

Số: 103 /NQ-HĐKĐCLV

Nghệ An, ngày 20 tháng 3 năm 2022

NGHỊ QUYẾT
Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng giáo dục
Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
của Trường Đại học Hà Nội

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 17/QĐ-KĐCLGDĐHV ngày 26/6/2019 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục-Trường Đại học Vinh về việc thành lập Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục-Trường Đại học Vinh, nhiệm kỳ 2018-2023;

Căn cứ Quyết định số 06/QĐ-KĐCLGDĐHV ngày 27/9/2018 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục-Trường Đại học Vinh ban hành Quy định hoạt động của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ Hồ sơ tự đánh giá Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Hà Nội, Báo cáo Đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài, kết quả thẩm định của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục và các tài liệu liên quan;

Căn cứ kết quả thảo luận và bỏ phiếu kín thông qua Dự thảo Nghị quyết tại phiên họp ngày 20/3/2022 của Hội đồng,

QUYẾT NGHỊ:

1. Thông nhất với kết quả đánh giá chất lượng giáo dục Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Hà Nội của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài. Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài đã thực hiện khảo sát chính thức, đã tiến hành đánh giá độc lập, khách quan, trung thực, công khai, minh bạch đúng quy trình quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

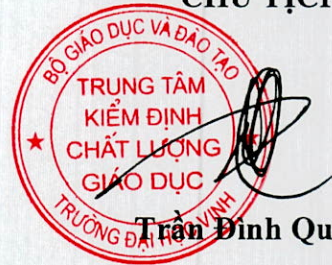
Kết luận về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo như sau: số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu” từ 4,0 điểm trở lên là 43 tiêu chí trên tổng số 50 tiêu chí, chiếm 86%, trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí “đạt yêu cầu”. (chi tiết trong Phụ lục 1).

Nhà trường đã đồng ý với kết quả đánh giá của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài.

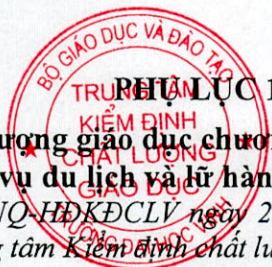
2. Kiến nghị Trường Đại học Hà Nội thực hiện 11 nhóm giải pháp cải tiến chất lượng giáo dục (chi tiết trong *Phụ lục 2*).

3. Căn cứ Điều 23 của Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc 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 quy định về điều kiện công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo, Hội đồng công nhận và đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục-Trường Đại học Vinh cấp Giấy chứng nhận Kiểm định chất lượng giáo dục cho Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Hà Nội theo quy định hiện hành.

**TM. HỘI ĐỒNG KĐCLGD
CHỦ TỊCH**



Trần Đình Quang



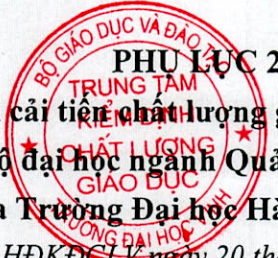
PHỤ LỤC 1

Kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Hà Nội

(Kèm theo Nghị quyết số 103/NQ-HĐKĐCLV ngày 20 tháng 3 năm 2022 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Trường Đại học Vinh)

