

**NGHỊ QUYẾT**

**Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng  
chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học  
của Trường Đại học Lâm nghiệp**

**HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC**

*Căn cứ Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;*

*Căn cứ Quyết định số 536/QĐ-KĐCLGDTL ngày 06 tháng 9 năm 2024 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long về việc kiện toàn nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;*

*Căn cứ hồ sơ thẩm định kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm nghiệp;*

*Căn cứ kết quả thẩm định của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên họp thứ 19 ngày 26 tháng 5 năm 2025.*

**QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm nghiệp. Đoàn Đánh giá ngoài đã thực hiện đánh giá chất lượng giáo dục chương trình Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm nghiệp đúng quy định hiện hành.

Kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm nghiệp sau thẩm định là: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ 4 điểm trở lên là 46 tiêu chí (chiếm 92%), trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí đạt yêu cầu (Chi tiết trong Phụ lục I kèm theo Nghị quyết này).

**Điều 2.** Kiến nghị Trường Đại học Lâm nghiệp cần thực hiện các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục chương trình Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học (Chi tiết trong Phụ lục II kèm theo Nghị quyết này).

**Điều 3.** Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm nghiệp theo quy định hiện hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Trường ĐH Lâm nghiệp;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Đường**



## Phụ lục I

**Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm Nghiệp**  
(Kèm theo Nghị quyết số 49/NQ-HĐKĐCLGD ngày 31/5/2025 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

| 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 | Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%) |                      |                   | Mức trung bình           | Số tiêu chí đạt | Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%) |
| <b>Tiêu chuẩn 1</b>  |                   | 4,00                     | 3               | 100                       | <b>Tiêu chuẩn 7</b>  |                   | 4,00                     | 5               | 100                       |
| Tiêu chí 1.1         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 7.1         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 1.2         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 7.2         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 1.3         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 7.3         | 4                 |                          |                 |                           |
| <b>Tiêu chuẩn 2</b>  |                   | 4,00                     | 3               | 100                       | Tiêu chí 7.4         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 2.1         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 7.5         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 2.2         | 4                 |                          |                 |                           | <b>Tiêu chuẩn 8</b>  |                   | 4,20                     | 5               | 100                       |
| Tiêu chí 2.3         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 8.1         | 4                 |                          |                 |                           |
| <b>Tiêu chuẩn 3</b>  |                   | 3,67                     | 2               | 66,67                     | Tiêu chí 8.2         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 3.1         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 8.3         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 3.2         | 3                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 8.4         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 3.3         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 8.5         | 5                 |                          |                 |                           |
| <b>Tiêu chuẩn 4</b>  |                   | 4,00                     | 3               | 100                       | <b>Tiêu chuẩn 9</b>  |                   | 4,00                     | 4               | 80,00                     |
| Tiêu chí 4.1         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 9.1         | 5                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 4.2         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 9.2         | 3                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 4.3         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 9.3         | 4                 |                          |                 |                           |
| <b>Tiêu chuẩn 5</b>  |                   | 3,80                     | 4               | 80,00                     | Tiêu chí 9.4         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 5.1         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 9.5         | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 5.2         | 4                 |                          |                 |                           | <b>Tiêu chuẩn 10</b> |                   | 4,00                     | 6               | 100                       |
| Tiêu chí 5.3         | 3                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 10.1        | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 5.4         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 10.2        | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 5.5         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 10.3        | 4                 |                          |                 |                           |
| <b>Tiêu chuẩn 6</b>  |                   | 4,29                     | 7               | 100                       | Tiêu chí 10.4        | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 6.1         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 10.5        | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 6.2         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 10.6        | 4                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 6.3         | 4                 |                          |                 |                           | <b>Tiêu chuẩn 11</b> |                   | 4,20                     | 4               | 80,00                     |
| Tiêu chí 6.4         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 11.1        | 5                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 6.5         | 4                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 11.2        | 3                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 6.6         | 5                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 11.3        | 5                 |                          |                 |                           |
| Tiêu chí 6.7         | 5                 |                          |                 |                           | Tiêu chí 11.4        | 4                 |                          |                 |                           |
|                      |                   |                          |                 |                           | Tiêu chí 11.5        | 4                 |                          |                 |                           |

| Mức trung bình | Số tiêu chí đạt | Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%) |
|----------------|-----------------|---------------------------|
| 4,04           | 46              | 92                        |





