

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
Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh
(trước đây là Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh)

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 08/QĐ-KĐCLGDSG ngày 18 tháng 02 năm 2022 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn ban hành Quy định hoạt động của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ Quyết định số 20/QĐ-KĐCLGDSG ngày 27 tháng 9 năm 2021 và Quyết định số 32/QĐ-KĐCLGDSG ngày 18 tháng 5 năm 2022 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn về việc thành lập và kiện toàn Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục của Giám đốc Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn;

Căn cứ Quyết định số 305/QĐ-KĐCLGDSG ngày 01 tháng 8 năm 2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn về việc tổ chức Phiên họp Lần thứ 8 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành; Báo cáo Đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài, Báo cáo 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 Lần thứ 8 ngày 20 tháng 8 năm 2023 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục,

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Đoàn Đánh giá ngoài Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành của Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện công tác đánh giá chất lượng giáo dục độc lập, khách quan, công khai, minh bạch và đúng quy định, quy trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Hội đồng đã thẩm định và thống nhất kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo như sau:

Số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu” là 46 tiêu chí (trong tổng số 50 tiêu chí), chiếm tỉ lệ 92%; trong đó, mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu”.

Điểm trung bình của các tiêu chí là: **3,94** (chi tiết trong Phụ lục 1).

Điều 2. Kiến nghị Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh cần thực hiện 11 nhóm giải pháp để cải tiến chất lượng giáo dục Chương trình đào tạo cho giai đoạn 05 năm đánh giá tiếp theo (từ năm 2023 đến năm 2028), được tính từ ngày ban hành

Quyết định công nhận chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng (*chi tiết trong Phụ lục 2*).

Điều 3. Căn cứ Điều 23 Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 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; Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục công nhận: Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành của Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh đạt tiêu chuẩn 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 giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học cho ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành của Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh./.

Nơi nhận:

- Trường ĐHCT TP.HCM (*để thực hiện*);
- Phòng ĐG&CNCLGD (*để giám sát*);
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG KĐCLGD
CHỦ TỊCH**



NGUYỄN KIM DUNG



PHỤ LỤC 1.

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*(Kèm theo Nghị quyết số 65/NQ-HĐKĐCLGD ngày 20/08/2023
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm KĐCLGD Sài Gòn)*

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		3,67	2	66,67	Tiêu chuẩn 7		4,20	5	100
Tiêu chí 1.1	4				Tiêu chí 7.1	5			
Tiêu chí 1.2	3				Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 1.3	4				Tiêu chí 7.3	4			
Tiêu chuẩn 2		4,00	3	100	Tiêu chí 7.4	4			
Tiêu chí 2.1	4				Tiêu chí 7.5	4			
Tiêu chí 2.2	4				Tiêu chuẩn 8				
Tiêu chí 2.3	4				Tiêu chí 8.1	4			
Tiêu chuẩn 3		3,67	2	66,67	Tiêu chí 8.2	4	4,00	5	100
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	4			
Tiêu chuẩn 4		4,00	3	100	Tiêu chuẩn 9				
Tiêu chí 4.1	4				Tiêu chí 9.1	3			
Tiêu chí 4.2	4				Tiêu chí 9.2	4			
Tiêu chí 4.3	4				Tiêu chí 9.3	4			
Tiêu chuẩn 5		3,80	4	80	Tiêu chí 9.4	4	4,00	6	100
Tiêu chí 5.1	4				Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chí 5.2	4				Tiêu chuẩn 10				
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	4,00	7	100	Tiêu chí 10.3	4	4,00	5	100
Tiêu chuẩn 6					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				Tiêu chuẩn 11				
Tiêu chí 6.4	4				Tiêu chí 11.1	4			
Tiêu chí 6.5	4				Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 6.6	4				Tiêu chí 11.3	4			
Tiêu chí 6.7	4		Tiêu chí 11.4	4					
			Tiêu chí 11.5	4					
Mức trung bình				Số tiêu chí đạt			Tỉ lệ số tiêu chí đạt (%)		
3,94				46			92,00		