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn			Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn					
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỉ lệ số tiêu chí đạt (%)			Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỉ lệ số tiêu chí đạt (%)			
Tiêu chuẩn 1					Tiêu chuẩn 7							
Tiêu chí 1.1	4	4,00	4	100	Tiêu chí 7.1	4	4,00	5	100			
Tiêu chí 1.2	4				Tiêu chí 7.2	4						
Tiêu chí 1.3	4				Tiêu chí 7.3	4						
Tiêu chuẩn 2					Tiêu chí 7.4	4						
Tiêu chí 2.1	4	3,67	2	66,67	Tiêu chí 7.5	4						
Tiêu chí 2.2	3				Tiêu chuẩn 8							
Tiêu chí 2.3	4											
Tiêu chuẩn 3					Tiêu chí 8.1	4	4,20	5	100			
Tiêu chí 3.1	4	3,67	2	66,67	Tiêu chí 8.2	4						
Tiêu chí 3.2	3				Tiêu chí 8.3	4						
Tiêu chí 3.3	4				Tiêu chí 8.4	4						
					Tiêu chí 8.5	5						
Tiêu chuẩn 4					Tiêu chuẩn 9							
Tiêu chí 4.1	4	4,00	3	100	Tiêu chí 9.1	4	4,00	4	80,0			
Tiêu chí 4.2	4				Tiêu chí 9.2	5						
Tiêu chí 4.3	4				Tiêu chí 9.3	3						
Tiêu chuẩn 5					Tiêu chí 9.4	4						
Tiêu chí 5.1	4	3,80	4	80,0	Tiêu chí 9.5	4						
Tiêu chí 5.2	4				Tiêu chuẩn 10							
Tiêu chí 5.3	3											
Tiêu chí 5.4	4				Tiêu chí 10.1	4	3,83	5	83,33			
Tiêu chí 5.5	4				Tiêu chí 10.2	3						
					Tiêu chí 10.3	4						
					Tiêu chí 10.4	4						
					Tiêu chí 10.5	4						
Tiêu chuẩn 6					Tiêu chí 10.6	4						
Tiêu chí 6.1	4	3,86	6	85,71	Tiêu chuẩn 11							
Tiêu chí 6.2	4											
Tiêu chí 6.3	3											
Tiêu chí 6.4	4				Tiêu chí 11.1	4	3,80	4	80,0			
Tiêu chí 6.5	4				Tiêu chí 11.2	4						
Tiêu chí 6.6	4				Tiêu chí 11.3	4						
					Tiêu chí 11.4	3						
Tiêu chí 6.7	4				Tiêu chí 11.5	4						
Mức trung bình				Số tiêu chí đạt		Tỉ lệ số tiêu chí đạt (%)						
3,90				43		86,00						

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
 TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC



PHỤ LỤC 2

Các kiến nghị cải tiến chất lượng giáo dục đối với Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của Trường Đại học Hà Nội

(Kèm theo Nghị quyết số 103/NQ-HĐKĐCLY ngày 20 tháng 3 năm 2022 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục-Trường Đại học Vinh)

Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (sau đây gọi tắt là CTĐT) của Trường Đại học Hà Nội, giai đoạn 2016-2021, đã được Nhà trường tự đánh giá và được Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài đánh giá chất lượng. Kết quả đánh giá ngoài cho thấy, CTĐT có những điểm mạnh đáng ghi nhận như sau: Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng, cơ bản phù hợp với Sứ mạng và Tầm nhìn của Nhà trường, được thể hiện cụ thể thông qua chuẩn đầu ra, được phổ biến rộng rãi; nội dung và cấu trúc của CTĐT được thiết kế cơ bản phù hợp, phân bổ hợp lý; chương trình dạy học, đề cương chi tiết các học phần được rà soát, điều chỉnh định kỳ; các hoạt động dạy và học đa dạng, các hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học phù hợp với mục tiêu đào tạo; đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên được tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, quản lý và đánh giá theo quy trình với các tiêu chí rõ ràng, cụ thể; chính sách và tiêu chí tuyển chọn người học được xác định rõ ràng, được công bố công khai; nguồn học liệu phong phú, đáp ứng tốt yêu cầu giảng dạy, học tập và nghiên cứu; hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để cải tiến chất lượng CTĐT bước đầu được thiết lập và triển khai thực hiện; kết quả khảo sát được phân tích, xử lý và sử dụng trong cải tiến chất lượng; dữ liệu về sinh viên thôi học, sinh viên đủ điều kiện tốt nghiệp trong mỗi năm học, thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên được thiết lập, giám sát.

