

NGHỊ QUYẾT

Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

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;

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

Căn cứ Quyết định số 562/QĐ-KĐCLGDSG ngày 20/11/2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn về việc kiện toàn nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ kế hoạch số 444/KH-KĐCLGDSG ngày 29/5/2024 về việc ban hành kế hoạch tổ chức phiên họp Lần thứ 12 của Hội đồng KĐCLGD;

Căn cứ hồ sơ thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu;

Căn cứ kết quả thảo luận và bỏ phiếu kín của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên họp Lần thứ 12 ngày 20/6/2024.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu của đoàn Đánh giá ngoài. Đoàn Đánh giá ngoài đã thực hiện đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu đúng quy định hiện hành.

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu sau thẩm định là: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ 4 điểm trở lên là 42/50 tiêu chí (chiếm 84,00%), 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 Bà Rịa - Vũng Tàu cần thực hiện các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn (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 Sài Gòn cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Trường ĐH Bà Rịa – Vũng Tàu;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Kim Dung



Phụ lục I

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

(Kèm theo Nghị quyết số **40/NQ-HĐKĐCLGD** ngày 20/06/2024
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 (%)
Tiêu chuẩn 1					Tiêu chuẩn 7				
Tiêu chí 1.1	4	3,67	2	66,67	Tiêu chí 7.1	4	4,00	5	100
Tiêu chí 1.2	3				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 chí 8.1	4	4,20	5	100
Tiêu chuẩn 3				Tiêu chí 8.2	4				
Tiêu chí 3.1	4	3,67	2	66,67	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			
Tiêu chuẩn 4					Tiêu chuẩn 9				
Tiêu chí 4.1	4	4,00	3	100	Tiêu chí 9.1	4	4,40	5	100
Tiêu chí 4.2	4				Tiêu chí 9.2	4			
Tiêu chí 4.3	4				Tiêu chí 9.3	5			
Tiêu chuẩn 5					Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 5.1	4	3,80	4	80,00	Tiêu chí 9.5	5			
Tiêu chí 5.2	4				Tiêu chuẩn 10				
Tiêu chí 5.3	3				Tiêu chí 10.1	4	3,83	5	83,33
Tiêu chí 5.4	4				Tiêu chí 10.2	4			
Tiêu chí 5.5	4				Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chuẩn 6				Tiêu chí 10.4	3				
Tiêu chí 6.1	3	3,71	5	71,42	Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 6.2	4				Tiêu chí 10.6	4			
Tiêu chí 6.3	4				Tiêu chuẩn 11				
Tiêu chí 6.4	4				Tiêu chí 11.1	4	4,00	4	80,00
Tiêu chí 6.5	4				Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 6.6	4				Tiêu chí 11.3	5			
Tiêu chí 6.7	3				Tiêu chí 11.4	3			
		Tiêu chí 11.5	4						
Mức trung bình		Số tiêu chí đạt		Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)					
3,92		42		84,00					



Phụ lục II
KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA - VŨNG TÀU

(Kèm theo Nghị quyết số **40** /NQ-HĐKĐCLGD ngày 20/06/2024
 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu, giai đoạn 2018 - 2023 cho thấy có những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy như sau:

1. Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định gồm mục tiêu về kiến thức, kỹ năng và về mức độ tự chủ và trách nhiệm; phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục và phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định và phân nhiệm theo các nhóm kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm. Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan; được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau. Chương trình đào tạo có nêu triển vọng việc làm và học tập của người học.

2. Bản mô tả chương trình đào tạo và các đề cương chi tiết học phần hiện hành có đủ các thông tin theo quy định. Trường có ban hành văn bản liên quan đến việc thiết kế và cập nhật chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần. Chương trình đào tạo có cập nhật nhiều nội dung liên quan đến ngành và có tham khảo xây dựng chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn của các trường đại học trong nước. Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần được công bố trên trang thông tin điện tử và được giới thiệu cho người học; và các bên liên quan có thể tiếp cận dễ dàng.

3. Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên yêu cầu của chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm. Các đề cương chi tiết học phần có đặc tả tổ hợp phương pháp dạy - học và phương pháp kiểm tra đánh giá nhằm đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Các học phần trong chương trình dạy học thể hiện sự tương thích về nội dung và liên mạch giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành và chuyên ngành; được bố trí hợp lý; được thiết kế giảng dạy trong thời gian 3,5 năm với 10 học kỳ. Chương trình dạy học được định kỳ rà soát, điều chỉnh; có tham khảo chuẩn đầu ra, cấu trúc, nội dung chương trình đào tạo của một số trường đại học trong nước.

