình thức khen thưởng của Trường và Khoa khá đa dạng, có tác dụng khuyến khích GV chủ động phát triển năng lực và tham gia NCKH, góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của Khoa Du lịch và Trường ĐHNT.

Công tác quản lý GV của Khoa và Trường được thực hiện theo quy định, phân loại được kết quả công việc của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH. Việc phân loại lao động và bình xét danh hiệu thi đua được thực hiện theo quy trình chặt chẽ.

### **Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên**

Đội ngũ nhân viên của Khoa được thiết kế chi tiết và kỹ càng dựa trên mục tiêu chung của Nhà trường, lấy tầm nhìn của Nhà trường làm nền tảng. Các quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên cũng được lấy ý kiến từ cán bộ công nhân viên trước khi được ban hành chính thức. Tuy nhiên, cần quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt nhằm thu hút thêm các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực nhất định.

Việc thực hiện đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên được thực hiện dựa trên các quy định đã được ban hành với đầy đủ quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá. Tuy nhiên, để kết quả đạt được của quá trình đào tạo nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định dựa trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc của từng nhân viên với các chức danh khác nhau.

### **Tiêu chuẩn 8: Chất lượng người học và hoạt động hỗ trợ người học**

Chính sách tuyển sinh rõ ràng, được công khai và cập nhật hàng năm, đảm bảo tuyển được số lượng SV có kết quả và năng lực tốt, thu hút được NH tham gia dự tuyển ngành QTDVDL&LH. Các hoạt động tư vấn học tập được BM QTDVDL&LH&NH triển khai cụ thể và sát sao với quá trình học của SV. Phần mềm quản lý đào tạo giúp CVHT dễ dàng theo dõi KQHT và rèn luyện của NH. Đồng thời,

qua so sánh kết quả học giữa các kỳ, phần nào cũng đánh giá được sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, KQHT và khối lượng học tập của NH. Môi trường học tập và nghiên cứu xanh, sạch đẹp, an toàn, không bạo lực, không tệ nạn xã hội.

### **Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị**

Trường ĐHNT có đầy đủ cơ sở vật chất như hệ thống phòng làm việc, phòng học cùng các trang thiết bị cần thiết cho các hoạt động đào tạo và NCKH của GV, SV trong CTĐT. Thư viện và các nguồn học liệu được đầu tư phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Do tính đặc thù của CTĐT, bên cạnh hệ thống phòng thực hành tại Trường, Khoa và CTĐT đã chủ động, sáng tạo liên kết với các doanh nghiệp du lịch trong và ngoài Tỉnh để đảm bảo cơ sở thực hành, thực tập cho SV. Hệ thống CNTT khá hiện đại, hỗ trợ tốt cho đào tạo và nghiên cứu. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được đảm bảo, đáp ứng nhu cầu tiếp cận học tập của người khuyết tật.

### **Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng**

Hoạt động nâng cao chất lượng tại Trường ĐHNT đã được quan tâm đúng mức và được thực hiện đồng đều ở mọi lĩnh vực có liên quan đến quá trình đào tạo ngành QTDVDL&LH. Nhà trường bước đầu đã có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về yêu cầu và chất lượng của nguồn nhân lực, từ đó thông tin phản hồi được sử dụng để cải tiến CTĐT và nâng cao chất lượng đào tạo. Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập trên cơ sở mục tiêu đào tạo rõ ràng, từ đó tạo ra CTĐT có tính khoa học, chính xác, quá trình dạy học được đánh giá, cải tiến thông qua khảo sát ý kiến của các bên liên quan. Quá trình dạy và học và việc đánh giá KQHT của NH được quan tâm rà soát và cải tiến thường xuyên, đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR. Kết quả NCKH từ nhiều đề tài, dự án của GV trong Khoa đã được đúc kết và đưa vào xây dựng các giáo trình, tài liệu chuyên khảo, tài liệu tham khảo để phổ biến và sử dụng làm học liệu cho SV ngành QTDVDL&LH. Các loại hình dịch vụ hỗ trợ dạy, học và NCKH trong Trường phong phú, chất lượng luôn được quan tâm cải tiến, đáp ứng nhu cầu của NH. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan đã được thiết lập có tính hệ thống bao phủ tương đối đủ mọi mặt hoạt động của quá trình đào tạo, được thực hiện tương đối thường xuyên và liên tục được cải tiến.

### **Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra**

Chất lượng đầu ra của NH được đảm bảo, Trường ĐHNT và Khoa Du lịch đã giám sát việc đạt được các CĐR, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình và tỷ lệ có việc làm của NH sau khi tốt nghiệp. Mặt khác NCKH của SV cũng được Nhà trường chú trọng đầu tư, các đề tài của SV có chất lượng, SV ra trường đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Việc thống kê, giám sát tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn được quan tâm thực hiện thường xuyên và được đối chiếu, so sánh để Nhà trường có giải pháp cải thiện tình hình SV bỏ học và bị buộc thôi học, đồng thời điều chỉnh CTĐT phù hợp.

Trong những năm gần đây, Nhà trường và Khoa rất quan tâm đến việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để xác định mức độ hài lòng và làm cơ sở cải tiến chất lượng. Việc lấy ý kiến được thực hiện khá đa dạng qua nhiều hình thức và đối tượng khảo sát.

## **2. Tóm tắt những điểm tồn tại và những vấn đề cần cải tiến chất lượng của CTĐT ngành QTDVDL&LH**

CTĐT vẫn còn một số điểm hạn chế cần thiết để cải tiến chất lượng như sau:

### **Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT**

Mục tiêu CTĐT chưa thể hiện rõ tính chủ động, sáng tạo của NH; Các yêu cầu chuyên biệt của CĐR cho chương trình QTDVDL&LH vẫn chưa được tiếp cận và thiết kế độc lập trong CTĐT; Việc khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CĐR chưa được thực hiện thường xuyên.

### **Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả CTĐT**

Sự tham gia đóng góp ý kiến và phản hồi của các doanh nghiệp du lịch về CTDDT và ĐCHP của ngành QTDVDL&LH còn ít. Đánh giá chung, bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn.

### **Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học**

Một số HP GDTQ, tự chọn chưa đáp ứng tốt CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH; bên cạnh đó, vẫn còn số ít HP có nội dung trùng lặp.

### **Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học**

Một số GV và SV vẫn chưa thực sự thấu hiểu sâu sắc về triết lý giáo dục của Nhà trường; một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ; các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH được thiết kế nhưng chưa đồng đều giữa các HP.



### **Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học**

Việc áp dụng khoa học đánh giá để khảo sát mức độ tương thích của các hình thức kiểm tra, đánh giá với CDR của các HP chưa được thực hiện; Chưa xây dựng các Ngân hàng đề thi; Việc giám sát các quy định trả bài, sửa bài, công bố điểm đánh giá quá trình cho NH trước khi thi kết thúc HP chưa được thực hiện chặt chẽ và thường xuyên.

### **Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên**

Đội ngũ GV trong Khoa còn mỏng nên áp lực hoàn thành khối lượng công việc là rất lớn. Tiến độ học tập nâng cao trình độ TS của một số GV đáp ứng còn chậm so với quy hoạch đã đưa ra.

Lực lượng GV chuyên ngành còn mỏng, đa số là GV trẻ, đang theo học NCS trong nước và quốc tế.

Nguồn tuyển dụng GV tại địa phương vẫn còn hạn chế do thiếu cán bộ có trình độ TS du lịch ở địa phương. Nhà trường vẫn thiếu sự lựa chọn phù hợp với các tiêu chí riêng, đặc thù cho việc tuyển dụng GV đã công bố nêu trên.

Trình độ tiếng Anh của các GV trong Khoa chưa đồng đều nên khả năng xuất bản quốc tế còn hạn chế.

Khoa có nhiều GV trẻ có kế hoạch học tập NCS tập trung cùng một lúc trong giai đoạn này gây ra tình trạng căng thẳng về nhu cầu nhân lực trong giảng dạy. Các GV vừa nghiên cứu vừa phải tham gia giảng dạy cũng như các hoạt động khác dẫn đến việc kéo dài tiến độ học tập.

Nhà trường chưa khảo sát ý kiến GV và NCV về mức độ hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của GV hàng năm.

Số lượng công bố quốc tế còn khiêm tốn. Việc kết nối tạo các nhóm nghiên cứu liên ngành trong việc tổ chức, triển khai viết thuyết minh, thực hiện các đề tài/ dự án KHCVN với các đơn vị trong và ngoài Trường còn hạn chế.

### **Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên**

Chiến lược phát triển đội ngũ nhân viên rất rõ ràng và hợp lý tuy nhiên số liệu vẫn chưa được thường xuyên cập nhật theo tình hình thực tế và chưa đáp ứng kịp với sự thay đổi của Trường qua từng kỳ và sự thay đổi theo nhu cầu của xã hội.

Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển chưa có quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt, ví dụ như: các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân

có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực Nhà trường tuyển dụng mà chưa đủ hoặc chưa hoàn thành các bằng cấp theo quy định.

Chưa có khảo sát về sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực.

Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên chưa được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

Chưa có quy định rõ ràng về khen thưởng những nhân viên thuộc trường hợp đặc biệt như có đóng góp lớn cho xã hội hoặc Nhà trường nhưng ngoài phạm vi công việc được giao phó hoặc ngoài môi trường làm việc của đơn vị hoặc Nhà trường.

### **Tiêu chuẩn 8: Chất lượng người học và hoạt động hỗ trợ người học**

Nhà trường chưa có các hình thức quảng bá để thu hút được những thí sinh giỏi, có năng lực và sự đam mê về ngành QTDVDL&LH vào học; chưa đẩy mạnh vai trò của các cựu SV trong việc quảng bá tuyển sinh tại trường cũ.

Số liệu dự báo nhu cầu từ khảo sát của Trung tâm HTVL&KN chưa sát với nhu cầu thực tế của thị trường.

Ngoài việc bổ sung tiêu chí điểm sàn tiếng Anh thì ngành QTDVDL&LH cũng chưa có tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH riêng.

Hệ thống giám sát trên phần mềm chưa tự động đưa ra những cảnh báo về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của NH;

Giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của SV dựa trên hệ thống giáo viên chủ nhiệm, CVHT chưa được phát huy đúng mực.

SV vẫn gặp khó khăn trong việc đăng ký môn học do hệ thống bị quá tải; một số trường hợp chưa nắm rõ CTĐT nên đăng ký nhầm HP.

Số lượng SV tham gia NCKH còn hạn chế.

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến NH về học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ SV khác chưa được thực hiện liên tục.

Nhà trường chưa có các hoạt động tư vấn tâm lý cho NH.