## Phụ lục II

# Kiểm nghị cải tiến chất lượng chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm nghiệp (Kèm theo Nghị quyết số 49/NQ-HĐKĐCLGD ngày 31/5/2025 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

## I. NHỮNG ĐIỂM MẠNH NỔI BẬT

Kết quả đánh giá chất lượng CTĐT Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Trường Đại học Lâm nghiệp, giai đoạn 2019 - 2024 cho thấy có những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy như sau:

1. Mục tiêu của CTĐT được phát biểu rõ ràng, cơ bản phù hợp với Sứ mạng, Tầm nhìn của Trường, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của CTĐT được xây dựng có sự tham gia của các bên liên quan, đã thể hiện đặc trưng của ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành, bao quát được các yêu cầu chung và chuyên biệt của người học tốt nghiệp CTĐT và triển vọng việc làm trong tương lai. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT được phổ biến tới các bên liên quan bằng nhiều hình thức khác nhau.

2. Bản mô tả CTĐT có đủ thông tin theo quy định, được rà soát và cập nhật các vấn đề mới nhất có liên quan theo định kỳ và kế hoạch của Trường. đề cương học phần có đầy đủ thông tin, được định kỳ rà soát, bổ sung, điều chỉnh, cập nhật theo quy định. Các phiên bản của Bản mô tả CTĐT và các đề cương học phần được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau. Các bên liên quan như cơ quan quản lý, nhà sử dụng lao động, giảng viên, người học, người học đã tốt nghiệp đều có thể dễ dàng tiếp cận.

3. Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra của CTĐT, có nội dung cập nhật, có tính tích hợp, liên ngành về quản trị, quản trị kinh doanh, du lịch, kinh tế, luật; được rà soát, điều chỉnh theo kế hoạch của Trường. Cấu trúc chương trình dạy học có sự liên mạch giữa các khối kiến thức, được phân bổ khá hợp lý; bố trí các học phần đảm bảo tính logic của tiến trình đào tạo. Chương trình dạy học được tham khảo một số CTĐT trong nước, có lấy ý kiến một số bên liên quan đảm bảo tính cập nhật và tích hợp.

4. Triết lý giáo dục được công bố chính thức, công bố công khai, được phổ biến đến các bên liên quan. Các hoạt động dạy, học được thiết kế cơ bản phù hợp để hỗ trợ người học đạt chuẩn đầu ra. Các hoạt động học tập đa dạng, môi trường thực hành, thực nghiệp đa dạng, phù hợp, thúc đẩy tự học và khả năng học suốt đời.

5. Quy định về công kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học đầy đủ và rõ ràng. 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 chuẩn đầu ra được ban hành được phổ biến đến giảng viên và người học. Kết quả đánh giá được phản hồi đến người học để điều chỉnh và cải thiện việc học tập. Việc giải quyết khiếu nại về kết quả đánh giá nhanh và thỏa đáng.



6. Đội ngũ giảng viên được quy hoạch, phát triển theo Chiến lược phát triển nhà trường đảm bảo về số lượng và trình độ, đáp ứng yêu cầu đào tạo và nghiên cứu. Quy định tuyển dụng, bổ nhiệm đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được ban hành khá đầy đủ, được công bố công khai trên trang website của Trường/Viện. Năng lực của đội ngũ giảng viên được đánh giá hằng năm theo các quy định. Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển chuyên môn của giảng viên được thực hiện cơ bản theo kế hoạch. Khối lượng công việc giảng dạy, nghiên cứu khoa học của giảng viên/nghiên cứu viên được xác định rõ ràng. Quy định hoạt động phục vụ cộng đồng thông qua việc thực hiện các nhiệm vụ hỗ trợ trực tiếp, gián tiếp tới công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học.