4. Triết lý giáo dục của Trường được xác định rõ ràng, phù hợp với mục tiêu và chiến lược phát triển và được phổ biến công khai để các bên liên quan. Đề cương chi tiết học phần có thiết kế các phương pháp dạy và học khác nhau bảo đảm hoạt động học tập của người học đạt được chuẩn đầu ra. Giảng viên hướng dẫn người học phương pháp học tập nhằm đạt được chuẩn đầu ra và rèn luyện cho người học những kỹ năng mềm và kỹ năng thiết yếu. Trường thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người học về hoạt động giảng dạy theo từng học kỳ. Các đề cương chi tiết học phần có xác định hoạt động tự học, tự nghiên cứu và có yêu cầu người học chuẩn bị trước khi đến lớp.

5. Trường có ban hành các quy định liên quan đến kiểm tra đánh giá gồm nội dung đánh giá, thời lượng, hình thức, trọng số đánh giá; quy định về việc phản hồi kết quả kiểm tra đánh giá và quy định cho phép người học quyền khiếu nại kết quả kiểm tra đánh giá. Các quy định này được phổ biến đến người học và được công bố để các bên liên quan tiếp cận khi có nhu cầu. Tất cả các quy định tạo điều kiện cho người học khiếu nại, phúc khảo điểm hoặc cải thiện điểm kịp thời nhằm nâng cao kết quả học tập. Các quy định về kiểm tra đánh giá có định hướng thiết kế đề thi học phân và đáp án đáp ứng được chuẩn đầu ra.

6. Trường có Chiến lược phát triển đội ngũ giảng viên (giai đoạn 2018 - 2020 và 2020 – 2025) rõ ràng, cụ thể theo từng năm học. Quy định về chế độ làm việc, khối lượng công việc của giảng viên về đào tạo và nghiên cứu khoa học được xác định và quy đổi rõ ràng theo từng vị trí, chức danh theo giờ chuẩn được hướng dẫn chi tiết, được triển khai thực hiện và được giám sát để cải tiến chất lượng. Trường ban hành đầy đủ và cập nhật các văn bản để thực hiện quy hoạch, tuyển dụng và bổ nhiệm đội ngũ giảng viên; xác định năng lực và đánh giá đội ngũ giảng viên. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng được xây dựng dựa trên kết quả khảo sát/đánh giá nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của giảng viên; được triển khai và giám sát hằng năm. Có kế hoạch công tác cụ thể hằng năm và triển khai thực hiện quản trị theo kết quả công việc. Có văn bản quy định cụ thể về các loại hình và số lượng sản phẩm nghiên cứu khoa học.

7. Trường có đề án vị trí việc làm và đã xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Vai trò nhiệm vụ các vị trí chức năng công việc được mô tả cụ thể thông qua các mô tả vị trí việc làm. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được xác định rõ ràng, được công khai bằng nhiều hình thức. Có quy trình, phương pháp, công cụ và tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên. Trường/Khoa luôn khuyến khích và tạo điều kiện cho đội ngũ nhân viên được đi học tập, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ. Các quy định, quy chế về chế độ làm việc, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác theo sản phẩm đầu ra được xây dựng và ban hành rộng rãi và được cập nhật. Số lượng và chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ cơ bản đáp ứng được yêu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học của đơn vị.

8. Chính sách, tiêu chí, phương pháp tuyển chọn người học rõ ràng, đầy đủ, được công bố công khai và được rà soát và đánh giá. Có hệ thống các bộ phận chuyên trách và cố vấn học tập giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, cảnh báo học vụ của người học. Trường quản lý dữ liệu về tiến độ học tập của người học thông qua phần mềm quản lý đào tạo PMT EMS. Trường có các bộ phận chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch và phối hợp triển khai các hoạt động tư vấn học tập, ngoại khóa, thi đua, việc làm và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của người học. Trên 90% người học hài lòng với chất lượng dịch vụ hỗ trợ này. Trường có môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc thân thiện, bầu không khí thoải mái thuận lợi, an toàn cho hoạt động học tập và nghiên cứu khoa học.