PHỤ LỤC 2

KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

*(Kèm theo Nghị quyết số 65/NQ-HĐKĐCLGD ngày 20/08/2023
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm KĐCLGD Sài Gòn)*

Chương trình đào tạo chính quy trình độ đại học ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành của Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh (Trường) đã được Trường tự đánh giá và được Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài đánh giá chất lượng. Kết quả đánh giá cho thấy:

I. Những điểm mạnh nổi bật của chương trình đào tạo

1. Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng về cấu trúc, có mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể; có các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm. Mục tiêu của chương trình đào tạo gắn kết với tầm nhìn, sứ mạng của Trường, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng về cấu trúc; đáp ứng yêu cầu kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm của người học sau khi tốt nghiệp. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được rà soát 03 lần (2018, 2020, 2022), được xây dựng có sự tham gia của giảng viên, cựu người học, nhà tuyển dụng; được phổ biến đến các bên liên quan thông qua trang thông tin điện tử của Trường, Sổ tay Sinh viên, trang Thông tin tuyển sinh.

2. Bản mô tả chương trình đào tạo được xây dựng rõ ràng, cung cấp đầy đủ thông tin về chương trình đào tạo của ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành; cấu trúc của bản mô tả chương trình đào tạo đáp ứng quy định. Bản mô tả được rà soát và ban hành vào các năm 2018, 2020, 2022. Kết cấu đề cương học phần năm 2020, 2022 đều có sự điều chỉnh, bổ sung so với các đề cương học phần ban hành năm 2018. Bản mô tả chương trình đào tạo được công bố công khai trên trang thông tin điện tử, phổ biến thông qua các tài liệu quảng bá về chương trình đào tạo; đề cương học phần, được lưu trữ ở Phòng Đào tạo, được cung cấp cho người học vào đầu học kỳ bằng nhiều hình thức khác nhau.

3. Chương trình dạy học ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành được thiết kế trên cơ sở chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, phù hợp với mục tiêu đào tạo. Giảng viên đã xác định các phương pháp giảng dạy như thuyết trình, nêu vấn đề, tổ chức thảo luận nhóm, giảng lý thuyết dựa theo phân tích tình huống/vấn đề, người học thuyết trình kết quả thảo luận. Chương trình dạy học có xây dựng ma trận thể hiện mối quan hệ giữa chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và các học phần. Mỗi học phần có mục tiêu đào tạo; chuẩn đầu ra của học phần bao gồm chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm; có ma trận kết nối chuẩn đầu ra của học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic gồm khối kiến thức đại cương và khối kiến thức chuyên ngành; bảo đảm sự gắn kết và liên mạch giữa các khối kiến thức. Chương trình dạy học được ban hành, định kỳ rà soát chỉnh sửa, có tham khảo thông tin của một số trường trong nước.

4. Trường đã tuyên bố triết lý giáo dục, truyền tải và công bố công khai đến các bên liên quan bằng nhiều hình thức khác nhau. Các hoạt động giảng dạy và học tập đa dạng. Người học được hướng dẫn phương pháp học tập. Chương trình dạy học mô tả các phương pháp giảng dạy đa dạng. Người học được giảng viên hướng dẫn các hoạt động học tập phù hợp với từng chương và chủ đề của học phần, giúp người học chủ động tiếp thu kiến thức

nhằm đạt chuẩn đầu ra. Người học và giảng viên hài lòng với các phương pháp giảng dạy và học tập được sử dụng trong chương trình dạy học. Các kỹ năng mềm, được cung cấp qua các học phần chuyên ngành và một số học phần thực tế, thực tập. Đề cương học phần quy định thời gian tự học, giảng viên rèn luyện cho người học kỹ năng tự học và tìm kiếm tài liệu để nâng cao khả năng học tập suốt đời