7. Đội ngũ nhân viên phục vụ làm việc tại Thư viện, Trung tâm Thí nghiệm-Thực hành được quy hoạch, tuyển dụng đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Các tiêu chí tuyển dụng cơ bản rõ ràng. Kế hoạch, quy trình, tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ quản lý được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của Trường và thực hiện đúng quy định. Năng lực đội ngũ nhân viên được xác định, đánh giá theo quy trình, đảm bảo dân chủ, công khai. Giảng viên, sinh viên hài lòng đối với đội ngũ cán bộ hỗ trợ. Nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định dựa trên kết quả khảo sát hằng năm. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên được xây dựng và thực hiện. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên 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.

8. Chính sách, quy định, tiêu chí, phương thức tuyển sinh được xác định rõ ràng, được rà soát, điều chỉnh và công bố công khai. Hệ thống theo dõi sự tiến bộ trong học tập, rèn luyện của sinh viên, tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, tư vấn việc làm cho sinh viên được thiết lập. Các hoạt động ngoại khóa, hoạt động hướng nghiệp, tư vấn việc làm cho sinh viên được triển khai đa dạng, phong phú. Môi trường cảnh quan sạch sẽ, môi trường học tập, làm việc an toàn, thân thiện đáp ứng tốt cho hoạt động học tập, sinh hoạt của sinh viên. Đặc biệt Nhà trường áp dụng công nghệ trong việc nhận diện khuôn mặt tại cổng khu ký túc xá để đảm bảo an toàn cho sinh viên. Sinh viên, cựu sinh viên hài lòng với dịch vụ hỗ trợ, cảnh quan và môi trường tâm lý, xã hội.

9. Hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng được bố trí phù hợp, có đầy đủ trang thiết bị. Tỷ lệ diện tích/người học vượt ngưỡng quy định tại Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT của Bộ GD&ĐT. Thư viện được thiết kế mở, thoáng mát, yên tĩnh có không gian đọc dành cho cán bộ, giảng viên và cho sinh viên, có nội quy, hướng dẫn, có các trang thiết bị, có thư viện số được liên kết với thư viện một số trường đại học khác, có đầy đủ học liệu để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Tỷ lệ diện tích/chỗ ngồi đáp ứng quy định tại Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT. Hệ thống phòng thực hành, thí nghiệm được Nhà trường đầu tư đầy đủ, có các thiết bị đặc thù đáp ứng yêu cầu của CTĐT được duy trì hoạt động hiệu quả thông qua công tác bảo trì, nâng cấp định kỳ hỗ trợ cho công tác giảng dạy và nghiên cứu. Hệ thống công nghệ thông tin vận hành ổn



định, đảm bảo an toàn thông tin, được bảo trì và cập nhật, đáp ứng yêu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học. Đề án chuyển đổi số giai đoạn 2024-2030 được ban hành. Quy định 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.

10. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được thiết lập. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được thu thập, xử lý và sử dụng để thiết kế/phát triển chương trình dạy học. Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT và chương trình dạy học của Trường được thiết lập; được rà soát đánh giá và cải tiến phù hợp với quy định của pháp luật và sự phát triển của Trường. Giảng viên, nghiên cứu viên tham gia thực hiện CTĐT có nhiều kết quả nghiên cứu khoa học được sử dụng trong hoạt động dạy và học. Một số bài báo công bố trên các tạp chí khoa học, báo cáo khoa học có nội dung được truyền tải thành nội dung giảng dạy và cải tiến hoạt động giảng dạy của giảng viên và hoạt động học tập của người học. Hoạt động dạy học, kiểm tra đánh giá của giảng viên đối với người học và chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác được quy định rõ ràng, được đánh giá và cải tiến. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được quy định rõ ràng, có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến. Chính sách đảm bảo chất lượng của Trường được cụ thể hoá bằng các văn bản của Trường trong đó có cơ chế phản hồi của các bên liên quan.

