

NGHỊ QUYẾT
Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng
chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và lễ hành
của Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

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 685/QĐ-KĐCLGDTL ngày 04 tháng 7 năm 2025 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 Quyết định số 839/QĐ-KĐCLGDTL ngày 02 tháng 8 năm 2025 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long về việc điều chỉnh nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên 21 thẩm định kết quả đánh giá chất lượng 06 chương trình đào tạo Trường Đại học Văn hóa Hà Nội;

Căn cứ hồ sơ thẩm định kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và lễ hành của Trường Đại học Văn hóa Hà Nội;

Căn cứ kết quả thẩm định của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên họp thứ 21 ngày 21 tháng 8 năm 2025.

QUYẾT NGHỊ:

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

Kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và lễ hành của Trường Đại học Văn hóa Hà Nội 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 Văn hóa Hà Nội cần thực hiện các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và lễ hành (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 trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và lễ hành cho Trường Đại học Văn hóa Hà Nội theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Trường ĐHVHHN;
- Lưu: VT.



Phí Thị Nguyệt Thanh



Phụ lục I
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và Lữ hành
của Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

*(Kèm theo Nghị quyết số 101/NQ-HĐKĐCLGD ngày 23/8/2025
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)*

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

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

Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
3,98	46	92



Phụ lục II KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và Lữ hành của Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

(Kèm theo Nghị quyết số 101/NQ-HĐKĐCLGD ngày 23/8/2025
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

I. NHỮNG ĐIỂM MẠNH NỔI BẬT

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (CTĐT) trình độ đại học ngành Quản trị du lịch và lữ hành của Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, giai đoạn 2019 - 2024 cho thấy có những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy như sau:

1. Mục tiêu của CTĐT bao gồm mục tiêu chung và các mục tiêu cụ thể, được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của trường, phù hợp với mục tiêu giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của CTĐT được xây dựng và ban hành theo quy định bao gồm kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm. Chuẩn đầu ra được xây dựng có sự tham gia đóng góp của các bên liên quan và được rà soát và được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của trường và Khoa.

2. Bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết các học phần có các thông tin cần thiết, được rà soát điều chỉnh, cập nhật những nội dung mới theo kế hoạch của trường, được công khai tới các bên liên quan và phổ biến tới người học bằng nhiều hình thức khác nhau.

3. Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên các yêu cầu của chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm với các nhóm học phần thuộc khối kiến thức chung, khối kiến thức cơ sở ngành và khối kiến thức chuyên ngành. Chương trình dạy học có xác định tổ hợp các phương pháp dạy - học phù hợp với tất cả các học phần nhằm đạt chuẩn đầu ra của CTĐT. Các học phần trong chương trình dạy học được bố trí hợp lý, được rà soát, điều chỉnh, có tham khảo các chương trình dạy học của các trường trong và ngoài nước.

4. Trường có triết lý giáo dục “Giáo dục toàn diện, nâng tầm sáng tạo”; được tuyên bố chính thức và phổ biến đến giảng viên và người học để hiểu và thực hiện. Giảng viên và người học quán triệt triết lý giáo dục và chuyển tải vào các hoạt động xây dựng và vận hành CTĐT, thông qua các bài giảng, các hoạt động dạy - học giữa giảng viên và người học. Các hoạt động dạy - học đa dạng, được thiết kế phù hợp nhằm giúp người học đạt chuẩn đầu ra của CTĐT. Tất cả các đề cương học phần đều xác định phương pháp dạy - học cơ bản phù hợp để rèn luyện các kinh nghiệm cho người học.

5. Trường đã ban hành các quy chế, quy định, quy trình về đánh giá kết quả học tập phù hợp với mục tiêu cần đánh giá, các phương pháp kiểm tra đánh giá được thiết kế khá phù hợp để đo lường chuẩn đầu ra. Quy định về kiểm tra đánh giá kết quả học tập xác định rõ thời gian, hình thức, phương pháp, trọng số và cơ chế phản hồi kết quả, được công khai cho người học. Người học được phổ biến

và tiếp cận khá dễ dàng các quy định về khiếu nại kết quả học tập, các khiếu nại được giải quyết kịp thời, thỏa đáng.