9. Trường có hệ thống công nghệ thông tin (hạ tầng mạng, đường truyền internet, hệ thống wifi) do Phòng Công nghệ thông tin và Quản lý Cơ sở vật chất

phụ trách bảo đảm ổn định cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu; định kỳ có kế hoạch duy tu, bảo dưỡng theo quy định. Trường có đủ hệ thống phòng học, phòng làm việc và các phòng chức năng được trang bị phù hợp để hỗ trợ tốt các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Trang thiết bị tại các phòng học, phòng làm việc được theo dõi, quản lý, duy tu, sửa chữa thường xuyên, luôn trong trạng thái hoạt động tốt để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Thư viện có nguồn học liệu đa dạng, số lượng lớn, liên kết và trao đổi học liệu với hơn 70 thư viện trong và ngoài nước; có nội quy, quy định, hướng dẫn cụ thể, rõ ràng. Trường đầu tư nguồn kinh phí lớn để cập nhật tài liệu cả bản in và bản điện tử phục vụ cho đào tạo và nghiên cứu của các chương trình đào tạo. Trường trang bị các phòng Lab thực hành tin học, Ngoại ngữ, đáp ứng yêu cầu về thực hành của các chương trình đào tạo. Trường đã ban hành các quy định về môi trường, sức khỏe và an toàn; đã triển khai nhiều hoạt động về tập huấn phòng cháy chữa cháy. Bộ phận y tế Trường có đủ nhân lực và trang bị để chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người lao động và người học. Giảng viên, nhân viên, người học hài lòng về tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn.

10. Trường có quy định việc thu thập thông tin về nhu cầu nhân lực để phát triển chương trình đào tạo. Trường có ban hành quy trình xây dựng chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần. Trường ban hành quy định lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy và quy định về hoạt động dự giờ. Khoa Du lịch – Sức khỏe tổ chức các buổi dự giờ lấy ý kiến phản hồi về chất lượng giảng dạy. Lịch trình giảng dạy là công cụ giám sát và đánh giá hoạt động dạy và học từng học phần/học kỳ. Trường ban hành quy định quản lý hoạt động nghiên cứu khoa học với mục tiêu nâng cao chất lượng giảng dạy và đổi mới phương pháp học tập và giảng dạy. Khoa Du lịch – Sức khỏe có thực hiện các nghiên cứu liên quan đến ngành Quản trị Khách sạn. Hằng năm, Trường tổ chức khảo sát ý kiến các bên liên quan về các dịch vụ hỗ trợ và kết quả khảo sát đã được sử dụng để cải tiến chất lượng hoạt động của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin. Cơ chế phản hồi các bên liên quan của Trường cơ bản có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến.

11. Trường có xác lập, giám sát và đối sánh tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp, thời gian tốt nghiệp trung bình của người học với chương trình đào tạo khác trong trường. Phòng Quản lý đào tạo và Bảo đảm chất lượng quản lý cơ sở dữ liệu bằng hệ thống phần mềm của Tập đoàn Nguyễn Hoàng. Phần mềm được thiết kế cho các trường đại học để hỗ trợ quản lý dữ liệu người học nên thông tin về các chương trình đào tạo có thể dùng để đối sánh trong trường và hệ thống. Phòng phối hợp với Khoa Du lịch – Sức khỏe thực hiện khảo sát hằng năm về tình hình việc làm của người học tốt nghiệp nhằm có các số liệu về tình trạng của người học tốt nghiệp và đối sánh với các chương trình đào tạo khác của Khoa và Trường. Việc thu thập ý kiến của các bên liên quan cũng được quy định, triển khai và giám sát ở cấp Trường/Khoa.

Tuy nhiên, chương trình đào tạo 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 Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu và Khoa Du lịch - Sức khỏe cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Chương trình đào tạo cần xác định rõ các mục tiêu cụ thể liên quan đến kỹ năng nghề nghiệp, tránh sự trùng lặp nội dung mục tiêu và thực hiện hoạt động khảo sát nhu cầu thị trường lao động làm căn cứ xác định mục tiêu. Cần xác định rõ chuẩn đầu ra liên quan đến nghề nghiệp để tránh trùng lặp và có sự phân nhiệm các chuẩn đầu ra một cách hợp lý; cần vận dụng các động từ theo phân loại của Bloom để phân định mức độ đạt được chuẩn đầu ra. Kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan cần được sử dụng để phân tích, đánh giá và điều chỉnh chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

2. Trường/Khoa cần đồng nhất thời điểm ban hành chương trình đào tạo với việc ban hành đề cương chi tiết học phần. Đa dạng hóa các hình thức bản mô tả chương trình đào tạo để truyền thông cho các bên liên quan và phù hợp với từng đối tượng, lưu ý việc đồng nhất công bố thông tin giữa các chương trình đào tạo và các khoa chuyên môn trong toàn Trường.