Nhà trường chưa có đội ngũ chuyên trách quan tâm đến sức khỏe tâm lý, tâm thần của NH; chưa có khảo sát/lấy ý kiến bài bản, rộng rãi đối với NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường.

### **Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị**

Kế hoạch triển khai đầu tư phòng thực hành cho Khoa Du lịch còn chậm. Các khu vực bố trí phòng thực hành cho SV rải rác trong khuôn viên Nhà trường, không tập trung thành một Trung tâm hiện đại và đạt chuẩn.

Hiện tại, thư viện hiện chưa cập nhật hết các tài liệu học tập liên quan đến chuyên ngành QTDVDL&LH do còn nhiều ĐCHP chưa được đưa lên hệ thống.

Tiến độ đầu tư cho khu thực hành cũng như một số trang thiết bị cho một số HP CTĐT cần được xúc tiến nhanh hơn.

Chưa có đánh giá của SV, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.

Trường mới chỉ bước đầu đáp ứng nhu cầu tiếp cận đặc thù của người khuyết tật.

### **Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng**

Số lượng khảo sát nhà tuyển dụng còn ít và phân tán nhiều ngành khác nhau. Cụ thể, chỉ có 2/37 doanh nghiệp du lịch được khảo sát.

Quá trình thu thập thông tin, lấy ý kiến phản hồi của các đơn vị sử dụng lao động và cựu SV trong quy trình đánh giá để phục vụ cho việc phát triển CTĐT gặp khó khăn và mất nhiều thời gian.

Nhà trường chưa thực hiện phân tích định lượng sự tương thích và phù hợp giữa KQHT của NH với CDR cho một số HP.

Ứng dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học chưa được triển khai đều ở tất cả các GV.

Một số khu thực hành chuyên sâu (thực hành lễ tân, buồng phòng, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch) còn thiếu gây khó khăn cho GV và SV trong quá trình triển khai các hoạt động thực hành, thực tập.

Việc tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ doanh nghiệp và cựu SV bước đầu đã được chú trọng nhưng vẫn chưa đảm bảo tính thường xuyên, liên tục nhằm kịp thời cung cấp các thông tin cho việc công tác hiệu chỉnh đánh giá chương trình và giảng dạy.

### **Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra**

Mặc dù tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh và thường xuyên được xem như một dữ liệu để cải tiến quy trình, chất lượng đào tạo, quy trình tư vấn tuyển sinh. Tuy nhiên, điểm còn tồn tại của tiêu chí này đó là chưa có hệ thống dữ liệu cập nhật các lý do thôi học của SV. Các lý do thôi học là do SV và gia đình có

những phản hồi thông tin đến CVHT, TLĐT, lãnh đạo Khoa cho từng trường hợp cụ thể chứ chưa cập nhật mang tính hệ thống dữ liệu. Ngoài ra, cũng có số lượng ít các SV tốt nghiệp quá hạn vì chưa đáp ứng đủ các điều kiện của CĐR như ngoại ngữ, tin học.

Nhà trường chưa phân tích đầy đủ các nguyên nhân làm gia tăng thời gian tốt nghiệp trung bình để cải tiến. Các giải pháp giúp SV rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình chưa đủ mạnh và chưa đồng bộ từ các bên liên quan.

Nhà trường vẫn chưa thực hiện đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDVDL&LH với các trường đào tạo cùng ngành trong và ngoài nước.

Các giải pháp hỗ trợ NH sau tốt nghiệp kết nối việc làm có hiệu quả chưa cao.

Nhà trường và Khoa chưa thường xuyên thực hiện việc đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH giữa CTĐT ngành QTDVDL&LH với các cơ sở ĐTDH khác. Các chính sách khuyến khích và giải pháp hỗ trợ SV tham gia NCKH chưa đủ mạnh để thu hút các bạn SV các khoá làm NCKH.

Việc thu thập các thông tin phản hồi của các bên liên quan cần được số hóa để tạo thuận lợi cho việc tổ chức khai thác, xử lý và sử dụng cũng như thực hiện việc đối sánh làm cơ sở để cải tiến chất lượng đào tạo, NCKH và phục vụ cho các mục đích chung của cơ sở đào tạo.

Các thông tin thu thập được (cụ thể là số lượng mẫu phản hồi) còn chưa cao, so với tổng số mẫu đã gửi đi, điều này làm cho các kết quả khảo sát chưa đảm bảo phản ánh đúng với tình hình thực tế.

### **3. Tóm tắt các kế hoạch cải tiến chất lượng của CTĐT ngành QTDVDL&LH**

Để khắc phục những tồn tại nêu trên, Nhà trường và Khoa Du lịch đã có kế hoạch từ năm học 2022 - 2023, triển khai và hoàn thiện các nội dung sau:

#### **Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT**

Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH, BCN CTĐT ngành QTDVDL&LH chú trọng khảo sát ý kiến của các bên liên quan định kỳ nhằm hoàn thiện CĐR.

Trường ĐHNT duy trì tốt quan hệ với đối tác là các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, công ty tổ chức sự kiện, cơ sở đào tạo du lịch, cựu SV nhằm cập nhật những yêu cầu của thị trường, phản ánh của các bên liên quan trong rà soát, cập nhật thường xuyên CĐR.

**Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả CTĐT**

Từ năm học 2022 - 2023, Khoa kết hợp với Trung tâm Hỗ trợ Việc làm và Khởi nghiệp gửi bản mô tả CTĐT trực tiếp đến các doanh nghiệp du lịch (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng...) là đối tác của Khoa Du lịch.

**Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học**

Từ năm học 2022-2023, Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH&NH tiếp tục rà soát, hiệu chỉnh CTĐT theo đúng quy định và cập nhật lại các HP chuyên ngành để giảm thiểu tính trùng lặp.

**Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học**

Từ năm học 2022 - 2023, Khoa, BM và BCN CTĐT chỉ đạo các GV thiết kế các hoạt động tự học cụ thể và đồng đều trong tất cả các HP.

**Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học**

Từ năm học 2022-2023, Khoa Du lịch cùng các CVHT phối hợp với Ban cán sự lớp tăng cường phổ biến rộng rãi đến SV về tất cả những quy định liên quan đến điều chỉnh điểm và khiếu nại KQHT.

**Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ GV, NCV**

Từ năm học 2022-2023, Khoa Du lịch tăng cường triển khai, tạo kết nối với các Khoa, Viện, Trung tâm trong và ngoài Trường để hình thành các nhóm nghiên cứu liên ngành, đồng thời phát triển các định hướng NCKH, đề tài, dự án liên ngành du lịch trong thời gian tới.

**Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên**

Từ năm học 2022 - 2023, Khoa Du lịch, BM QTDVDL&LH&NH Tiếp tục duy trì mô hình quản trị theo kết quả công việc của nhân viên, đưa ra thêm nhiều tiêu chí đánh giá cụ thể hơn nữa để nhân viên có thể chủ động theo dõi và thực hiện. Cần có những quy định khen thưởng các trường hợp đặc biệt nằm ngoài phạm vi công việc được giao hoặc ngoài phạm vi môi trường làm việc hằng ngày.

**Tiêu chuẩn 8: Chất lượng NH và hoạt động hỗ trợ người học**

Đầu mỗi HK, Đoàn Khoa Du lịch và CVHT tiếp tục tuyên truyền, phổ biến cho SV duy trì công tác bảo vệ môi trường xanh, sạch, đẹp, có ý thức phòng chống tệ nạn xã hội và thực hiện tốt nếp sống văn hoá trong Nhà trường.

Năm học 2022 – 2023, Nhà trường cần thành lập đội ngũ chuyên trách, chăm lo sức khoẻ tâm lý, tâm thần của NH.

**Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị**

Từ năm học 2022-2023, Trung tâm PVTTH chú trọng cải tạo, bố trí lối đi, nhà vệ sinh đặc biệt dành cho người khuyết tật ở những khu vực giảng đường, khu vực hành chính cũ.

**Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng**

Từ năm học 2022-2023, Nhà trường định kỳ khảo sát phản hồi từ doanh nghiệp và cựu SV nhằm kịp thời cung cấp các thông tin cho việc công tác hiệu chỉnh đánh giá chương trình và giảng dạy.

**Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra**

Từ năm học 2022 - 2023, Nhà trường và Khoa tiếp tục đối thoại với SV, GV và các bên có liên quan khác để các dịch vụ hỗ trợ việc học, việc giảng dạy ngày càng tốt hơn, thuận tiện cho NH, GV.

Nhà trường hoàn thiện bộ công cụ dành cho NH đánh giá GV và Quy chế sửa đổi về công tác lấy ý kiến NH; Thay đổi căn bản về phương thức truyền thông đối với công tác SV đánh giá GV; Hoàn thiện sử dụng phần mềm khảo sát trực tuyến.

**Tổng số tiêu chí đạt yêu cầu: 50/50.**

**Tổng số tiêu chí chưa đạt: 0/50.**


**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Tên cơ sở giáo dục: Trường Đại học Nha Trang

Mã: TSN

Tên CTĐT: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã CTĐT: 7810103

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Thang đánh giá							Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
	Chưa đạt			Đạt				Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
	1	2	3	4	5	6	7			
<b>Tiêu chuẩn 1</b>										
Tiêu chí 1.1				4				4,00	3	100,00
Tiêu chí 1.2				4						
Tiêu chí 1.3				4						
<b>Tiêu chuẩn 2</b>										
Tiêu chí 2.1				4				4,33	3	100,00
Tiêu chí 2.2					5					
Tiêu chí 2.3				4						
<b>Tiêu chuẩn 3</b>										
Tiêu chí 3.1					5			4,67	3	100,00
Tiêu chí 3.2				4						
Tiêu chí 3.3					5					
<b>Tiêu chuẩn 4</b>										
Tiêu chí 4.1					5			5,33	3	100,00
Tiêu chí 4.2						6				
Tiêu chí 4.3					5					
<b>Tiêu chuẩn 5</b>										
Tiêu chí 5.1				4				4,60	5	100,00
Tiêu chí 5.2					5					
Tiêu chí 5.3				4						
Tiêu chí 5.4					5					
Tiêu chí 5.5					5					
<b>Tiêu chuẩn 6</b>										
Tiêu chí 6.1					5			4,42	7	100,00
Tiêu chí 6.2				4						
Tiêu chí 6.3					5					
Tiêu chí 6.4				4						
Tiêu chí 6.5					5					
Tiêu chí 6.6				4						
Tiêu chí 6.7				4						
<b>Tiêu chuẩn 7</b>										
Tiêu chí 7.1				4				4,60	5	100,00
Tiêu chí 7.2					5					
Tiêu chí 7.3					5					
Tiêu chí 7.4				4						
Tiêu chí 7.5					5					