11. Nhà trường đã thực hiện khá tốt việc giám sát, định kỳ thống kê, cập nhật số lượng sinh viên bị cảnh báo học tập, thôi học, tốt nghiệp trước và đúng hạn, tính toán thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên thuộc CTĐT. Tỷ lệ sinh viên thôi học thấp. Khoa và các đơn vị đã tổ chức nhiều hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên tìm kiếm việc làm. Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm khá cao đạt 88,7%. Tỷ lệ sinh viên tự tạo được việc làm phù hợp với ngành đào tạo đạt gần 10%. Sinh viên tích cực tham gia nghiên cứu khoa học với 05 đề tài nghiên cứu khoa học sinh viên cấp Trường được nghiệm thu. Nhà trường đã thực hiện một số khảo sát khác nhau về mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động của CTĐT và mức độ hài lòng đã được phân tích, đối sánh, đánh giá để xây dựng các giải pháp cải tiến chất lượng.

## II. KIẾN NGHỊ

Tuy nhiên, CTĐT còn những điểm tồn tại cần khắc phục (Chi tiết như đã nêu trong Báo cáo đánh giá ngoài của đoàn Đánh giá ngoài). Trên cơ sở hồ sơ thẩm định và kết quả thảo luận tại phiên họp, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục kiến nghị Nhà trường cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Rà soát mục tiêu CTĐT, thiện rõ hơn năng lực số của sinh viên tốt nghiệp tại; cải tiến, nâng cao hiệu quả rà soát và điều chỉnh để đảm bảo chuẩn đầu ra được biểu đạt đáp ứng quy định hiện hành; cải tiến việc công bố chuẩn đầu ra của CTĐT trên website của Trường thân thiện với người dùng; thường xuyên phổ biến chuẩn đầu ra của CTĐT đến người học và các bên liên quan.

2. Rà soát, điều chỉnh ma trận thể hiện sự đóng góp của các học phần vào



việc đạt chuẩn đầu ra của CTĐT đảm bảo phù hợp và hợp lý; tăng cường khảo sát ý kiến các bên liên quan về Bản mô tả CTĐT; cải tiến nâng cao hiệu quả rà soát, bổ sung định mức học tập theo giờ tín chỉ quy định tại Thông tư số 17/2021 ngày 22/6/2021; thay đổi cách truyền thông nội dung Bản mô tả và đề cương học phần theo hình thức tiếp thị và giới thiệu CTĐT một cách sáng tạo, hấp dẫn hơn; tổ chức đánh giá hiệu quả của việc phổ biến CTĐT và đề cương học phần tới các bên liên quan cũng như mức độ thuận tiện và dễ dàng trong tiếp cận Bản mô tả CTĐT và đề cương học phần các học phần.

3. Nâng cao hơn nữa hiệu quả rà soát, cải tiến chất lượng để đảm bảo 100% các học phần trong chương trình dạy học có sự tương thích về nội dung và thể hiện được sự đóng góp cụ thể của mỗi học phần nhằm đạt được chuẩn đầu ra; rà soát, cập nhật chương trình dạy học đảm bảo chuẩn xác; tăng tỷ lệ thực hành, gắn kết chương trình dạy học với thực tế doanh nghiệp, hướng nghiệp cho người học ngay từ năm thứ hai; tăng sự kết nối với cựu người học và các doanh nghiệp để cải tiến chương trình dạy học.

4. Nâng cao hiệu quả truyền thông về Triết lý giáo dục tới các bên liên quan trong và ngoài Trường; hướng dẫn chi tiết về cách truyền tải Triết lý giáo dục vào các hoạt động khi xây dựng, triển khai và rà soát, cập nhật các CTĐT; có cơ chế giám sát và đánh giá hiệu quả của hoạt động tự học; đa dạng hơn nữa các tài liệu học tập trong đề cương học phần nhằm giúp cho hoạt động tự học được hiệu quả hơn nữa; định kỳ hằng năm tổng kết, đánh giá một hoạt động học tập của sinh viên để có thêm thông tin hữu ích nhằm định hướng các phương pháp học tập và giảng dạy phù hợp và hiệu quả hơn nữa, đáp ứng yêu cầu ngày càng đa dạng của ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành và định hướng chuyển đổi số của Việt Nam.