3. Khoa/Bộ môn cần rà soát và điều chỉnh ma trận kỹ năng giữa chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo để tương thích với sự phân nhiệm học phần với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo. Cần có hướng dẫn hoạt động dạy và học, cũng như hoạt động tự học nhằm đạt được chuẩn đầu ra học phần. Tổ hợp các phương pháp dạy - học và phương pháp kiểm tra đánh giá cần có sự tương thích và hỗ trợ nhau để đo lường mức độ đạt được chuẩn đầu ra. Bổ sung tổ hợp phương pháp dạy và học và phương pháp kiểm tra đánh giá cho các học phần có tín chỉ thực hành. Các chương trình đào tạo được thiết kế hoặc cập nhật cần có sự tham khảo chương trình đào tạo của các trường nước ngoài.

4. Trường/Khoa cần đa dạng hóa nhiều hơn các phương thức truyền thông để truyền tải triết lý giáo dục và mục tiêu giáo dục của trường đến các bên liên quan. Các đề cương chi tiết học phần có tín chỉ thực hành cần có hướng dẫn cụ thể về hoạt động dạy và học. Khoa cần khảo sát sự hài lòng của giảng viên về phương pháp giảng dạy và phương pháp kiểm tra đánh giá. Kết quả khảo sát sự hài lòng về hoạt động giảng dạy của người học/giảng viên cần được phân tích, đánh giá và vận dụng. Cần có hướng dẫn cụ thể cho thời gian tự học cùng với các biện pháp để đo lường và giám sát việc tự học. Lịch trình giảng dạy trong đề cương học phần cần mô tả cách thức người học rèn luyện các kỹ năng mềm và nâng cao khả năng học tập suốt đời.

5. Trường cần ban hành các hướng dẫn cụ thể hoạt động kiểm tra đánh giá đo lường được chuẩn đầu ra và thực hiện phân tích phổ điểm kết quả điểm thi học phần để đánh giá sự phù hợp của hoạt động kiểm tra đánh giá. Trường cần ban hành các quy định việc công khai đáp án đề thi giúp người học có cơ hội phúc khảo, khiếu nại hoặc học cải thiện điểm. Các quy định cần đa dạng các hình thức công bố nhằm tạo điều kiện cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận khi có nhu cầu. Thực hiện có kế hoạch các hoạt động đánh giá chất lượng đề thi về độ giá trị, tính gắn kết nội dung câu hỏi với chuẩn đầu ra, chất lượng đáp án và thang điểm chi tiết, mối tương quan của kết quả đánh giá của quá trình với cuối kì.

6. Trường cần có giải pháp hiệu quả hơn trong công tác nhân sự nhằm duy

trì được đội ngũ giảng viên ổn định và cần có chính sách hiệu quả hơn để thu hút giảng viên trình độ cao về Trường làm việc. Kế hoạch nhân sự theo năm học của Khoa cần đối sánh với kế hoạch/chiến lược phát triển của Trường, đồng thời phân tích nguyên nhân những năm chưa đạt được để có cơ sở cải tiến trong công tác nhân sự. Cần có quy định và hướng dẫn chi tiết về các hoạt động phục vụ cộng đồng để có thể đo lường các nhiệm vụ phục vụ cộng đồng bằng tiêu chí đánh giá cụ thể. Cần bổ sung những tiêu chí cụ thể cho từng vị trí việc làm theo từng năm học vào quy chế quản lý nhân sự của Trường nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công tác lập kế hoạch, phân công giảng viên và quy đổi khối lượng công việc của giảng viên ở các đơn vị. Ban hành đầy đủ các tiêu chí tuyển dụng giảng viên đặc thù cho từng ngành đào tạo để đáp ứng được yêu cầu của chương trình đào tạo. Trường cần có các kế hoạch dài hạn cho giảng viên được đào tạo, bồi dưỡng về nâng cao năng lực thiết kế chương trình đào tạo, đề cương chi tiết học phần, chọn lựa tổ hợp phương pháp dạy học và phương pháp kiểm tra, đánh giá tương thích chuẩn đầu ra cho đội ngũ giảng viên. Cần có các biện pháp hiệu quả hơn để khuyến khích giảng viên tham gia vào hoạt động nghiên cứu khoa học và cần đối sánh hoạt động nghiên cứu khoa học giữa các năm, ngành và khoa trong Trường để làm cơ sở cải tiến hoạt động nghiên cứu khoa học.