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Thang đánh giá							Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
	Chưa đạt			Đạt				Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
	1	2	3	4	5	6	7			
<b>Tiêu chuẩn 8</b>								4,60	5	100,00
Tiêu chí 8.1					5					
Tiêu chí 8.2					5					
Tiêu chí 8.3				4						
Tiêu chí 8.4					5					
Tiêu chí 8.5				4						
<b>Tiêu chuẩn 9</b>								4,40	5	100,00
Tiêu chí 9.1				4						
Tiêu chí 9.2				4						
Tiêu chí 9.3					5					
Tiêu chí 9.4					5					
Tiêu chí 9.5				4						
<b>Tiêu chuẩn 10</b>								4,50	6	100,00
Tiêu chí 10.1					5					
Tiêu chí 10.2					5					
Tiêu chí 10.3				4						
Tiêu chí 10.4					5					
Tiêu chí 10.5				4						
Tiêu chí 10.6				4						
<b>Tiêu chuẩn 11</b>								4,40	5	100,00
Tiêu chí 11.1					5					
Tiêu chí 11.2					5					
Tiêu chí 11.3				4						
Tiêu chí 11.4				4						
Tiêu chí 11.5				4						
<b>Đánh giá chung CTĐT</b>								<b>4,53</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>

Khánh Hòa, ngày 18 tháng 8 năm 2023

HIỆU TRƯỞNG



Trang Thị Trung



## **Phần IV. Phụ lục**

### **CƠ SỞ DỮ LIỆU KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Thời điểm báo cáo: Tính đến ngày 31/10/2023

#### **I. Thông tin chung về cơ sở giáo dục**

**1. Tên cơ sở giáo dục (theo Quyết định thành lập)**

Tiếng Việt: Trường Đại học Nha Trang

Tiếng Anh: Nha Trang University

**2. Tên viết tắt của cơ sở giáo dục**

Tiếng Việt: ĐHNT

Tiếng Anh: NTU

**3. Tên trước đây (nếu có):** Trường Đại học Thủy sản

**4. Cơ quan quản lý trực tiếp:** Bộ Giáo dục và Đào tạo

**5. Địa chỉ:** 02 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Khánh Hòa

**6. Thông tin liên hệ:** Điện thoại (058) 3831149

E-mail: dhnt@ntu.edu Website: <http://www.ntu.edu.vn>

**7. Năm thành lập cơ sở giáo dục (theo Quyết định thành lập):** 1966

**8. Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I:** năm 1959

**9. Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khoá I:** năm 1964

**10. Loại hình cơ sở giáo dục:**

Công lập  Bán công  Dân lập  Tư thục

**11. Loại hình khác (đề nghị ghi rõ):** không có

#### **II. Thông tin chung về cơ sở giáo dục thực hiện CTĐT**

**12. Tên Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT (theo Quyết định thành lập)**

Tiếng Việt: Khoa Du lịch

Tiếng Anh: Faculty of Tourism

**13. Tên viết tắt của Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT:**

Tiếng Việt: không có

Tiếng Anh: không có

**14.** Tên trước đây (nếu có)

Tiếng Việt: Bộ môn Du lịch

Tiếng Anh: Tourism Administration

**15.** Mã CTĐT: 7810103

**16.** Tên trước đây của CTĐT (nếu có): Quản trị kinh doanh du lịch

**17.** Địa chỉ của Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT: 02 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Khánh Hòa

**18.** Số điện thoại liên hệ: (0258) 6262356      Email: [khoadulich@ntu.edu.vn](mailto:khoadulich@ntu.edu.vn)

Website: <https://khoadulich.ntu.edu.vn/>

**19.** Năm thành lập Khoa/Bộ môn (theo Quyết định thành lập): Số 12/QĐ ĐHNT ngày 05 tháng 01 năm 2019.

**20.** Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I (của CTĐT): 2012 (Quyết định số 695/QĐ-ĐHNT ngày 15/6/2012)

**21.** Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khóa I (của CTĐT): 2016 (K54)

### **III. Giới thiệu khái quát về đơn vị thực hiện CTĐT**

**22.** Khái quát về lịch sử phát triển, tóm tắt thành tích nổi bật của đơn vị thực hiện CTĐT

Khoa Du lịch được thành lập ngày 05/01/2019 theo quyết định 12/QĐ-ĐHNT của Hiệu trưởng Trường ĐHNT. Khoa Du lịch là đơn vị trực thuộc Trường ĐHNT, vì vậy sứ mạng, tầm nhìn và triết lý giáo dục đều hướng tới sứ mạng, tầm nhìn và triết lý giáo dục chung của Nhà trường. Trưởng Khoa kiêm nhiệm về chính sách chất lượng và hoạt động ĐBCL đối với các CTĐT của Khoa.

#### **Chức năng và nhiệm vụ:**

Nghiên cứu và triển khai các đề tài NCKH chuyên sâu về du lịch phục vụ cho các lĩnh vực kinh doanh lữ hành, kinh doanh lưu trú, kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống, kinh doanh các dịch vụ vui chơi giải trí.

Tổ chức ĐTĐH ngành QTDVDL&LH, ngành QTDVDL&LH và thạc sĩ ngành QTDVDL&LH của Trường.

Tổ chức đào tạo, tập huấn các lớp ngắn hạn về quản lý điều hành, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, quản lý du lịch cho các doanh nghiệp, quản lý du lịch tại địa phương.

Chú trọng liên kết với một số Khoa, Viện có thế mạnh trong trường (Khoa Kinh tế, Khoa Kế toán Tài chính, Khoa Công nghệ thực phẩm...) để phát triển các CTĐT có liên quan du lịch, âm thực ở cấp độ đại học và sau đại học (SĐH). Đồng thời gia tăng phối hợp công tác giảng dạy, nghiên cứu các vấn đề liên quan đến Thủy sản kết hợp với du lịch đang là lợi thế của Trường hiện nay.

Chú trọng hơn nữa liên kết với các cơ sở kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên (SV) trong quá trình kiến tập, thực tập, đi thực tế, cơ hội làm việc; mời doanh nghiệp tham gia giảng dạy cũng như cùng giải quyết các vấn đề đặt ra từ thực tiễn kinh doanh du lịch.

Tìm kiếm và phát triển hoạt động hợp các quốc tế trong xây dựng CTĐT và thực hiện các dự án nghiên cứu liên quan đến du lịch và kinh tế biển.

#### **Cơ sở vật chất:**

Từ năm 2019 đến nay, Trường ĐHNH đã được Bộ GD&ĐT đầu tư khu vực thực hành cho Khoa Du lịch được bố trí ở khu vực nhà K1, tầng 1 tòa nhà đa năng. Ngoài ra, Khoa cũng đã được tài trợ từ hợp tác quốc tế để xây dựng Không gian Pháp ngữ - cà phê Bonjour phục vụ cho việc thực hành chế biến món ăn và quản trị nhà hàng cho SV ngành du lịch-khách sạn. Từ năm 2020 Trường ĐHNH đã bắt đầu đầu tư, sửa chữa và quy hoạch khu tầng trệt tòa nhà đa năng nhằm giúp Khoa trang bị các cơ sở vật chất phục vụ thực hành, thực tập và trải nghiệm thực tế cho SV ngành QTDVĐL&LH.

#### **Nhân sự:**

Đội ngũ GV cơ hữu của Khoa Du lịch hiện có 18 người, trong đó có 02 TS (trong đó có 02 GV cao cấp, phó giáo sư (PGS)), 16 thạc sĩ (trong đó có 7 nghiên cứu sinh). Đội ngũ nhân viên hành chính có 01 thư ký Khoa. Bên cạnh đó, Khoa được sự hỗ trợ, tham gia giảng dạy, NCKH của các GV đầu ngành của các Khoa, các Bộ môn khác ở trong và ngoài trường, cũng như sự hợp tác, giúp đỡ trong đào tạo và NCKH của các viện, trường đại học trong cả nước. Đặc biệt, Khoa đã ký hợp tác với hơn 20 doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong 5 năm gần đây, số lượng SV tại Khoa từ 2000-2500 SV theo học ở các bậc ĐTDH và SĐH.

### **2.3 Giới thiệu về ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

Duyên hải Nam Trung Bộ có hệ thống cơ sở đào tạo du lịch phát triển. Hiện tại, toàn vùng có 19 đại học; 27 cao đẳng; 13 trung cấp trong đó có 9 trường đại học (chiếm 47,4% trên tổng số trường đại học đào tạo chuyên ngành du lịch); 10 trường cao đẳng (chiếm 37% trên tổng số trường cao đẳng); 5 trung cấp (chiếm 38,5% trên tổng số trường trung cấp) có chuyên ngành đào tạo về du lịch với tổng lượng SV, học viên hàng năm gần 3.500 SV (Căn cứ vào thông tin chỉ tiêu tuyển sinh của từng trường).

Ở cấp đào tạo là cao đẳng, trung cấp nghề có gần 70% tổng số cơ sở đào tạo nghề tham gia đào tạo nghề liên quan đến du lịch với tổng lượng SV hàng năm khoảng 4.000 học viên. Tổng quy mô của các cơ sở đào tạo du lịch các cấp đào tạo với 7.500 người - con số này là khá thấp nếu xét theo nhu cầu về nguồn nhân lực ngành Du lịch của Vùng. Một số cơ sở đào tạo chưa chuyên sâu về du lịch: Các trường Cao đẳng Sư phạm trong Vùng (chỉ tập trung đào tạo ngoại ngữ du lịch, địa lý du lịch và văn hóa du lịch chưa tập trung vào nhóm ngành Quản trị kinh doanh lữ hành, khách sạn, nhà hàng), Trường Cao đẳng nghề, trung cấp nghề (đào tạo ngành Du lịch với trình độ trung học chuyên nghiệp và công nhân kỹ thuật bậc 2/7 và 3/7).

Các địa phương như Đà Nẵng, Quảng Nam, Khánh Hòa có số lượng cơ sở đào tạo tương đối đáp ứng được nhu cầu ngành, nghề du lịch. Một số tỉnh như Quảng Ngãi (không có cơ sở nào đào tạo liên quan đến du lịch), các tỉnh Phú Yên, Ninh Thuận và Bình Thuận, mỗi tỉnh chỉ có 1 cơ sở đào tạo có chuyên ngành du lịch. Do vậy, năng lực và chất lượng đào tạo chuyên ngành du lịch vùng duyên hải Nam Trung Bộ vẫn còn nhiều hạn chế và chưa hoàn toàn đáp ứng nhu cầu nhân lực ngành thời gian qua.

Trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa hiện nay có 04 cơ sở đào tạo du lịch cấp độ Đại học, Cao đẳng: trường ĐHNT, Đại học Khánh Hòa, Cơ sở 2 Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Thái Bình Dương và 07 trường cao đẳng, trung cấp, trung tâm có đào tạo nghề du lịch. Hàng năm, cơ sở này đào tạo các lĩnh vực liên quan đến nghề du lịch cho khoảng 4.000 SV, học sinh. Trong đó có khoảng 300 SV trình độ đại học, 1.200 SV trình độ cao đẳng, số còn lại là trung cấp và sơ cấp. Những thiếu hụt trong cung và cầu ở trên đã mang lại cơ hội không nhỏ cho các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch trong việc phát triển CTĐT và tăng quy mô nhằm đáp ứng nhu cầu. Mặt khác, nó cũng tạo ra những thách thức lớn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, xây dựng uy tín thương

hiệu trong đào tạo/nghiên cứu du lịch nhằm tiến tới cạnh tranh với nhiều cơ sở đào tạo có uy tín trên thế giới/trong khu vực bị hấp dẫn bởi thị trường đào tạo và đặt trụ sở tại Nha Trang - Khánh Hòa cũng như một số địa phương có lợi thế phát triển du lịch biển trong khu vực duyên hải Nam Trung Bộ.

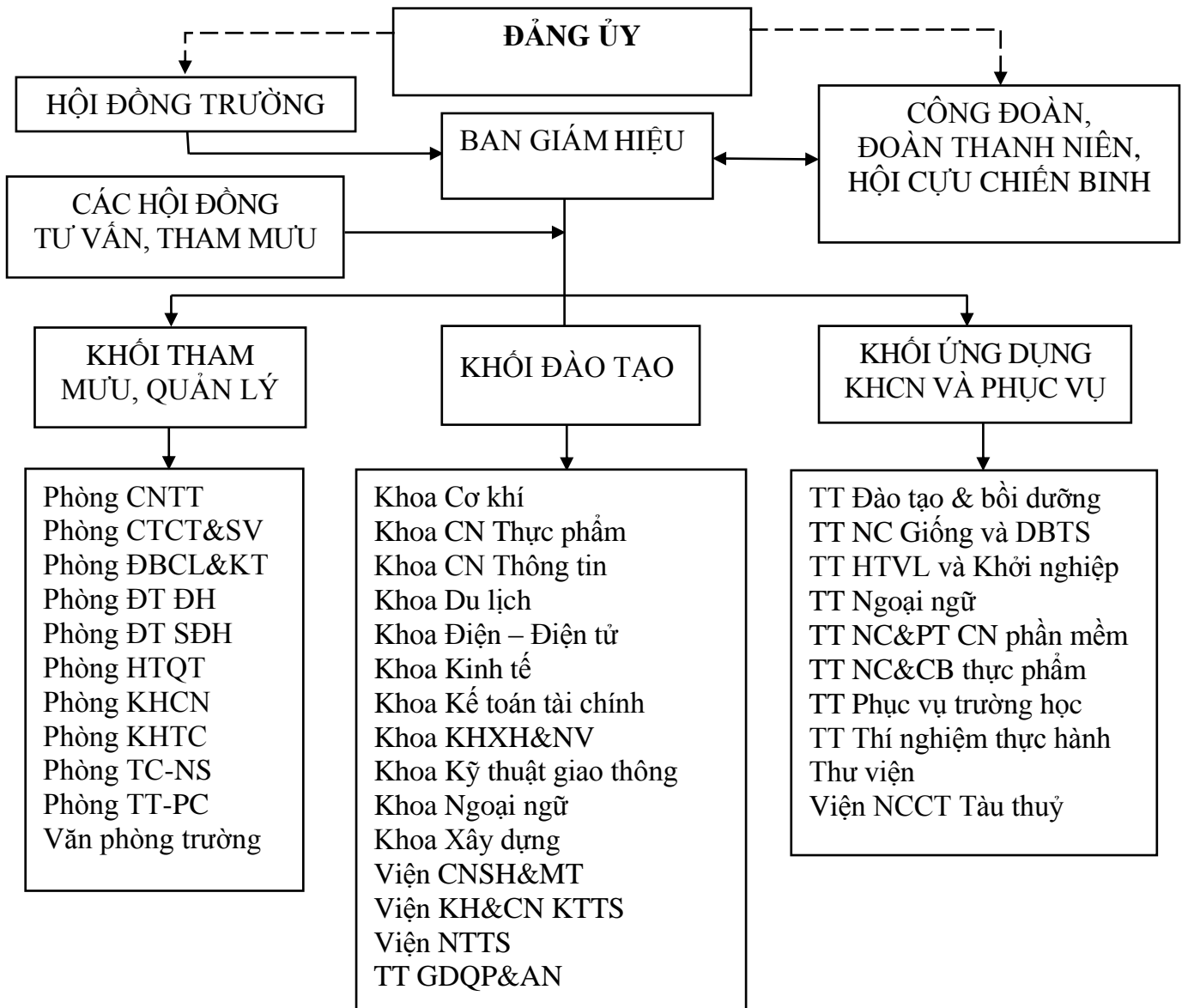
Năm 2006, Trường ĐHNT chính thức đào tạo chuyên ngành Quản trị kinh doanh Du lịch. Với sự lớn mạnh của ngành, Bộ môn Quản trị Du lịch chính thức thành lập vào tháng 10 năm 2010. Trải qua 10 khóa đào tạo với trên 1000 Cử nhân, Bộ môn Quản trị Du lịch (trước đây) đã nỗ lực, phấn đấu và tự tin cung cấp đội ngũ lao động ngành du lịch có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội.

Trong vòng năm năm trở lại đây, số lượng SV đăng ký vào học ngành QTDVDL&LH, QTDVDL&LH tăng lên với điểm đầu vào thuộc tốp đầu của Nhà trường. Đây là một minh chứng cho thấy về sự tín nhiệm của xã hội đối với ngành đào tạo QTDVDL&LH của Nhà trường. Để đáp ứng nhu cầu phát triển các ngành đào tạo du lịch phục vụ xã hội, Khoa Du lịch - Trường ĐHNT đã chính thức được thành lập theo quyết định của Hiệu trưởng từ tháng 1/2019. Đến nay, Khoa đã có hai ngành đào tạo: QTDVDL&LH (bậc đại học, SĐH), QTDVDL&LH (bậc đại học). Từ năm 2013, đã xây dựng và triển khai Chương trình quốc tế Pháp ngữ: Quản trị doanh nghiệp và du lịch (bậc đại học và SĐH) trên cơ sở hợp tác đào tạo với các trường Đại học đối tác ở Pháp, với Tổ chức Đại học Pháp ngữ khu vực châu Á-Thái Bình Dương. Đồng thời, Khoa đã phát triển đào tạo các lớp ngắn hạn thường xuyên cho học viên để nâng cao kỹ năng và tay nghề du lịch trong thực thi công việc (các lớp quản lý điều hành du lịch; nghiệp vụ hướng dẫn du lịch). Từ năm học 2012-2013, trên cơ sở quyết định 3079/QĐ-BGD&ĐT ngày 15 tháng 08 năm 2012 của bộ trưởng Bộ giáo dục và Đào tạo về việc giao cho Trường ĐHNT đào tạo trình độ đại học chính quy ngành QTDVDL&LH, Nhà trường đã tổ chức đào tạo ngành này. Đây là tiền đề quan trọng giúp Bộ môn, Khoa và Nhà trường cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành QTDVDL&LH đáp ứng nhu cầu xã hội.

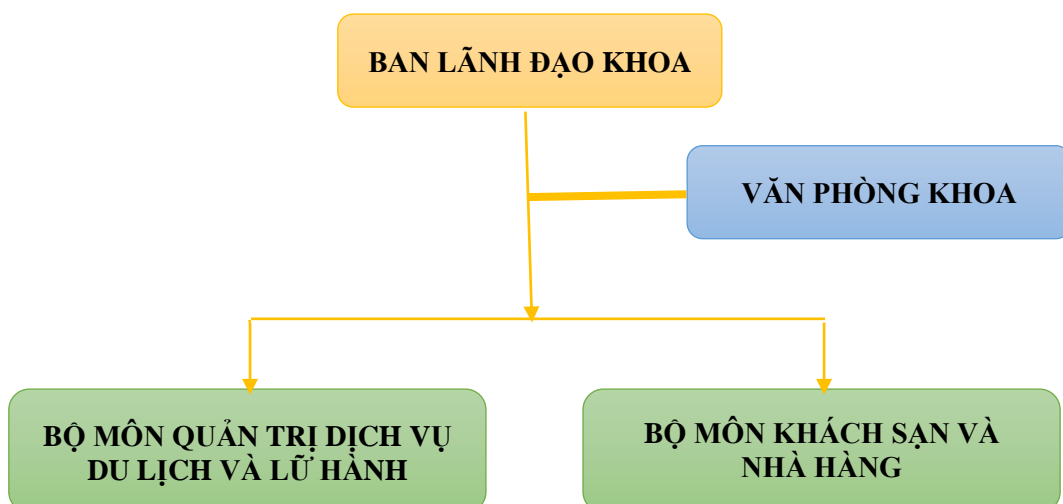
Đội ngũ GV tham gia vào công tác giảng dạy, đào tạo ngành QTDVDL&LH là các PGS, GV cao cấp, và GV có trình độ TS, thạc sĩ có thâm niên công tác và giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực QTDVDL&LH (Bảng 1).