Tuy nhiên, CTĐT vẫn còn những điểm tồn tại cần khắc phục và những lĩnh vực cần cải tiến chất lượng cụ thể theo 11 nhóm giải pháp dưới đây:

(i) Mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra của CTĐT và các môn học cần được rà soát bám sát theo yêu cầu của Khung trình độ quốc gia Việt Nam, phù hợp với đặc thù của Trường và mục tiêu đào tạo ngành du lịch trong xã hội cách mạng công nghiệp 4.0; chuẩn đầu ra về triển vọng việc làm trong tương lai cần làm rõ hơn các mức năng lực của người học cần đạt được;

(ii) Cần tiếp tục rà soát, bổ sung và hoàn thiện bản mô tả CTĐT; cần bảo đảm tính chính xác, tương thích sự đóng góp của mỗi học phần vào chuẩn đầu ra của CTĐT; nên nghiên cứu xu thế phát triển bền vững của ngành lữ hành du lịch trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 để xây dựng một số nội dung, học phần mới phù hợp; cần đa dạng hóa các hình thức phổ biến, công khai Bản mô tả CTĐT và hệ thống đề cương chi tiết của các học

ĐÀO
TÂM
ĐỊNH
LƯỢNG
GIÁO
DỤC
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC

phần tóit các bên liên quan để dễ dàng nắm bắt, sử dụng; cần tăng cường lấy ý kiến của các bên liên quan trong quá trình rà soát, điều chỉnh CTĐT;

(iii) Cần rà soát, điều chỉnh ma trận chuẩn đầu ra, làm rõ tính liên kết giữa các học phần bảo đảm đạt được các chuẩn đầu ra, đặc biệt là các chuẩn đầu ra về mức tự chủ và trách nhiệm cá nhân của người học đối với nghề nghiệp tương lai, cũng như sự phù hợp của các phương pháp kiểm tra đánh giá, phương pháp dạy và học; cần tăng cường đối sánh, tham khảo CTĐT ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành của các trường đại học uy tín trong nước, khu vực và quốc tế trong quá trình thực hiện, rà soát và điều chỉnh chương trình dạy học; nên nghiên cứu tăng thời lượng thực hành, phân bổ các học phần kiến tập, thực tập phù hợp hơn để gia tăng cơ hội trải nghiệm thực tế cho người học;

(iv) Cần nghiên cứu xây dựng Triết lý giáo dục phù hợp với Tâm nhìn, Sứ mạng và Mục tiêu đào tạo của Nhà trường, được văn bản hoá và phổ biến đến các bên liên quan, được chuyển tải phù hợp vào trong nội dung chương trình, các hoạt động dạy và học, kiểm tra đánh giá; cần tăng cường hơn nữa công tác truyền thông để lan tỏa rộng rãi mục tiêu giáo dục của Nhà trường đến các bên liên quan; cần tăng cường đổi mới và ứng dụng các phương pháp giảng dạy tiên tiến, các phương pháp kiểm tra đánh giá hướng tới rèn luyện cho người học kỹ năng học tập suốt đời và phát triển các kỹ năng, phẩm chất cần thiết đối với nghề nghiệp tương lai;

(v) Cần rà soát, hoàn thiện các văn bản quy định về quy trình thi, kiểm tra đánh giá, quy trình phản hồi thông tin về kết quả học tập bảo đảm tính cập nhật đồng thời hỗ trợ người học điều chỉnh phương pháp học tập phù hợp hơn; cần thực hiện đồng bộ Quy định xây dựng Ngân hàng câu hỏi thi trong tất cả các học phần của CTĐT; cần phân tích tính đa dạng, độ tin cậy, độ giá trị và sự công bằng của các phương pháp kiểm tra, đánh giá để kịp thời điều chỉnh trong quá trình thực hiện, bảo đảm đánh giá được mức độ đạt được các chuẩn đầu ra;

(vi) Cần rà soát, điều chỉnh và bổ sung hoàn thiện hệ thống văn bản quản lý về công tác nhân sự; cần chuyển tải Kế hoạch chiến lược phát triển Nhà trường thành kế hoạch trung hạn, ngắn hạn cùng những giải pháp khả thi để phát triển đội ngũ giảng viên có trình độ cao cho CTĐT; cần có quy định cụ thể về năng lực công tác và quy trình đánh giá kết quả thực thi nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, giảng viên; các tiêu chí đánh giá năng lực hoạt động trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của đội ngũ cán bộ, giảng viên cần được quy định cụ thể với thang đo phù hợp;