5. Trường đã ban hành các văn bản về đánh giá kết quả học tập của người học, trong đó quy định rõ tiêu chí đánh giá. Đề cương học phần trong chương trình đào tạo nêu rõ mục tiêu, yêu cầu đạt được về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm. Rubrics đánh giá được thiết kế tương ứng với mức độ đạt được chuẩn đầu ra và áp dụng chung cho toàn Khoa. Các quy định về kiểm tra, đánh giá và các đề cương học phần hướng dẫn, xác định rõ thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan đến đánh giá và kết quả học tập của người học, được công bố công khai tới người học bằng nhiều hình thức khác nhau. Giảng viên sử dụng các phương pháp khác nhau để kiểm tra, đánh giá kết quả học tập. Quy định về phản hồi kiểm tra, đánh giá được công bố đến giảng viên và người học bằng nhiều hình thức khác nhau. Người học được phản hồi kiểm tra, đánh giá kịp thời. Người học dễ dàng tiếp cận với quy trình khiếu nại kết quả học tập. Tỷ lệ phức khảo rất thấp. Người học hài lòng với thủ tục khiếu nại kết quả học tập.

6. Trường có xây dựng, triển khai kế hoạch chiến lược phát triển đội ngũ giảng viên thực hiện chương trình đào tạo đến 2025, tầm nhìn 2035. Đội ngũ giảng viên đáp ứng tốt nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Trường có các quy định tuyển dụng cụ thể và cập nhật trong đó xác định rõ các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên để bố trí, bổ nhiệm; chú trọng năng lực ngoại ngữ, kinh nghiệm giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Các quy định, quy chế về chế độ làm việc, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác theo kết quả đầu ra được xây dựng, cập nhật, ban hành rộng rãi đến các bên liên quan. Năng lực của giảng viên được đánh giá định kỳ bằng nhiều hình thức qua hệ thống đánh giá theo từng tháng, học kỳ và năm học.

7. Trường có phân tích, dự báo nhu cầu nhân sự, có kế hoạch tuyển dụng, bố trí nhân sự theo yêu cầu công việc; có xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Trường có hệ thống các văn bản quy định về khối lượng công việc cho nhân viên nhằm quản lý, giám sát và đánh giá nhân viên theo hiệu quả công việc. Đội ngũ nhân viên có xây dựng kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ nhiệm vụ, khối lượng công việc được giao và liệt kê chi tiết kế hoạch công việc thực hiện theo từng tháng trong năm học. Đội ngũ nhân viên được tham gia xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng quy định đánh giá hiệu quả công việc. Đội ngũ cán bộ hỗ trợ cấp Trường và Trung tâm Quản lý Chất lượng, nhiệt tình và có trách nhiệm, có năng lực hỗ trợ người học trong nhiều hoạt động, thường xuyên được đánh giá tốt.

8. Trường có đề án tuyển sinh bao gồm các chính sách và quy định tuyển sinh cụ thể đối với từng ngành đào tạo. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng, được xây dựng căn cứ quy chế tuyển sinh của Bộ Giáo dục và Đào tạo và được cập nhật hằng năm. Trường có bộ phận chuyên trách và các quy trình/quy định giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học và cảnh báo học vụ, tư vấn việc làm. Có cơ sở dữ liệu theo dõi sự tiến bộ của người học trong học tập và theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ và gia hạn học tập. Trường có đơn vị chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua, tư vấn việc làm và các dịch vụ hỗ trợ người học. Bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ tìm kiếm việc làm triển khai

nhiều hoạt động hỗ trợ việc làm cho người học. Người học ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lễ hành được tư vấn, hỗ trợ kịp thời và có hiệu quả trong suốt quá trình học tập.

9. Các phòng làm việc, phòng học, các phòng chức năng có đủ trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học của Trường. Các trang thiết bị và hệ thống công nghệ thông tin đều được định kỳ duy tu, bảo dưỡng và cập nhật theo quy định. Thư viện nằm ở tòa nhà riêng, không gian thoáng mát, hiện đại; được trang bị công cụ tra cứu, có nội quy và hướng dẫn sử dụng rõ ràng; có nguồn tài liệu tham khảo bản in, bản điện tử phong phú và được cập nhật hằng năm tại thư viện. Trường có ban hành quy định riêng của Trường và triển khai thực hiện các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe; các quy định, nội quy về an ninh, an toàn thực phẩm, trật tự, phòng cháy chữa cháy; có khuôn viên rộng dành cho các hoạt động thể chất, y tế và hệ thống căn tin. Định kỳ lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn.

10. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được thiết lập với sự tham gia của đơn vị chuyên môn về bảo đảm chất lượng, quản lý đào tạo, Khoa và các bộ môn. Có quy định và công cụ cần thiết để triển khai các hoạt động khảo sát, thu thập thông tin, làm căn cứ để thiết kế và phát triển chương trình dạy học. Hoạt động rà soát và đánh giá quá trình dạy, học và đánh giá kết quả học tập của người học được quy định cụ thể. Hoạt động đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác được quy định rõ ràng. Các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin được đánh giá hằng năm, được cải tiến đáp ứng yêu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học của giảng viên và người học trong Trường.

11. Tỷ lệ thời học, tốt nghiệp, thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, cập nhật giám sát và đối sánh. Có hệ thống phần mềm hỗ trợ quản lý dữ liệu người học. Trung tâm Quản lý Chất lượng phối hợp với Khoa thực hiện khảo sát hằng năm về tình hình việc làm của người học tốt nghiệp. Số liệu về tình hình việc làm của người học tốt nghiệp được xác lập, giám sát và được đối sánh với các chương trình đào tạo khác của Khoa và Trường. Trung tâm Tuyển sinh - Truyền thông của Trường có chức năng hỗ trợ việc làm cho người học toàn Trường và đã triển khai các biện pháp hỗ trợ người học trong việc định hướng nghề nghiệp và tìm việc làm. Mục tiêu, loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được quy định và giám sát ở cấp Khoa và Trường. Có các hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan. Kết quả khảo sát được thống kê, phân tích và đánh giá về mức độ hài lòng của từng bên liên quan và được so sánh giữa các năm và giữa các chương trình đào tạo trong Trường.

II. Những điểm cần cải thiện, bổ sung, điều chỉnh của Trường/Khoa; Kiến nghị của Hội đồng về việc đề nghị Trường/Khoa khắc phục những tồn tại và tiếp tục cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục chương trình đào tạo

1. Khoa cần bổ sung mục tiêu đào tạo theo định hướng ứng dụng và “Năng lực hội nhập thị trường lao động quốc tế”. Rà soát xây dựng chuẩn đầu ra có mức trình độ năng lực phù hợp tương thích với sứ mạng của Trường, đặc thù của ngành, nhu cầu của thị trường lao động; và cần tương thích với Thông tư 17/2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Phát biểu chuẩn đầu ra cần rõ ràng, súc tích, thể hiện rõ hơn năng lực nghề nghiệp của người học sau tốt nghiệp. Xây dựng và triển khai công cụ để đo lường mức độ đạt được chuẩn đầu ra của người học. Đa dạng hóa biện pháp phổ biến chuẩn đầu ra. Xây dựng công cụ để đánh giá hiệu quả của công tác phổ biến chuẩn đầu ra đối với người học.



2. Khoa cần rà soát quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành đề cương học phần với các biểu mẫu phù hợp. Nghiên cứu áp dụng giải pháp kỹ thuật để đảm bảo văn công khai tất cả đề cương học phần đồng thời tránh được hiện tượng sao chép. Khảo sát về khả năng tiếp cận, mức độ sử dụng để tăng hiệu quả của thông tin về chương trình đào tạo và đề cương học phần.

3. Trường/Khoa cần ban hành văn bản hướng dẫn lựa chọn phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra, đánh giá để đảm bảo phù hợp với chủ đề chuẩn đầu ra và trình độ năng lực cần đạt. Rà soát nội dung chương trình dạy học tăng tính thực tế trong nội dung các học phần. Rà soát lại ma trận kỹ năng thể hiện rõ sự đóng góp của các học phần đối với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Ban hành quy định về chuẩn học phần đạt chuẩn đầu ra; hướng dẫn lựa chọn phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra, đánh giá đạt chuẩn đầu ra. Định kỳ lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về mức độ đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra của chương trình dạy học. Nghiên cứu và đối sánh sâu nội dung giảng dạy các học phần chuyên ngành của ngành với các học phần tương ứng của các cơ sở giáo dục đại học khác để điều chỉnh/bổ sung cho các học phần.