23. Cơ cấu tổ chức hành chính của cơ sở giáo dục và đơn vị thực hiện CTĐT

Tóm tắt sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính của Trường ĐHNT



Tóm tắt sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính của Khoa Du lịch



**24. Danh sách Ban lãnh đạo cơ sở giáo dục và danh sách cán bộ lãnh đạo chủ chốt của đơn vị thực hiện CTĐT.**

<b>TT</b>	<b>Các bộ phận</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Năm sinh</b>	<b>Học vị, chức danh, chức vụ</b>	<b>Điện thoại</b>	<b>Email</b>
<b>Ban lãnh đạo cơ sở giáo dục</b>						
1	Hội đồng Trường	Khổng Trung Thắng	1972	TS, Chủ tịch HĐ Trường	0914 070 627	thangkt@ntu.edu.vn
2	Ban Giám hiệu	Trang Sĩ Trung	1971	GS.TS, Hiệu trưởng	0908 032 203	trungts@ntu.edu.vn
3	Ban Giám hiệu	Quách Hoài Nam	1974	TS, Phó Hiệu trưởng	0914 030 017	namqh@ntu.edu.vn
4	Ban Giám hiệu	Phạm Quốc Hùng	1974	PGS.TS, Phó Hiệu trưởng	0353 757 898	hungpq@ntu.edu.vn
5	Ban Giám hiệu	Trần Doãn Hùng	1976	TS, Phó Hiệu trưởng	0941 440 999	hungtd@ntu.edu.vn
<b>Đơn vị thực hiện CTĐT</b>						
<b>I. Lãnh đạo chủ chốt của đơn vị</b>						
1	Khoa Du lịch	Lê Chí Công	1980	PGS.TS, Trưởng khoa	0983 128 380	phutd@ntu.edu.vn
2	Khoa Du lịch	Ninh Thị Kim Anh	1977	Th.S, Phó Trưởng khoa	0979 888 929	kimanh@ntu.edu.vn
<b>II. Các tổ chức Đảng, Đoàn TN, Công đoàn, Hội SV</b>						
1	Đảng ủy	Khổng Trung Thắng	1972	TS, Bí thư Đảng ủy	0914 070 627	thangkt@ntu.edu.vn
2	Đoàn TNCS Hồ Chí Minh	Đỗ Quang Thắng	1987	TS, Bí thư Đoàn	0903 102 869	thangdq@ntu.edu.vn
3	Công đoàn	Vũ Ngọc Bội	1966	PGS.TS, Chủ tịch CĐ	0903 595 139	boivn@ntu.edu.vn
4	Hội sinh viên	Dương Duy Khang	2000	Chủ tịch Hội SV	0888 832 942	khang.dd.60cbts@ntu.edu.vn

<b>TT</b>	<b>Các bộ phận</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Năm sinh</b>	<b>Học vị, chức danh, chức vụ</b>	<b>Điện thoại</b>	<b>Email</b>
<b>III. Các phòng, ban, trung tâm, thư viện</b>						
1	Văn phòng Trường	Phạm Ngọc Bích	1978	ThS, Chánh văn phòng	0983 652 879	bichpn@ntu.edu.vn
2	Phòng Tổ chức - Nhân sự	Lê Việt Phương	1979	TS, Trưởng phòng	0989 635 123	phuonglv@ntu.edu.vn
3	Phòng Đào tạo Đại học	Tô Văn Phương	1985	PGS.TS, Trưởng phòng	0913 451 713	phuongtv@ntu.edu.vn
4	Phòng Đào tạo Sau đại học	Đặng Xuân Phương	1975	PGS.TS, Trưởng phòng	0914 030 017	phuongdx@ntu.edu.vn
5	Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí	Đinh Đồng Lương	1978	TS, Trưởng phòng	0966 100 661	luongdd@ntu.edu.vn
6	Phòng Công tác chính trị và sinh viên	Tổng Văn Toàn	1977	ThS, Trưởng phòng	0983 208 112	toantv@ntu.edu.vn
7	Phòng Kế hoạch - Tài chính	Hồ Thành Sơn	1962	Trưởng phòng	0913 461 521	sonht@ntu.edu.vn
8	Phòng Khoa học và Công nghệ	Vũ Kế Nghiệp	1976	TS, Trưởng phòng	0967 139 646	vknghep@ntu.edu.vn
9	Phòng Hợp tác quốc tế	Nguyễn Thị Ngân	1976	TS, Phó Trưởng phòng - Phụ trách phòng	0914 070 627	thangkt@ntu.edu.vn
10	Phòng Thanh tra - Pháp chế	Nguyễn Vĩnh Trung	1968	ThS, Trưởng phòng	0914 007 755	trungnv@ntu.edu.vn
11	Phòng Công nghệ Thông tin	Trần Minh Văn	1977	ThS, Phó trưởng phòng	0775 403 070	minhvan@ntu.edu.vn
12	Trung tâm Hỗ trợ việc làm và Khởi nghiệp	Đỗ Quốc Việt	1983	ThS, Giám đốc	0941 116 886	vietdq@ntu.edu.vn



TT	Các bộ phận	Họ và tên	Năm sinh	Học vị, chức danh, chức vụ	Điện thoại	Email
13	Thư viện	Nguyễn Quý Hoàn	1976	Giám đốc	0912 930 466	hoannq@ntu.edu.vn
14	Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng	Bùi Quang Thịnh	1970	ThS, Giám đốc	0903 574 662	thinhbq@ntu.edu.vn
15	Trung tâm Phục vụ trường học	Nguyễn Văn Hân	1980	ThS, Giám đốc	0915 204 489	hannv1@ntu.edu.vn
16	Trung tâm Thí nghiệm thực hành	Nguyễn Văn Hòa	1979	PGS.TS, Giám đốc	0966 337 972	hoanv@ntu.edu.vn
<b>IV. Các bộ môn</b>						
1	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	Ninh Thị Kim Anh	1977	ThS, Phụ trách BM	0979 888 929	anhntk@ntu.edu.vn
2	Quản trị khách sạn và nhà hàng	Lê Trần Phúc	1984	ThS, Phụ trách BM	0982 747 679	phuc.lt@ntu.edu.vn

**25.** Các ngành/chuyên ngành đào tạo của đơn vị thực hiện CTĐT: 02

**26.** Số lượng chuyên ngành đào tạo TS: 0

**27.** Số lượng chuyên ngành đào tạo thạc sĩ: 01

**28.** Số lượng ngành đào tạo đại học: 02

**29.** Số lượng ngành đào tạo cao đẳng: 0

**30.** Số lượng ngành (chuyên ngành) đào tạo khác (đề nghị nêu rõ): 01 chương trình POHE; 01 chương trình quốc tế Pháp ngữ: Quản trị doanh nghiệp và du lịch (bậc SDH), QTDVDL&LH song ngữ Pháp – Việt (bậc đại học).

**31.** Các loại hình đào tạo của đơn vị thực hiện CTĐT

Có Không

Chính quy

Không chính quy

Từ xa

Liên kết đào tạo với nước ngoài

Liên kết đào tạo trong nước

Các loại hình đào tạo khác: CTĐT theo định hướng nghề nghiệp POHE

32. Tổng số các ngành đào tạo: 02

#### IV. Cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên của đơn vị thực hiện CTĐT

33. Thống kê số lượng cán bộ quản lý, GV và nhân viên của đơn vị thực hiện CTĐT

TT	Phân loại	Nam	Nữ	Tổng số
I	<b>Đội ngũ cơ hữu</b> <i>Trong đó:</i>	24	36	<b>60</b>
I.1	Đội ngũ trong biên chế	10	8	<b>18</b>
I.2	Đội ngũ hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) và hợp đồng không xác định thời hạn	14	28	<b>42</b>
II	<b>Các đối tượng khác</b> Hợp đồng ngắn hạn (dưới 01 năm, bao gồm cả giảng viên thỉnh giảng)	10	5	<b>15</b>
	<b>Tổng số</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>75</b>

34. Thống kê, phân loại giảng viên

TT	Trình độ, học vị, chức danh	Số lượng GV	Giảng viên cơ hữu (GV)			GV thỉnh giảng trong nước	GV quốc tế
			GV trong biên chế trực tiếp giảng dạy	GV hợp đồng dài hạn trực tiếp giảng dạy	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Giáo sư, Viện sĩ	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	7	4	1	0	2	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	16	4	11	0	1	0
5	Thạc sĩ	41	7	29	0	5	0
6	Đại học	10	3	0	0	7	0
7	Cao đẳng	0	0	0	0	0	0
8	Trình độ khác	0	0	0	0	0	0
	<b>Tổng số</b>	<b>74</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>

Tổng số giảng viên cơ hữu = Cột (3) - cột (7) - cột (8) = **59 người**

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu trên tổng số cán bộ cơ hữu: **98,33%**

**35.** Quy đổi số lượng giảng viên của đơn vị thực hiện CTĐT theo quy định hiện hành của Bộ GDĐT

TT	Trình độ, học vị, chức danh	Hệ số quy đổi	Số lượng GV	GV cơ hữu			GV thỉnh giảng	GV quốc tế	GV quy đổi
				GV trong biên chế trực tiếp giảng dạy	GV hợp đồng dài hạn trực tiếp giảng dạy	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	Hệ số quy đổi			1,0	1,0	0,3	0,2	0,2	
1	Giáo sư, Viện sĩ	5,0	0	0	0	0	0	0	<b>0,00</b>
2	Phó Giáo sư	3,0	7	4	1	0	2	0	<b>16,20</b>
3	Tiến sĩ khoa học	3,0	0	0	0	0	0	0	<b>0,00</b>
4	Tiến sĩ	2,0	16	4	11	0	1	0	<b>30,40</b>
5	Thạc sĩ	1,0	41	7	29	0	5	0	<b>37,00</b>
6	Đại học	0,3	10	3	0	0	7	0	<b>1,32</b>
	<b>Tổng</b>		<b>74</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>84,92</b>

Cách tính: Cột 10 = cột 3\*(cột 5 + cột 6 + 0,3\*cột 7 + 0,2\*cột 8 + 0,2\*cột 9)

**36.** Thống kê, phân loại giảng viên cơ hữu theo trình độ, giới tính và độ tuổi (số người):

TT	Trình độ/ học vị	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Phân loại theo giới tính (ng)		Phân loại theo tuổi (người)				
				Nam	Nữ	< 30	30-40	41-50	51-60	> 60
1	Giáo sư, Viện sĩ	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	5	8,5	3	2	0	0	4	1	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	15	25,4	9	6	0	4	9	2	0
5	Thạc sĩ	36	61,0	10	26	3	21	11	1	0
6	Đại học	3	5,1	3	0	0	1	0	2	0

TT	Trình độ/ học vị	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Phân loại theo giới tính (ng)		Phân loại theo tuổi (người)				
				Nam	Nữ	< 30	30-40	41-50	51-60	> 60
	<b>Tổng</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

36.1. Tuổi trung bình của giảng viên cơ hữu: **41,8**

36.2. Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ tiến sĩ trở lên trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: **33,9%**

36.3. Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ thạc sĩ trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: **61,02%**

**37.** Thống kê, phân loại giảng viên cơ hữu theo mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ và tin học cho công tác giảng dạy và nghiên cứu

TT	Tần suất sử dụng	Tỷ lệ (%) GV cơ hữu sử dụng ngoại ngữ và tin học	
		Ngoại ngữ	Tin học
1	Luôn sử dụng (trên 80% thời gian của công việc)	14,3	71,4
2	Thường sử dụng (trên 60-80% thời gian của công việc)	35,7	28,6
3	Đôi khi sử dụng (trên 40-60% thời gian của công việc)	42,9	0,0
4	Ít khi sử dụng (trên 20-40% thời gian của công việc)	7,1	0,0
5	Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng (0-20% thời gian của công việc)	0,0	0,0
	<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### V. Người học (chỉ tính số lượng người học của CTĐT)

**38.** Người học bao gồm học sinh, sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh

Tổng số người đăng ký dự tuyển vào CTĐT, số người học trúng tuyển và nhập học trong 5 năm gần đây (hệ chính quy):