5. Rà soát quy định, quy trình kiểm tra đánh giá để đảm bảo cách đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra; cải tiến việc công bố các quy định về công tác khảo thí trên trang thông tin điện tử thân thiện với người sử dụng, tạo thuận lợi trong việc tìm kiếm văn bản; tăng cường rà soát đề thi, hậu kiểm sau các kỳ thi đảm bảo các phương pháp kiểm tra đánh giá được sử dụng đảm bảo đo lường được các yêu cầu, chuẩn đầu ra cần đo và đảm bảo độ tin cậy, tính công bằng; định lượng phân tích kết quả thi để xây dựng và chuẩn hóa ngân hàng câu hỏi thi kết thúc học phần của CTĐT; đối sánh kết quả học tập của sinh viên, kết quả đạt chuẩn đầu ra học phần qua các năm học, khoá học, cải tiến chất lượng kiểm tra đánh giá; nâng cao năng lực đội ngũ nhân sự thực hiện công tác khảo thí về đánh giá theo chuẩn đầu ra; triển khai đánh giá mức độ người học đạt chuẩn đầu ra của CTĐT theo quy định của Thông tư số 17/2021 ngày 22/6/2021 của Bộ GD&ĐT; phân tích nguyên nhân người học chưa hài lòng về phản hồi kết quả đánh giá; khảo sát, đánh giá hiệu quả của việc phổ biến, truyền thông các quy định và quy trình phúc khảo kết quả học tập.

6. Đánh giá kết quả thực hiện chiến lược phát triển đội ngũ làm căn cứ đề xuất chính sách phát triển đội ngũ giảng viên/nghiên cứu viên của Trường phù hợp cho từng giai đoạn; xây dựng và thực hiện quy định về khối lượng công việc



cụ thể (KPIs) về phục vụ cộng đồng; sử dụng phần mềm quản lý giảng viên/nghiên cứu viên có các dữ liệu liên quan đến hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và tham gia công tác đào tạo bồi dưỡng; tăng cường bồi dưỡng giảng viên/nghiên cứu viên về phát triển CTĐT, đổi mới phương pháp dạy – học và phương pháp kiểm tra đánh giá; phân tích, đánh giá, đối sánh kết quả nghiên cứu khoa học của giảng viên để xác định mức độ đáp ứng các nhiệm vụ nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ làm căn cứ xây dựng chiến lược, chính sách phát triển khoa học công nghệ của Trường.

7. Bổ sung nội dung quy hoạch phát triển đội ngũ nhân viên trong Chiến lược phát triển và kế hoạch phát triển nhân sự trong từng giai đoạn; đa dạng hoá phương thức công khai thông tin tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên; xây dựng chính sách thu hút đội ngũ nhân viên; rà soát, cải tiến phiếu khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về năng lực và chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên phục vụ hỗ trợ; phân tích, đánh giá và sử dụng kết quả khảo sát vào việc đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên; đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên; quy định rõ khối lượng công việc của các vị trí việc làm; xây dựng kế hoạch công tác hàng năm, tạo cơ sở cho việc quản trị theo kết quả công việc; khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên về việc quản trị/đánh giá theo kết quả công việc, về thi đua khen thưởng và công nhận, tạo động lực làm việc của đội ngũ cán bộ nhân viên.

8. Phân tích dữ liệu tuyển sinh để làm căn cứ điều chỉnh chính sách, tiêu chí, phương thức tuyển sinh, chỉ tiêu mỗi phương thức tuyển sinh; định kì khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan về chính sách, tiêu chí và phương pháp tuyển sinh ngành đào tạo; nâng cấp phần mềm quản lý đào tạo, nâng cao hiệu quả giám sát, cảnh báo và chỉ dẫn đối với sinh viên và các bên liên quan; rà soát, điều chỉnh phiếu khảo sát lấy ý kiến sinh viên, các bên liên quan về hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm, môi trường tâm lý, xã hội cảnh quan; định kì khảo sát, mở rộng đối tượng, số lượng khảo sát; tách riêng kết quả khảo sát nên theo CTĐT.