7. Trường cần đánh giá công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên cho giai đoạn trung hạn để đội ngũ nhân viên Trường phát triển ổn định, chất lượng và bền vững. Cần đánh giá tổng quan, đối sánh mức độ hài lòng của nhân viên về chất lượng phục vụ, đánh giá kết quả công việc và thi đua khen thưởng của Trường giữa các năm trong giai đoạn đánh giá. Cần định kỳ khảo sát nhu cầu và đổi mới phương pháp khảo sát để thu thập được những thông tin thiết thực về nhu cầu đào tạo và bồi dưỡng của nhân viên. Cải tiến biểu mẫu kế hoạch công tác cá nhân của nhân viên hỗ trợ trong đó bổ sung nội dung đăng ký đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

8. Trường/Khoa cần phân tích cụ thể mối tương quan của chất lượng đầu vào và kết quả học tập của người học để đánh giá hiệu quả của tiêu chí và phương pháp lựa chọn người học. Xây dựng chính sách tuyển sinh phù hợp nhằm thu hút được thí sinh giỏi vào học chương trình. Tổ chức đánh giá việc phối hợp giữa các đơn vị trong việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của người học. Đánh giá cụ thể hiệu quả các hoạt động hỗ trợ người học để cải tiến chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học.

9. Trường cần ban hành quy định và định kỳ triển khai hoạt động khảo sát về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, phòng làm việc và các trang thiết bị phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học để cải tiến chất lượng; tăng số lượng tài liệu số và đầu tư cung cấp dịch vụ truy cập tài liệu số cho người đọc qua thiết bị di động (app); định kỳ khảo sát mức độ đáp ứng và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các trang thiết bị của phòng ngoại ngữ phòng thực hành tin học; đầu tư nâng cấp hệ thống mạng, tăng băng thông đủ mạnh để bảo đảm hoạt động của wifi và mạng nội bộ thông suốt; nâng cấp các hệ thống phần mềm quản lý theo hướng tập trung và liên thông dữ liệu, hỗ trợ lãnh đạo trong công tác quản lý và điều hành tương thích với xu hướng chuyển đổi số.

10. Trường/Khoa cần triển khai việc sử dụng kết quả phản hồi của các bên liên quan để cải tiến các hoạt động của chương trình đào tạo. Định kỳ rà soát, đánh giá sự tương thích, phù hợp của quá trình dạy và học, đánh giá kết quả học tập với chuẩn đầu ra và triển khai có tính hệ thống đến toàn thể giảng viên và người học. Xây dựng các văn bản/công cụ để đo lường mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần và của chương trình đào tạo. Khoa cần tổng kết, đánh giá việc sử dụng kết quả nghiên cứu khoa học của giảng viên vào việc cải tiến hoạt động dạy và học. Cần đối sánh ý kiến phản hồi từ các bên liên quan qua các năm học, giúp đánh giá được mức độ cải tiến và kiểm soát chất lượng được chặt chẽ hơn. Cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống thu thập ý kiến phản hồi từ các bên liên quan đối với tất cả lĩnh vực hoạt động của Trường. Hoàn thiện các bộ công cụ khảo sát với các nội dung khảo sát đầy đủ hơn để thực hiện thống nhất trong toàn Trường, đảm bảo kết quả khảo sát thu được hiệu quả và có đóng góp cho công tác cải tiến chất lượng.

11. Trường/Khoa cần có các giải pháp giảm tỉ lệ thôi học và tăng tỉ lệ người học tốt nghiệp hiệu quả hơn. Cần thực hiện đối sánh tỉ lệ người học thôi học, người học tốt nghiệp có việc làm giữa chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn với các chương trình đào tạo tương ứng ở các trường đại học khác trong nước. Ngoài ra, cần có tổng kết, đánh giá hiệu quả các biện pháp hỗ trợ để nâng cao khả năng có việc làm đúng ngành. Trường cũng cần có chính sách đồng bộ trong việc đa dạng hóa các hoạt động nghiên cứu khoa học của người học, khuyến khích người học tham gia nghiên cứu khoa học. Việc định kỳ giám sát và đánh giá việc triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng của các đơn vị dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan là cần thiết cho sự phát triển của Trường/Khoa.

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 khách sạn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu. 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), Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu 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 Sài Gòn theo quy định hiện hành./.