Năm học	Số thí sinh đăng ký vào CTĐT (người)	Số trúng tuyển (người)	Tỷ lệ cạnh tranh	Số nhập học thực tế (người)	Điểm tuyển đầu vào/ thang điểm	Điểm trung bình của sinh viên được tuyển	Số lượng sinh viên quốc tế nhập học (người)
<b>Nghiên cứu sinh</b>							
2018-2019	0	0	0	0	0	0	0
2019-2020	0	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0	0	0

<b>Cao học</b>							
2018-2019	0	0	0	0	0	0	0
2019-2020	0	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0	0
2021-2022	19	19	0	18	Xét tuyển	0	0
2022-2023	13	13	0	12	Xét tuyển	0	0
<b>Đại học</b>							
2018-2019	4.115	750	0	167	18/30	0	0
2019-2020	3.035	489	0	191	21/30	0	0
2020-2021	1.121	279	0	186	21/30	0	0
2021-2022	798	287	0	239	20/30	0	0
2022-2023	595	125	0	133	18/30	0	0
<b>Cao đẳng</b>							
2018-2019	0	820	0	547	13/30	0	0
2019-2020	0	234	0	156	5,5/10	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0	0
2021-2022	0	0	0	0	0	0	0
2022-2023	0	0	0	0	0	0	0

**39.** Thống kê, phân loại số lượng người học theo học CTĐT trong 5 năm gần đây các hệ chính quy và không chính quy.

*Đơn vị: người*

<b>Các tiêu chí</b>	<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>	<b>2021-2022</b>	<b>2022-2023</b>
1. Nghiên cứu sinh	0	0	0	0	0
2. Học viên cao học	0	0	0	18	30
3. Sinh viên đại học	<b>841</b>	<b>496</b>	<b>593</b>	<b>728</b>	<b>596</b>
Trong đó:					
Hệ chính quy	841	496	593	600	596
Hệ không chính quy	0	0	0	128	0
4. Sinh viên cao đẳng	<b>1049</b>	<b>883</b>	<b>634</b>	<b>267</b>	<b>141</b>
Trong đó:					
Hệ chính quy	1049	883	634	267	141
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
5. Học sinh TCCN	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Trong đó:					
Hệ chính quy	0	0	0	0	0
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
6. Khác ...	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>11</b>
Bảng 2	0	1	3	2	2
Liên thông từ trung cấp	1	4	4	8	5
Liên thông từ cao đẳng	1	1	3	3	4

**40. Số sinh viên quốc tế theo học CTĐT trong 5 năm gần đây:**

*Đơn vị: người*

	Năm học				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Số lượng (người)	11	6	6	4	2
Tỷ lệ (%) trên tổng số người học	0,006	0,004	0,005	0,004	0,003

**41. Người học của CTĐT có chỗ ở trong ký túc xá/tổng số người học có nhu cầu:**

Các tiêu chí	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1. Tổng diện tích phòng ở (m <sup>2</sup> )	25.806	24.156	24.156	24.156	24.156
2. Người học có nhu cầu về phòng ở (trong và ngoài ký túc xá) (người)	2.737	2.741	2.538	2.038	2.035
3. Người học được ở trong ký túc xá (người)	2.737	2.741	2.538	2.038	2.035
4. Tỷ số diện tích trên đầu người học ở trong ký túc xá (m <sup>2</sup> /người)	9,43	8,81	9,52	11,9	11,9

**42. Số lượng (người) và tỷ lệ (%) người học của CTĐT tham gia nghiên cứu khoa học**

	Năm học				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Số lượng (người)	6	4	9	16	0
Tỷ lệ (%) trên tổng số sinh viên	0,003	0,003	0,007	0,016	0

**43. Thống kê số lượng người học của CTĐT tốt nghiệp trong 5 năm gần đây**

*Đơn vị: người*

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1. Nghiên cứu sinh bảo vệ thành công luận án tiến sĩ	0	0	0	0	0
2. Học viên tốt nghiệp cao học	0	0	0	0	0
3. Sinh viên tốt nghiệp đại học	<b>159</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>103</b>	<b>113</b>
Trong đó:					
Hệ chính quy	159	26	53	103	113
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
4. Sinh viên tốt nghiệp cao đẳng	<b>91</b>	<b>179</b>	<b>308</b>	<b>55</b>	<b>0</b>
Trong đó:					
Hệ chính quy	91	179	308	55	0

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
5. Học sinh tốt nghiệp trung cấp	0	0	0	0	0
Trong đó:					
Hệ chính quy	0	0	0	0	0
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
6. Khác...	0	0	0	0	0

**44. Tình trạng tốt nghiệp của sinh viên hệ chính quy của CTĐT:**

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1. Số lượng người học tốt nghiệp (người).	<b>159</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>103</b>	<b>113</b>
2. Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%).	<b>78.33%</b> (K57)	<b>68.42%</b> (K58)	<b>67.95%</b> (K59)	<b>61.68%</b> (K60)	<b>62.09%</b> (K61)
3. Đánh giá của người học tốt nghiệp về chất lượng CTĐT: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống câu 4 B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
3.1. Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%).	50,75	47,40	31,58	28,57	Chưa khảo sát
3.2. Tỷ lệ người học trả lời <i>chỉ học được một phần</i> kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%).	47,76	48,55	57,89	61,90	Chưa khảo sát
3.3. Tỷ lệ người học trả lời <i>không</i> học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp	1,49	4,05	10,53	9,52	Chưa khảo sát
4. Người học có việc làm trong năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống câu 5 B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
4.1. Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%): Sau 6-12 tháng tốt nghiệp	89,61	84,30	60,00	38,10	Chưa khảo sát
4.2. Tỷ lệ người học có việc làm trái ngành đào tạo (%).	10,39	15,70	40,00	61,90	Chưa khảo sát
4.3. Thu nhập bình quân/tháng của người học có việc làm.	7,86	7,52	6,84	7,48	Chưa khảo sát
5. Đánh giá của nhà tuyển dụng về người học tốt nghiệp có việc làm đúng ngành đào tạo: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT					

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống kết thúc bảng này.					
B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này ☐ điền các thông tin dưới đây:					
5.1. Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay (%).	Chưa khảo sát	13,33	6,67	Chưa khảo sát	Chưa khảo sát
5.2. Tỷ lệ người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm (%).	Chưa khảo sát	86,67	80,00	Chưa khảo sát	Chưa khảo sát
5.3. Tỷ lệ người học phải được đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung ít nhất 6 tháng (%).	Chưa khảo sát	0,00	13,33	Chưa khảo sát	Chưa khảo sát

*Ghi chú:*

- Người học tốt nghiệp là người học có đủ điều kiện để được công nhận tốt nghiệp theo quy định, kể cả những người học chưa nhận được bằng tốt nghiệp;
- Người học có việc làm là người học tìm được việc làm hoặc tạo được việc làm;
- Năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp: 12 tháng kể từ ngày tốt nghiệp;
- Các mục bỏ trống đều được xem là cơ sở giáo dục/đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về việc này.

## VI. Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ

**45.** Số lượng đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ của đơn vị thực hiện CTĐT được nghiệm thu trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại đề tài	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Đề tài cấp NN	2,0	0	0	0	0	0	<b>0,0</b>
2	Đề tài cấp Bộ/Tỉnh*	1,0	1	1	1	0	0	<b>3,0</b>
3	Đề tài cấp trường	0,5	0	0	1	1	0	<b>1,0</b>
	<b>Tổng</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4,0</b>

Cách tính: Cột 9 = cột 3\*(cột 4 + cột 5 + cột 6 + cột 7 + cột 8)

\* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước.

\*\* Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số đề tài quy đổi: **4,0**

Tỷ số đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: **0,07 (4/60)**



46. Doanh thu từ nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ của đơn vị thực hiện CTĐT trong 5 năm gần đây:

TT	Năm	Doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ (triệu VNĐ)	Tỷ lệ doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ so với tổng kinh phí đầu vào của đơn vị thực hiện CTĐT (%)	Tỷ số doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ trên cán bộ cơ hữu (triệu VNĐ/ người)
1	2018	518,3	1	8,64
2	2019	0	0	0,00
3	2020	59,2	1	0,99
4	2021	266,8	1	0,45
5	2022	0	0	0

47. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia thực hiện đề tài khoa học trong 05 năm gần đây:

Số lượng đề tài	Số lượng cán bộ tham gia			Ghi chú
	Đề tài cấp NN	Đề tài cấp Bộ*	Đề tài cấp trường	
Từ 1 đến 3 đề tài	0	8	7	
Từ 4 đến 6 đề tài	0	0	0	
Trên 6 đề tài	0	0	0	
<b>Tổng số cán bộ tham gia</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	

\* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước

48. Số lượng đầu sách của đơn vị thực hiện CTĐT được xuất bản trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại sách	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	
1	Sách chuyên khảo	2,0	1	0	0	0	0	2,0
2	Sách giáo trình	1,5	0	0	0	0	0	0
3	Sách tham khảo	1,0	0	0	1	1	0	2,0
4	Sách hướng dẫn	0,5	0	0	0	0	0	0
	<b>Tổng</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4,0</b>

\*\*Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số sách (quy đổi): **4,0**

Tỷ số sách đã được xuất bản (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: **0,07 (4/60)**

**49.** Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia viết sách trong 5 năm gần đây:

Số lượng sách	Số lượng cán bộ cơ hữu tham gia viết sách			
	Sách chuyên khảo	Sách giáo trình	Sách tham khảo	Sách hướng dẫn
Từ 1 đến 3 cuốn sách	4	0	4	0
Từ 4 đến 6 cuốn sách	0	0	0	0
Trên 6 cuốn sách	0	0	0	0
Tổng số cán bộ tham gia	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

**50.** Số lượng bài của đội ngũ cơ hữu đơn vị thực hiện CTĐT được đăng tạp chí trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại tạp chí	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	
1	Tạp chí khoa học quốc tế	1,5	0	0	5	0	6	16,5
2	Tạp chí khoa học cấp ngành trong nước	1,0	11	5	6	4	4	30,0
3	Tạp chí / tập san của cấp trường	0,5	0	0	0	0	0	0
	<b>Tổng</b>		<b>11</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>46,5</b>

\*\*Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số bài đăng tạp chí (quy đổi): **46,5**

Tỷ số bài đăng tạp chí (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: **0,77 (46,5/60)**

**51.** Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia viết bài đăng tạp chí trong 5 năm gần đây:

Số lượng cán bộ cơ hữu có bài	Nơi đăng
-------------------------------	----------

<b>báo đăng trên tạp chí</b>	<b>Tạp chí khoa học quốc tế (ISI, Scopus,...)</b>	<b>Tạp chí khoa học cấp ngành trong nước</b>	<b>Tạp chí / tập san cấp trường</b>
Từ 1 đến 5 bài báo	6	6	0
Từ 6 đến 10 bài báo	1	0	0
Từ 11 đến 15 bài báo	0	0	0
Trên 15 bài báo	0	2	0
<b>Tổng số cán bộ tham gia</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

**52.** Số lượng báo cáo khoa học do đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT báo cáo tại các hội nghị, hội thảo, được đăng toàn văn trong tuyển tập công trình hay kỷ yếu trong 5 năm gần đây:

<b>TT</b>	<b>Phân loại hội thảo</b>	<b>Hệ số**</b>	<b>Số lượng</b>					<b>Tổng (đã quy đổi)</b>
			<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>	<b>2021-2022</b>	<b>2022-2023</b>	
1	Hội thảo quốc tế	1,0	3	3	2	4	13	25,0
2	Hội thảo trong nước	0,5	10	0	20	2	14	23,0
3	Hội thảo cấp trường	0,25	19	27	5	10	4	16,25
	<b>Tổng</b>		<b>32</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>64,25</b>

\*\*Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước.