6. Kế hoạch/quy hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thể hiện trong các văn bản của Trường, được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác. Tỷ lệ sinh viên chính quy/01 giảng viên, quy đổi bảo đảm theo quy định, khối lượng công việc của giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và quy đổi rõ ràng theo từng vị trí, chức danh, làm cơ sở cho việc đánh giá, xếp loại giảng viên hằng năm. Việc tuyển dụng, bổ nhiệm đội ngũ giảng viên được thực hiện theo quy định. Thực hiện đánh giá giảng viên trong cả quá trình và giám sát việc đánh giá khá chặt chẽ, khách quan, công bằng. Công tác đào tạo bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện dựa trên nhu cầu phát triển của Trường, của bộ môn và nhu cầu của từng giảng viên, nghiên cứu viên. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên được Nhà trường thể chế bằng văn bản và triển khai thực hiện tốt. Nhà trường có quy định cụ thể về các loại hình và số lượng sản phẩm nghiên cứu khoa học, giảng viên đã thực hiện đầy đủ các loại hình nghiên cứu khoa học như đề tài nghiên cứu khoa học các cấp, biên soạn sách được xuất bản, đăng bài báo trên tạp chí nước ngoài, hướng dẫn sinh viên nghiên cứu khoa học đạt giải và báo cáo tham luận tại hội thảo trong nước và quốc tế.

7. Mục tiêu phát triển đội ngũ nhân viên được thể hiện rõ ràng, cụ thể trong chiến lược phát triển trường, được triển khai thực hiện, đội ngũ nhân viên đáp ứng yêu cầu công việc. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định, được cụ thể hóa qua các tiêu chí (yêu cầu về trình độ, khả năng ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng ngoại ngữ, yêu cầu về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ). Việc đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ và chức danh nghề nghiệp cho đội ngũ nhân viên được tiến hành có quy trình, có tính đến nhu cầu cá nhân và yêu cầu công việc. Việc quản trị theo kết quả công việc của đội ngũ nhân viên được thực hiện có hệ thống, có quy trình.

8. Các chính sách và quy định tuyển sinh, các tiêu chí và phương thức xét tuyển người học được xác định rõ ràng, được rà soát và đánh giá hằng năm. Nhà trường đã ban hành khá đầy đủ các quy định và quy trình về giám sát sự tiến bộ của người học. Trường có sự phân công trách nhiệm rõ ràng cho các đơn vị về công tác tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, tư vấn việc làm cho người học, triển khai thực hiện đa dạng các hoạt động ngoại khóa, hoạt động tư vấn và hỗ trợ người học trong học tập, tư vấn việc làm. Trường có môi trường tâm lý, xã hội, không khí làm việc, học tập thân thiện, môi trường sư phạm tốt, giữ gìn cảnh quan xanh, sạch đẹp, bảo đảm các điều kiện an ninh, an toàn.

9. Nhà trường có hệ thống phòng học, phòng làm việc và các phòng chức năng với đầy đủ các trang thiết bị cơ bản đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu. Thư viện có không gian đẹp, thân thiện, có trang thiết bị, máy móc cùng phần mềm hiện đại, có các quy định, hướng dẫn sử dụng các dịch vụ, khai thác tài nguyên thư viện, có đủ học liệu theo đề cương học phần, có phần mềm quản lý, theo dõi hoạt động thư viện hiện đại (SIERRA, Dspace). Hệ thống phòng thực

hành tin học, phòng thực hành thông minh đa năng, nhà văn hóa được trang bị đầy đủ các máy móc thiết bị. Hệ thống công nghệ thông tin được đầu tư đầy đủ máy tính, hạ tầng và các phần mềm hỗ trợ có bản quyền, được duy tu, bảo dưỡng và nâng cấp hằng năm phục vụ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học, đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy trực tuyến. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác lập theo các quy định hiện hành và được triển khai thực hiện trên cơ sở các quy trình do trường ban hành, được các đơn vị chuyên môn kiểm tra, giám sát.

10. Hệ thống thu thập, xử lý thông tin được thiết lập phục vụ cho rà soát, thiết kế, phát triển CTĐT. Quy trình thiết kế, phát triển CTĐT của nhà trường được ban hành, rà soát và cải tiến trong chu kỳ đánh giá. Hoạt động rà soát, đánh giá các phương pháp dạy học, phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả người học được thực hiện. Giảng viên của Khoa/Bộ môn tích cực tham gia nghiên cứu khoa học và có các nội dung ứng dụng vào giảng dạy. Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá và cải tiến góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được quy định cụ thể, được đánh giá, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng phản hồi của các bên liên quan.