(vii) Cần định kỳ rà soát chiến lược xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên, có dự báo tổng thể về số lượng, yêu cầu về trình độ chuyên môn, năng lực tin học, ngoại ngữ, các kiến thức, kỹ năng bổ trợ khác; cần rà soát, đánh giá công việc thực tế của đội ngũ nhân viên để hướng dẫn các đơn vị xây dựng, bổ sung, điều chỉnh đề án vị trí việc làm phù hợp hơn; cần xây dựng các tiêu chí đánh giá năng lực và kết quả thực thi nhiệm

vụ của đội ngũ nhân viên; cần phân tích, đánh giá hiệu quả của công tác tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng để xây dựng chính sách phát triển bền vững đội ngũ nhân viên;

(viii) Cần chú trọng phân tích xu hướng chất lượng tuyển sinh hằng năm nhằm đánh giá hiệu quả về từng phương thức tuyển sinh; cần soát, đánh giá tiêu chí và phương pháp tuyển sinh, các chính sách thu hút người học điều chỉnh phù hợp hơn; cần phân tích, đánh giá hiệu quả của công tác giám sát và hỗ trợ để kịp thời điều chỉnh, nâng cao công tác hỗ trợ người học; cần sử dụng hiệu quả các ý kiến phản hồi của các bên liên quan để cải tiến, nâng cao chất lượng;

(ix) Cần rà soát, điều chỉnh hệ thống phòng học, phòng làm việc, phòng chức năng theo quy định tại Thông tư số 03/2020/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo; cần nghiên cứu tăng cường đầu tư cho hệ thống phòng thực hành chuyên ngành; cần có kế hoạch đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin theo định hướng chuyển đổi số; cần xây dựng cơ sở dữ liệu theo dõi, đánh giá hiệu quả đầu tư, cải tiến chất lượng môi trường cảnh quan, môi trường tâm lý xã hội; cần tăng cường khảo sát và sử dụng hiệu quả ý kiến của các bên liên quan nhằm nâng cao chất lượng môi trường nhà trường;

(x) Cần hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường; cần rà soát hệ thống thu thập ý kiến phản hồi của các bên liên quan và sử dụng hiệu quả kết quả khảo sát để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng; cần tăng cường sử dụng các ý kiến phù hợp vào xây dựng và phát triển CTĐT, chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống CNTT và các dịch vụ hỗ trợ khác; cần định kỳ tổng kết đánh giá tính hiệu quả, độ tin cậy của công cụ và phương thức khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan để cải tiến nâng cao chất lượng;

(xi) Cần phân tích nguyên nhân sinh viên thôi học, bỏ học, tốt nghiệp không đúng hạn của CTĐT; cần phân tích đầy đủ và đối sánh với các cơ sở giáo dục đại học khác trong và ngoài nước về tỷ lệ tốt nghiệp, thôi học của sinh viên và mức độ hài lòng của các bên liên quan; cần có chính sách khuyến khích hiệu quả hơn để đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên, đầu tư cho sinh viên nghiên cứu khoa học đảm bảo theo quy định tại Nghị định 99/2014/NĐ-CP của Chính phủ; cần thường xuyên khảo sát nhu cầu thị trường và việc làm của sinh viên, tăng cường kết nối với các doanh nghiệp, tổ chức các hoạt động giao lưu, giới thiệu, định hướng nghề nghiệp cho sinh viên..

* * *

Trên đây là những nhóm giải pháp tổng hợp, Nhà trường cần nghiên cứu kỹ Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch và những giải pháp cụ thể cho việc thực hiện cải tiến chất lượng giáo dục của Nhà trường.

Sau nửa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục, vào thời điểm 2,5 năm sau khi được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục (tháng 09/2024), Nhà trường cần có



báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng giáo dục gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục-Trường Đại học Vinh.