9. Bố trí bàn làm việc riêng cho giảng viên để tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho giảng viên trong công tác giảng dạy và nghiên cứu khoa học; bổ sung tài liệu học tập, nâng cấp trang thiết bị cho thư viện, trang thiết bị của phòng thí nghiệm, thực hành; đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cấp phần mềm quản lý và hạ tầng mạng; số hoá tài liệu, duy trì, nâng cao tỷ lệ dạy online; rà soát, điều chỉnh quy định về môi trường, sức khỏe và an toàn, cập nhật các quy định trong văn bản quy phạm pháp luật hiện hành; thiết kế bộ công cụ khảo sát về môi trường học tập, an toàn và sức khỏe, trong đó có nội dung riêng liên quan đến nhu cầu của người khuyết tật.

10. Chú trọng thu thập thông tin về nhu cầu đào tạo và yêu cầu về năng lực của các vị trí việc làm tại nơi sử dụng lao động làm cơ sở rà soát, điều chỉnh và phát triển CTĐT và chương trình dạy học; xây dựng quy trình, hướng dẫn cụ thể hoạt động thiết kế, phát triển đề cương chi tiết các học phần và chương trình dạy học, hỗ trợ giảng viên sử dụng hiệu quả ma trận chuẩn đầu ra và các học phần của chương trình dạy học trong việc xác định mục tiêu, chuẩn đầu ra, nội dung học



tập, phương pháp dạy và học và phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần; đánh giá sự tương thích và mức độ phù hợp các phương pháp dạy và học và phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra của học phần; đa dạng hoá tiêu chí đánh giá hoạt động đánh giá kết quả học tập của giảng viên đối với người học; tách riêng kết quả đánh giá cho CTĐT; kết hợp hài hòa giữa nghiên cứu khoa học chuyên ngành và nghiên cứu phát triển CTĐT, chương trình dạy học, đổi mới phương pháp dạy, học và đánh giá kết quả học tập của người học của chính CTĐT đang được tổ chức đào tạo tại Trường; bổ sung các tiêu chí đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của hệ thống công nghệ thông tin, đánh giá đầy đủ chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của thư viện, phòng thực hành và hệ thống công nghệ thông tin; tách riêng kết quả đánh giá cho CTĐT; tăng cường kết nối giữa các bên liên quan trong việc thu thập, xử lý, chia sẻ, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan, tách riêng kết quả khảo sát, nâng cao chất lượng các mặt hoạt động dạy và học của CTĐT.

11. Nâng cấp phần mềm quản lý đào tạo để chức năng thống kê, báo cáo tỉ lệ sinh viên thôi học, tốt nghiệp và tính thời gian tốt nghiệp trung bình được thuận lợi; phân tích, tìm hiểu kỹ nguyên nhân tốt nghiệp chậm và có giải pháp hiệu quả để sớm khắc phục tình trạng tỉ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn thấp; đa dạng hình thức tư vấn hỗ trợ sinh viên tìm kiếm việc làm, tăng cường kiến thức thực tế và kỹ năng mềm cho sinh viên; nâng cao hơn nữa chất lượng nghiên cứu khoa học của sinh viên qua việc điều chỉnh chính sách khuyến khích tinh thần, hỗ trợ kinh phí đối với sinh viên và trách nhiệm hướng dẫn của giảng viên; cải tiến, nâng cao chất lượng đối sánh các chỉ số kết quả đầu ra ở trong và ngoài Trường.

Trên đây là những kiến nghị của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục với 11 nhóm giải pháp, Nhà trường cần nghiên cứu kỹ Báo cáo đánh giá ngoài của đoàn Đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch với những giải pháp cụ thể và triển khai thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học 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), Nhà trường cần có báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long theo quy định hiện hành./.