4. Trường/Khoa cần nâng cao hiệu quả của công tác phổ biến triết lý giáo dục đến các bên liên quan nhất là người học, nhà tuyển dụng. Thực hiện lấy ý kiến các bên liên quan để đánh giá, hoàn thiện các phương pháp giảng dạy, phương pháp học tập cho phù hợp với từng học phần trong chương trình đào tạo. Tăng cường tính thực tế trong giảng dạy các học phần. Rà soát chương trình dạy học, bổ sung thời lượng thực tập, mời thêm các doanh nghiệp chia sẻ thông tin để tăng tính thực tiễn; tích hợp kỹ năng mềm trong các học phần chuyên ngành. Điều chỉnh đề cương học phần đảm bảo cung cấp các năng lực để người học có thể đạt được khả năng học tập suốt đời, có các biện pháp để đo lường đánh giá năng lực này.

5. Trường/Khoa cần xây dựng các văn bản hướng dẫn chi tiết, tổ chức tập huấn chuyên sâu để giảng viên thiết kế và lựa chọn các phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với các chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Tổng kết các văn bản quy định liên quan đến công tác kiểm tra, đánh giá bổ sung các nội dung quy định về thẩm định, phê duyệt ngân hàng đề thi. Ban hành văn bản hướng dẫn và triển khai thẩm định, đánh giá các rubrics để cải tiến chất lượng. Rà soát các rubrics để đánh giá các kỹ năng mềm và năng lực tự chủ và trách nhiệm. Tập huấn chuyên sâu về thiết kế các phương pháp kiểm tra, đánh giá đảm bảo đo lường được chuẩn đầu ra, thiết kế đề thi đảm bảo độ tin cậy trong kiểm tra, đánh giá. Hướng dẫn người học hiểu rõ mục đích và khảo sát mức độ sử dụng kiểm tra, đánh giá hiệu quả để cải thiện quá trình học tập. Ban hành quy định cụ thể chính thức cho phép người học được biết đáp án đề thi và cho người học được giải đáp các thắc mắc về bài thi cuối kỳ.

6. Khoa cần thống kê kết quả thực hiện kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên cho cả giai đoạn trong chiến lược phát triển Trường, thực hiện việc đối sánh và phân tích nguyên nhân những năm chưa đạt được chỉ tiêu về đội ngũ giảng viên theo kế hoạch đề ra để có cơ sở cải tiến. Khoa cần chủ động đối sánh các số liệu thống kê thực trạng giờ chuẩn của từng giảng viên theo 03 nhóm nhiệm vụ trong cả giai đoạn chiến lược cũng như đối sánh với các Khoa khác trong Trường và phân tích nguyên nhân để có biện pháp khắc phục các hạn chế nhằm cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Trường/Khoa cần đánh giá đầy đủ, thực chất hiệu quả và mức độ áp dụng sau các khóa bồi dưỡng, phân tích nguyên nhân để cải tiến hoạt động đào tạo và bồi dưỡng cho giảng viên. Trường/Khoa cần quan tâm hơn đến việc khuyến khích giảng viên tham gia nghiên cứu khoa học có liên quan đến giảng dạy nhiều hơn trong giai đoạn tiếp theo.

7. Trường cần đánh giá công tác tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên giai đoạn vừa qua để có cơ sở hoạch định cho giai đoạn tiếp theo. Cần sớm ban hành đề án vị trí việc làm là cơ sở để xây dựng quy định, quy trình xác định rõ hơn trách nhiệm vị trí công việc của từng nhân viên ở các bộ phận để mỗi quan hệ, phối hợp giữa các bộ phận đồng bộ nhằm đảm bảo tiến độ, chất lượng công tác phục vụ người học. Trường cần giám sát, đánh giá hiệu quả của các loại hình đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ; các buổi tập huấn, hội thảo chuyên đề nhằm phân tích, đối sánh mức độ tham dự và tìm hiểu nguyên nhân để cải tiến. Cần nghiên cứu xây dựng bổ sung các tiêu chí giám sát đánh giá về chất lượng và hiệu quả công việc để tăng tính hiệu quả của việc quản trị và đánh giá nhân sự, đồng thời tăng tính chủ động tích cực của nhân viên trong việc cải thiện chất lượng và nâng cao năng lực công tác.