Tổng số bài báo cáo (quy đổi): **64,25**

Tỷ số bài báo cáo (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: **1,07 (64,25/60)**

**53.** Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT có báo cáo khoa học tại các hội nghị, hội thảo được đăng toàn văn trong tuyển tập công trình hay kỷ yếu trong 05 năm gần đây:

<b>Số lượng cán bộ cơ hữu có báo cáo khoa học tại các hội nghị, hội thảo</b>	<b>Cấp hội thảo</b>		
	<b>Hội thảo quốc tế</b>	<b>Hội thảo trong nước</b>	<b>Hội thảo ở trường</b>
Từ 1 đến 5 báo cáo	6	9	8
Từ 6 đến 10 báo cáo	0	4	4
Từ 11 đến 15 báo cáo	0	1	0

Số lượng cán bộ cơ hữu có báo cáo khoa học tại các hội nghị, hội thảo	Cấp hội thảo		
	Hội thảo quốc tế	Hội thảo trong nước	Hội thảo ở trường
Trên 15 báo cáo	0	0	1
<b>Tổng số cán bộ tham gia</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>13</b>

**54. Số bằng phát minh, sáng chế được cấp**

Năm học	Số bằng phát minh, sáng chế được cấp (ghi rõ nơi cấp, thời gian cấp, người được cấp)
2018-2019	0
2019-2020	0
2020-2021	0
2021-2022	0
2022-2023	0

**55. Nghiên cứu khoa học của người học**

55.1. Số lượng người học của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia thực hiện đề tài khoa học trong 5 năm gần đây:

Số lượng đề tài	Số lượng người học tham gia			Ghi chú
	Đề tài cấp NN	Đề tài cấp Bộ*	Đề tài cấp trường	
Từ 1 đến 3 đề tài	0	0	34	
Từ 4 đến 6 đề tài	0	0	0	
Trên 6 đề tài	0	0	0	
<b>Tổng số người học tham gia</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	

\* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước

55.2. Thành tích nghiên cứu khoa học của sinh viên:

(*Thống kê các giải thưởng nghiên cứu khoa học, sáng tạo, các bài báo, công trình được công bố*)

TT	Thành tích nghiên cứu khoa học	Số lượng				
		2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1	Số giải thưởng nghiên cứu khoa học, sáng tạo	0	0	0	0	2

TT	Thành tích nghiên cứu khoa học	Số lượng				
		2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
2	Số bài báo được đăng, công trình được công bố	0	0	0	0	2

### VII. Cơ sở vật chất, thư viện

56. Tổng diện tích đất sử dụng của cơ sở giáo dục (tính bằng m<sup>2</sup>): 518.835

57. Tổng diện tích đất sử dụng của đơn vị thực hiện CTĐT (tính bằng m<sup>2</sup>): 27.049

58. Diện tích sử dụng cho các hạng mục sau (tính bằng m<sup>2</sup>):

Nơi làm việc: 155,5 Nơi học: 11.893 Nơi vui chơi giải trí: 15.000

59. Diện tích phòng học (tính bằng m<sup>2</sup>)

- Tổng diện tích phòng học: 11.893

- Tỷ số diện tích phòng học trên người học chính quy: 9,55 (11893/1245)

60. Tổng số đầu sách thuộc ngành đào tạo được sử dụng tại Trung tâm Thông tin - Thư viện: 5.711

Tổng số đầu sách trong phòng tư liệu của đơn vị thực hiện CTĐT (nếu có): 123

61. Tổng số máy tính của đơn vị thực hiện CTĐT:

- Dùng cho hệ thống văn phòng: 02

- Dùng cho người học học tập: 350

- Tỷ số số máy tính dùng cho người học/người học chính quy: 0,28

### VIII. Tóm tắt một số chỉ báo quan trọng

Từ kết quả khảo sát ở trên, tổng hợp thành một số chỉ báo quan trọng dưới đây:

#### 1. Giảng viên:

Tổng số giảng viên cơ hữu (người): 59

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu trên tổng số cán bộ cơ hữu (%): 98,33

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ tiến sĩ trở lên trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT (%): 33,9

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ thạc sĩ trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT (%): 61,02

#### 2. Người học:

Tổng số người học chính quy (người): 1.245

Tỷ số người học chính quy trên giảng viên: 14,66

Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%): 75,83

**3. Đánh giá của người học tốt nghiệp về chất lượng CTĐT:**

Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%): 39,57

Tỷ lệ người học trả lời *chỉ học được một phần* kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%): 54,03

**4. Người học có việc làm trong năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp:**

Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%): 68,00

Tỷ lệ người học có việc làm trái ngành đào tạo (%): 31,99

Thu nhập bình quân/tháng của người học có việc làm (triệu VNĐ): 7,54

**5. Đánh giá của nhà tuyển dụng về người học tốt nghiệp có việc làm đúng ngành đào tạo:**

Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay (%): 10,00

Tỷ lệ người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm (%): 83,34

**6. Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ:**

Tỷ số đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,07

Tỷ số doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ trên cán bộ cơ hữu: 4,18

Tỷ số sách đã được xuất bản (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,07

Tỷ số bài đăng tạp chí (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,77

Tỷ số bài báo cáo (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 1,07

**7. Cơ sở vật chất:**

Tỷ số máy tính dùng cho người học trên người học chính quy: 0,28

Tỷ số diện tích phòng học trên người học chính quy: 9,55

Tỷ số diện tích ký túc xá trên người học chính quy: 9,13

Số: 570/QĐ-ĐHNT

Khánh Hòa, ngày 31 tháng 5 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc kiện toàn Hội đồng tự đánh giá chương trình đào tạo  
trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Căn cứ Quyết định số 155/CP ngày 16/8/1966 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập và quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Trường Thủy sản, nay là Trường Đại học Nha Trang;

Căn cứ Luật giáo dục đại học ngày 18/6/2012; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018 và Nghị định 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị quyết số 340/NQ-HĐT ngày 24/3/2021 của Hội đồng trường Trường Đại học Nha Trang về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nha Trang;

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;

Xét đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng & Khảo thí.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Kiện toàn Hội đồng tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Ban thư ký và các nhóm công tác chuyên trách giúp việc cho Hội đồng, gồm các ông/bà có tên trong danh sách kèm theo.

**Điều 2.** Hội đồng có nhiệm vụ triển khai tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học và các tài liệu hướng dẫn sau:

- Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng;

- Hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình đào tạo theo Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng.

Nhiệm vụ cụ thể của các thành viên do Chủ tịch Hội đồng phân công. Hội đồng tự giải thể sau khi hoàn thành nhiệm vụ.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 206/QĐ-ĐHNT ngày 28/02/2019 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang.

**Điều 4.** Các Trưởng đơn vị có liên quan và các ông/bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, ĐBCLKT.



Trương Sĩ Trường



**DANH SÁCH THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG TỰ ĐÁNH GIÁ  
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC  
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

(Kèm theo Quyết định số 510/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 5 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

TT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ	Chữ ký
1	Trang Sĩ Trung	Hiệu trưởng	Chủ tịch	
2	Quách Hoài Nam	Phó Hiệu trưởng	Phó CT thường trực	
3	Lê Chí Công	Trưởng khoa Du lịch	Phó Chủ tịch	
4	Đình Đồng Lương	Trưởng phòng ĐBCL&KT	Thư ký	
5	Phạm Hồng Mạnh	Thư ký Hội đồng trường	Thành viên	
6	Tô Văn Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Thành viên	
7	Tổng Văn Toàn	Trưởng phòng CTCT&SV	Thành viên	
8	Vũ Kế Nghiệp	Trưởng phòng KH-CN	Thành viên	
9	Hồ Thành Sơn	Trưởng phòng KH-TC	Thành viên	
10	Lê Việt Phương	Phó Trưởng phòng TC-HC	Thành viên	
11	Nguyễn Văn Hân	Phó Giám đốc phụ trách TTPVTH	Thành viên	
12	Ninh Thị Kim Anh	Phụ trách BM QTDVDL&LH	Thành viên	
13	Lê Trần Phúc	Phụ trách BM QTKS&NH	Thành viên	
14	Đỗ Thị Thanh Vinh	Giảng viên cao cấp BM QTDVDL&LH	Thành viên	
15	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên	
16	Huỳnh Cát Duyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên	
17	Nguyễn Thị Mỹ Trúc	Sinh viên lớp 59QTDL	Thành viên	

(Danh sách gồm có 17 người)

**DANH SÁCH THÀNH VIÊN BAN THƯ KÝ**

(Kèm theo Quyết định số 510/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 5 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

STT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
1	Đình Đồng Lương	Trưởng phòng ĐBCL&KT	Trưởng ban
2	Ninh Thị Kim Anh	Phụ trách BM QTDVDL&LH	Phó Trưởng ban
3	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
4	Huỳnh Cát Duyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
5	Tạ Thị Vân Chi	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
6	Nguyễn Thị Hoa Hường	Chuyên viên Phòng ĐBCL&KT	Thành viên

(Danh sách gồm có 06 người)

*Handwritten signature*





## DANH SÁCH CÁC NHÓM CÔNG TÁC CHUYÊN TRÁCH

Số định số 540QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 5 năm 2021  
(Chia Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