11. Nhà trường và Khoa xây dựng kế hoạch đào tạo theo năm học, có cơ sở dữ liệu người học và phần mềm quản lý đào tạo theo dõi, giám sát, đánh giá tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn, tỷ lệ thôi học. Thực hiện thống kê, phân tích, tìm hiểu nguyên nhân của các trường hợp chậm tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học để xuất các giải pháp cải tiến chất lượng. Trường đã xây dựng, quản lý và cập nhật cơ sở dữ liệu tình hình việc làm của sinh viên các CTĐT sau 1 năm tốt nghiệp. Công tác nghiên cứu khoa học của sinh viên được quan tâm, xác định nội dung và hình thức nghiên cứu khoa học của sinh viên. Các hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên, người học về các lĩnh vực đào tạo, cơ sở vật chất và các dịch vụ hỗ trợ được quan tâm thực hiện.

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, điều chỉnh mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể để phù hợp với tầm nhìn “với hệ thống giáo dục đại học trong khu vực” của trường, xây dựng ma trận tương quan giữa mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra của CTĐT cho phù hợp; sử dụng kết quả đối sánh mục tiêu, chuẩn đầu ra của CTĐT với CTĐT cùng ngành ở nước ngoài một cách hiệu quả hơn; tách chuẩn đầu ra về ngoại ngữ và chuẩn đầu ra về công nghệ thông tin thành 2 chuẩn đầu ra riêng biệt, cập nhật quy định mới về năng lực số tại Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT ngày 25/01/2025; rà soát, chỉnh sửa chuẩn đầu ra cho rõ ràng, sử dụng động từ định lượng phù hợp với các mức độ kỹ năng cần đạt theo thang đo kỹ năng của người học; tổ chức tọa đàm/hội nghị chuyên sâu với đại diện các chuyên gia, các tổ chức xã hội nghề nghiệp, nhà sử dụng lao

động và cựu người học để khai thác góp ý chi tiết về mục tiêu, chuẩn đầu ra theo yêu cầu của thị trường lao động với các vị trí việc làm liên quan.

2. Bổ sung thông tin về tên gọi của văn bằng và tiêu chí tuyển sinh vào bản mô tả CTĐT; rà soát các đề cương chi tiết học phần để bổ sung nội dung còn thiếu về loại học phần và phương pháp dạy - học; rà soát Bản mô tả CTĐT và các đề cương chi tiết học phần để chỉnh sửa khối lượng học tập theo quy định giờ tín chỉ cho phù hợp với Điều 7 của Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/6/2021; bổ sung đề cương chi tiết các học phần còn thiếu; xây dựng cơ chế giám sát, đánh giá hiệu quả của việc phổ biến CTĐT và đề cương chi tiết học phần tới các bên liên quan cũng như mức độ thuận tiện và dễ dàng trong tiếp cận Bản mô tả CTĐT và các đề cương học phần.

3. Định kỳ rà soát, đánh giá mức độ phù hợp của tổ hợp các phương pháp dạy học và tổ hợp các phương pháp/hình thức kiểm tra đánh giá đối với từng nhóm chuẩn đầu ra khác nhau của CTĐT và các đề cương học phần để có cơ sở điều chỉnh, chọn lọc hiệu quả hơn; rà soát, điều chỉnh ma trận tương quan giữa chuẩn đầu ra của CTĐT và các học phần để bảo đảm tất cả 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; tổ chức lấy ý kiến các bên liên quan về mức độ tương thích giữa mục tiêu, nội dung, phương pháp dạy học, kiểm tra đánh giá học phần với chuẩn đầu ra của học phần để cải tiến chất lượng; nâng cao hiệu quả tham khảo, đối sánh các chương trình dạy học của các cơ sở giáo dục trong và ngoài nước thông qua việc so sánh các học phần, nội dung các học phần và phương pháp dạy học, kiểm tra đánh giá.

4. Tăng cường quảng bá triết lý giáo dục đến các bên liên quan ngoài trường thông qua các ngày lễ, ngày hội, các hội thảo, tọa đàm với các bên liên quan; bổ sung nội dung triết lý giáo dục vào Sổ tay sinh viên; tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng các phương pháp dạy học cho giảng viên toàn trường; tăng cường các hình thức giảng dạy hiện đại theo định hướng chuyển đổi số của Việt Nam như ứng dụng AI, e-learning, LMS, mô phỏng, trải nghiệm; bổ sung hướng dẫn cụ thể về hoạt động tự học (nội dung, phương pháp, học liệu) và phương thức kiểm tra hoạt động tự học của người học trong các đề cương học phần; tăng cường sách ngoại văn, 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.

5. Xây dựng các hướng dẫn chi tiết về kiểm tra đánh giá theo các loại chuẩn đầu ra và cách thức xây dựng ma trận đề thi, rubrics theo chuẩn đầu ra; bổ sung vào đề cương chi tiết học phần các nội dung về thời điểm đánh giá quá trình, thi kết thúc học phần và hình thức thi giữa kỳ, thi kết thúc học phần; rà soát và cập nhật quy định xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi kết thúc học phần; tổ chức tập huấn cho giảng viên kỹ thuật thiết kế đề thi, đáp án, phân tích phổ điểm, xây dựng ma trận đề thi; rà soát, chỉnh sửa các rubrics phù hợp với nội dung kiểm tra đánh giá của từng học phần để bảo đảm độ giá trị, độ tin cậy và công bằng của các hình thức thi; rà soát, chỉnh sửa quy định phản hồi kết quả học tập bằng hình thức tự luận/trắc nghiệm trên giấy trong quy định về tổ chức thi kết

thúc học phần.

6. Phân tích kỹ hơn nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng để xây dựng nội dung về phát triển nguồn nhân lực trong các kế hoạch/chiến lược của Trường; tăng cường chính sách thu hút để tuyển được giảng viên có đạo đức và năng lực chuyên môn cao (Tiến sĩ, Phó Giáo sư và Giáo sư) và uy tín trong giảng dạy và nghiên cứu khoa học để làm nòng cốt cho Khoa trong phát triển CTĐT; mở rộng nội dung đánh giá, nhằm tạo sự khuyến khích phù hợp đối với những hoạt động phát triển CTĐT, hiện đại hóa phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá; quy định tiêu chí và điểm cụ thể để đánh giá năng lực đóng góp, phục vụ cộng đồng của giảng viên; hoàn thiện xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu chung của cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên phục vụ cho công tác quản trị, quản lý, báo cáo, theo dõi chung; hoàn thiện bộ chỉ số (KPI) cụ thể, rõ ràng để đánh giá phân loại giảng viên, nghiên cứu viên; tăng cường tổ chức các khóa đào tạo bồi dưỡng cho giảng viên về phát triển năng lực nghiên cứu khoa học, viết giáo trình, đổi mới phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá hướng đến đạt chuẩn đầu ra của học phần; xây dựng đa dạng các hướng nghiên cứu, lựa chọn các đối tác, có các chính sách hỗ trợ và thu hút hợp tác để đồng thực hiện các nhóm đề tài nghiên cứu các cấp, nhằm tăng số lượng và chất lượng nghiên cứu khoa học của giảng viên hàng năm; thực hiện khảo sát giảng viên/nghiên cứu viên, các bên liên quan về công tác nghiên cứu khoa học và hoạt động thi đua khen thưởng từ đó có kết quả đánh giá nhiều khía cạnh và cải tiến các hoạt động này được tốt hơn.

7. Rà soát, cập nhật, cải tiến và xây dựng đầy đủ các văn bản nội bộ trong việc quản lý, phát triển đội ngũ nhân viên để thể hiện tính đặc thù và phát huy tính tự chủ của Trường; xác định rõ ràng năng lực đội ngũ nhân viên và xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên có tính định lượng cao, dễ đo lường; tổng kết, đánh giá hiệu quả theo chu trình PDCA đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên; rà soát tổ chức nhiều hơn các lớp bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ gắn với yêu cầu của công việc của nhân viên, đặc biệt là về công nghệ thông tin, chuyển đổi số và ngoại ngữ dành cho đội ngũ nhân viên.

8. Tăng cường và đổi mới phương thức thu thập ý kiến góp ý của các bên liên quan ngoài trường về các chính sách và quy định tuyển sinh, các tiêu chí và phương thức xét tuyển người học để có sự điều chỉnh phù hợp; rà soát hệ thống văn bản quy định giám sát sự tiến bộ của người học để cập nhật, điều chỉnh kịp thời và phù hợp; nâng cấp tốc độ đường truyền cho hệ thống quản lý đào tạo giúp người học truy cập được thuận lợi hơn; tổ chức tổng kết đánh giá để có căn cứ cải tiến các hoạt động tư vấn và hỗ trợ người học được hiệu quả hơn; nghiên cứu bố trí bổ sung không gian học tập mở phục vụ việc tự học, tự nghiên cứu của người học và thiết kế bộ câu hỏi khảo sát về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan với các tiêu chí sâu hơn nhằm đánh giá được chính xác hơn.