Nhóm/STT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ	
Nhóm 1 (TC 1, 2, 3)	1	Lê Chí Công	Trưởng khoa Du lịch	Tổ trưởng
	2	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Tổ phó
	3	Tô Văn Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Thành viên
	4	Đỗ Thị Thanh Vinh	Giảng viên cao cấp BM QTDVDL&LH	Thành viên
	5	Nguyễn Thị Hồng Trâm	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
	6	Đào Anh Thư	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
Nhóm 2 (TC 4,5)	1	Ninh Thị Kim Anh	Phụ trách BM QTDVDL&LH	Tổ trưởng
	2	Phan Thị Kim Liên	Giảng viên BM QTKS&NH	Tổ phó
	3	Huỳnh Cát Duyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
	4	Tạ Thị Vân Chi	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
	5	Nguyễn Thị Huyền Thương	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
Nhóm 3 (TC 6,7)	1	Lê Chí Công	Trưởng khoa Du lịch	Tổ trưởng
	2	Lê Việt Phương	Phó Trưởng phòng TC-HC	Tổ phó
	3	Nguyễn Mai Trung	Phó Trưởng phòng KH-TC	Thành viên
	4	Trần Thị Mỹ Hạnh	Phó Trưởng phòng KH-CN	Thành viên
	5	Lê Bá Quỳnh Châu	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
	6	Nguyễn Khánh Văn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
	7	Phạm Thị Thu	Chuyên viên Phòng TC-HC	Thành viên
Nhóm 4 (TC 8,11)	1	Lê Trần Phúc	Phụ trách BM QTKS&NH	Tổ trưởng
	2	Tô Văn Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Tổ phó
	3	Nguyễn Thế Hân	Phó Trưởng phòng CTCT&SV	Thành viên
	4	Đỗ Quốc Việt	Giám đốc TT QHDN&HTSV	Thành viên
	5	Vương Thị Bích Hào	Chuyên viên Phòng ĐTĐH	Thành viên
	6	Đặng Thị Phước Toàn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
Nhóm 5 (TC 9,10)	1	Đỗ Thị Thanh Vinh	Giảng viên cao cấp BM QTDVDL&LH	Tổ trưởng
	2	Đinh Đồng Lương	Trưởng phòng ĐBCL&KT	Tổ phó
	3	Nguyễn Văn Hân	Phó Giám đốc TTPVTH	Thành viên
	4	Nguyễn Văn Hòa	Giám đốc TTTNTH	Thành viên
	5	Vũ Thị Trang	Phó Giám đốc Thư viện	Thành viên
	6	Nguyễn Thanh Quảng	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
	7	Nguyễn Thị Hoa Hường	Chuyên viên Phòng ĐBCL&KT	Thành viên

(Danh sách gồm có 28 người)

*BN*

**KẾ HOẠCH TỰ ĐÁNH GIÁ**  
**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**I. Mục đích tự đánh giá**

Nhằm bảo đảm, nâng cao chất lượng CTĐT và đăng ký kiểm định chất lượng CTĐT.

**II. Phạm vi tự đánh giá**

Đánh giá các hoạt động của đơn vị thực hiện CTĐT theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) ban hành trong một chu kỳ kiểm định chất lượng.

**III. Công cụ tự đánh giá**

Công cụ tự đánh giá (TĐG) là Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 của Bộ trưởng Bộ GDĐT và các tài liệu hướng dẫn sau:

- Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục (nay là Cục Quản lý chất lượng) về việc hướng chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học (GDĐH).

- Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của GDĐH được ban hành kèm theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng về việc thay thế Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD.

- Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT.

- Công văn số 774/QLCL-KĐCLGD ngày 10/6/2021 của Cục Quản lý chất lượng về việc điều chỉnh một số phụ lục Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD.

**IV. Hội đồng tự đánh giá**

**1. Thành phần Hội đồng tự đánh giá**

Hội đồng (HD) TĐG CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành được thành lập theo Quyết định số 570/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 5 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang, HD gồm có 17 thành viên (danh sách kèm theo).

2. Ban thư ký giúp việc và các nhóm công tác chuyên trách (CT) gồm có 06 người và 05 nhóm CT (danh sách kèm theo).

**3. Phân công thực hiện**

**a) Nhóm thư ký (TK):**

- Tập hợp các báo cáo tiêu chuẩn thành dự thảo báo cáo TĐG CTĐT.

- Hoàn thiện báo cáo TĐG trên cơ sở các ý kiến góp ý của HĐ TĐG CTĐT, các bên liên quan, GV, nhân viên và người học.

b) Các nhóm công tác chuyên trách:

- Xác định nội hàm, phân tích tiêu chí, thu thập thông tin và minh chứng;

- Đánh giá, xử lý, phân tích các thông tin và minh chứng thu thập;

- Dự thảo báo cáo từng tiêu chí và dự thảo báo cáo đối với từng tiêu chuẩn

STT	Tiêu chuẩn	Nhóm chịu trách nhiệm	Thời gian thu thập thông tin và minh chứng	Ghi chú
1	Tiêu chuẩn 1	Nhóm 1	Tháng 7/2021-3/2022	
2	Tiêu chuẩn 2			
3	Tiêu chuẩn 3			
4	Tiêu chuẩn 4	Nhóm 2	Tháng 7/2021-3/2022	
5	Tiêu chuẩn 5			
6	Tiêu chuẩn 6	Nhóm 3	Tháng 7/2021-3/2022	
7	Tiêu chuẩn 7			
8	Tiêu chuẩn 8	Nhóm 4	Tháng 7/2021-3/2022	
9	Tiêu chuẩn 11			
10	Tiêu chuẩn 9	Nhóm 5	Tháng 7/2021-3/2022	
11	Tiêu chuẩn 10			

#### V. Dự kiến các nguồn lực (nhân lực, tài chính, ...) và thời điểm cần huy động/cung cấp

STT	Tiêu chuẩn	Các hoạt động	Các nguồn lực cần được huy động/cung cấp	Thời điểm cần huy động
1		Tổ chức tập huấn HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm công tác CT.	- Ban Giám hiệu. - Toàn thể thành viên HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm CT.	Tháng 6-7/2021
		Truyền thông, công bố Kế hoạch TĐG CTĐT đến toàn thể CBVC, nhân viên và SV tham gia thực hiện CTĐT.	- Ban Giám hiệu. - Đơn vị thực hiện TĐG CTĐT. - Các đơn vị liên quan.	
2	1-11	Phân công nhiệm vụ cho các thành viên HĐ, Ban TK và các nhóm công tác CT.	HĐ TĐG.	Tháng 7/2021-9/2021
		Phân tích nội hàm tiêu chí.	Các nhóm công tác CT.	
		Thu thập thông tin và MC đã xác định.		

		Phân tích, lý giải nội hàm của các thông tin, MC thu được.		
		Số hóa thông tin và MC thu được lưu vào trang web: canbo.ntu.edu.vn		
3	1-11	Viết các báo cáo của từng tiêu chí.	- Ban thư ký và các nhóm công tác CT.	Tháng 10/2021-12/2022
		Tổng hợp các báo cáo tiêu chí thành các báo cáo TC; thu thập thông tin, MC bổ sung.	- Kinh phí hỗ trợ cho hoạt động TĐG CTĐT theo Quy chế chi tiêu nội bộ hiện hành.	
4	1-11	Tổ chức góp ý cho các tiêu chí, TC do các nhóm công tác CT dự thảo (lần 1).	- Hội đồng TĐG. - Kinh phí hỗ trợ cho hoạt động TĐG CTĐT theo Quy chế chi tiêu nội bộ hiện hành.	Tháng 01/2022
		Xác định các thông tin, MC cần thu thập bổ sung.		
		Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 1).	Ban thư ký và các nhóm công tác CT.	
5	1-11	Tổ chức góp ý dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ đơn vị thực hiện CTĐT và các đơn vị liên quan (lần 2).	HĐ TĐG.	Tháng 02/2022
		Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 2).	Ban TK và các nhóm công tác CT.	
		Công bố dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ Trường.	HĐ TĐG.	
6	1-11	Thu thập các ý kiến đóng góp (lần 3).	CBVC, SV toàn Trường.	Tháng 3/2022
		Hoàn thiện báo cáo TĐG và hồ sơ MC lần cuối.	Ban TK và các nhóm công tác CT..	
		Thông qua báo cáo TĐG chính thức.	HĐ TĐG.	
		Phê duyệt báo cáo TĐG.	Hiệu trưởng.	
7		In báo cáo TĐG, đóng tập.	- Phòng ĐBCL&KT - Kinh phí hỗ trợ cho hoạt động TĐG CTĐT theo Quy chế chi tiêu nội bộ hiện hành.	Tháng 4/2022
		Gửi báo cáo TĐG đến Cục QLCL.	Phòng ĐBCL&KT.	
		Đăng ký lịch đánh giá ngoài với Trung tâm KĐCLGD, hoàn thiện các thủ tục đăng ký ĐGN với Trung tâm KĐCLGD.		

## VI. Lập Bảng danh mục mã minh chứng

Bảng danh mục mã minh chứng được thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT.

## VII. Thời gian và nội dung hoạt động

Thời gian	Nội dung hoạt động
Tháng 6-7/2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thành lập HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm công tác CT.</li><li>- Tổ chức tập huấn HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm công tác CT.</li><li>- Truyền thông, công bố Kế hoạch TĐG CTĐT đến toàn thể CBVC, nhân viên và SV tham gia thực hiện CTĐT.</li></ul>
Tháng 7-9/2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm công tác CT.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Phân tích nội hàm tiêu chí.</li><li>- Thu thập thông tin và MC đã xác định.</li><li>- Phân tích, lý giải nội hàm của các thông tin, MC thu được.</li><li>- Số hóa thông tin và MC thu được lưu vào trang web: canbo.ntu.edu.vn</li></ul>
Tháng 10-12/2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Viết các báo cáo của từng tiêu chí.</li><li>- Tổng hợp các báo cáo tiêu chí thành các báo cáo TC; thu thập thông tin, MC bổ sung.</li></ul>
Tháng 01/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tổ chức góp ý cho các tiêu chí, TC do các nhóm công tác CT dự thảo (lần 1).</li><li>- Xác định các thông tin, MC cần thu thập bổ sung.</li><li>- Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 1).</li></ul>
Tháng 02/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tổ chức góp ý dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ đơn vị thực hiện CTĐT và các đơn vị liên quan (lần 2).</li><li>- Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 2).</li><li>- Công bố dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ Trường.</li></ul>
Tháng 3/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thu thập các ý kiến đóng góp (lần 3).</li><li>- Hoàn thiện báo cáo TĐG và hồ sơ MC lần cuối.</li><li>- Thông qua báo cáo TĐG chính thức.</li><li>- Phê duyệt báo cáo TĐG.</li></ul>
Tháng 4/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gửi báo cáo TĐG đến Cục QLCL.</li><li>- Đăng ký lịch đánh giá ngoài với Trung tâm KĐCLGD, hoàn thiện các thủ tục đăng ký ĐGN với Trung tâm KĐCLGD.</li></ul>

### Nơi nhận:

- Bộ GDĐT (để b/c);
- Hội đồng TĐG (để th/h);
- Các đơn vị trong Trường (để th/h);
- Lưu: VT, ĐBCL&KT.



HIỆU TRƯỞNG

Trương Thị Trung