9. Có kế hoạch sắp xếp phòng làm việc cho giảng viên bảo đảm theo quy định hiện hành tại Thông tư số 03/2020/TT-BGDĐT và Thông tư số 01/2024/TT-

BGDĐT; rà soát quy định hướng dẫn viết giáo trình, tài liệu để ban hành hướng dẫn biên soạn giáo trình theo đề cương học phần bảo đảm thống nhất chung trong toàn trường theo quy định tại Thông tư số 35/2021/TT-BGDĐT; tách riêng kết quả khảo sát về mức độ phù hợp của thư viện về các nguồn học liệu cho từng CTĐT; khảo sát sự hài lòng của giảng viên, người học về mức độ phù hợp để có đủ cơ sở cải tiến, nâng cao hiệu quả sử dụng các phòng thực hành chuyên ngành; rà soát, xây dựng phần mềm quản trị đại học tổng thể để đồng bộ quản lý được các hoạt động trong toàn trường, thuận lợi cho việc kết xuất dữ liệu báo cáo thống kê; có kế hoạch xây dựng bài giảng e-learning đáp ứng với xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục đại học; rà soát các câu hỏi khảo sát lấy ý kiến của giảng viên, nhân viên và sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin, phù hợp với từng đối tượng hỏi và từng ngành học bảo đảm thu được thông tin hữu ích để cải tiến chất lượng; xây dựng văn bản quy định các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn do Nhà trường ban hành; rà soát và điều chỉnh bộ câu hỏi phản hồi lấy ý kiến của người học và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn (đặc biệt lưu ý tới đối tượng là người khuyết tật).

10. Thực hiện lấy ý kiến các bên liên quan ngoài trường với số lượng nhiều hơn khi xây dựng/rà soát CTĐT; sớm ban hành quy định về rà soát hoạt động giảng dạy, kiểm tra đánh giá; định kỳ tổ chức phân tích, đánh giá về sự tương thích giữa phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra; quan tâm khuyến khích giảng viên kết hợp hài hòa giữa nghiên cứu chuyên sâu về chuyên ngành và nghiên cứu khoa học về phát triển CTĐT, đổi mới phương pháp dạy, học và đánh giá kết quả học tập; ban hành kế hoạch cải tiến tổng thể các hoạt động sau khảo sát các bên liên quan và thực hiện giám sát, tổng kết đánh giá hoạt động cải tiến nhằm nâng cao chất lượng của hoạt động khảo sát.

11. Thực hiện đối sánh với các cơ sở giáo dục trong nước và khu vực có CTĐT tiên tiến tương ứng về tỷ lệ tốt nghiệp, thôi học, trên cơ sở đó xây dựng báo cáo đánh giá, dự đoán xu hướng tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp của người học tham gia CTĐT và đề xuất các biện pháp cải tiến phù hợp; khảo sát ý kiến phản hồi từ người học và cựu người học về tính hiệu quả của các giải pháp hỗ trợ người học tốt nghiệp đúng thời gian quy định để có cơ sở tiếp tục điều chỉnh, cải tiến phù hợp; phân tích, đánh giá kết quả đối sánh tỷ lệ người học tốt nghiệp CTĐT có việc làm trong nội bộ cơ sở giáo dục và các cơ sở giáo dục trong nước, khu vực để đề xuất những giải pháp phù hợp cho hoạt động cải tiến chất lượng CTĐT và hỗ trợ người học có việc làm sau khi tốt nghiệp; lựa chọn một số cơ sở giáo dục có cùng ngành đào tạo cho hoạt động đối sánh về loại hình, số lượng nghiên cứu khoa học để cải tiến, nâng cao chất lượng nghiên cứu khoa học của người học; xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng hoạt động nghiên cứu khoa học, cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ trên cơ sở dữ liệu của hoạt động đối sánh và mức độ hài lòng của các bên liên quan, từng bước góp phần nâng cao chất lượng của CTĐT.

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 chương trình đào tạo trình độ đại học ngành

Quản trị du lịch và lữ hành 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 chương trình đào tạo gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long theo quy định hiện hành./.