8. Trường/Khoa cần đa dạng hóa đối tượng được lấy ý kiến phản hồi về chính sách tuyển sinh từ các bên liên quan để hoạt động phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực và xây dựng chính sách tuyển sinh được chặt chẽ và bài bản; tăng cường kết nối với cựu người học trong quảng bá tuyển sinh cũng như các hoạt động khác của Khoa/Trường. Trường cần định kỳ đánh giá hiệu quả của việc phối kết hợp của các bộ phận/cá nhân trong công tác giám sát quá trình và kết quả học tập, rèn luyện của người học để kịp thời điều chỉnh, liên tục cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động từ đó nâng cao chất lượng đào tạo của Trường. Trường cần tăng thêm kinh phí, khuyến khích người học tham gia nghiên cứu khoa học; đa dạng hóa, mở rộng phạm vi các hoạt động ngoại khóa, gia tăng các hoạt động hỗ trợ người học khởi nghiệp. Cần thường xuyên đánh giá hiệu quả các hoạt động ngoại khóa, gia tăng các hoạt động hỗ trợ người học khởi nghiệp, hoạt động nghiên cứu khoa học, tạo dựng môi trường học thuật cho người học. Cần tăng cường không gian xanh tại Cơ sở 2 và trên các tòa nhà cao tầng; mở rộng thêm các khu tự học cho người học. Cần có giải pháp giảm tải cho bãi đỗ xe, thang máy nhằm phục vụ người học tốt hơn.

9. Trường cần mở rộng diện tích văn phòng Khoa, phòng làm việc cho lãnh đạo Khoa và tổ bộ môn thuộc Khoa; cải thiện môi trường học tập cho người học tại xưởng thực hành. Trường cần cải thiện tốt hơn nữa hệ thống wifi để hệ thống ổn định đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và giảng dạy của người học và giảng viên. Việc thống kê, phân tích dữ liệu phản hồi của các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn vệ sinh thực phẩm, phòng cháy chữa cháy cần được chi tiết hơn để làm cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến trong những năm sau.

10. Trường cần xây dựng, ban hành quy định về quy trình rà soát, đánh giá, cải tiến các văn bản quản lý, điều hành các hoạt động của Trường nói chung và quy trình thiết kế, phát triển chương trình đào tạo, chương trình dạy học nói riêng; tổ chức rà soát, đánh giá thường xuyên quy trình thiết kế, phát triển chương trình đào tạo và chương trình dạy học. Cải tiến nội dung lấy ý kiến về chương trình dạy học, tập trung về các chủ đề chuẩn đầu ra và mức độ năng lực cần đạt. Cụ thể hóa và hướng dẫn chi tiết các bước tổ chức thu thập và sử dụng ý kiến của các bên liên quan về chương trình dạy học. Cần có chính sách khuyến khích hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên trong lĩnh vực khoa học giáo dục như phát triển chương trình đào tạo, chương trình dạy học, đổi mới phương pháp giảng dạy và phương pháp kiểm tra đánh giá. Chú trọng cải tiến và phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong; xác định rõ việc sử dụng ý kiến các bên liên quan; phân tích, đối sánh và văn bản hóa các hoạt động cải tiến một cách hệ thống theo chu trình PDCA; đánh giá lại hiệu quả của hoạt động và các công cụ, quy định, quy trình bảo đảm chất lượng bảo đảm chất lượng bên trong. Phân tích kết quả khảo sát cho từng chương trình đào tạo nâng cao chất lượng các mặt hoạt động của chương trình đào tạo.



11. Trường cần có quy định và thực hiện tốt hơn việc giám sát xác lập tỉ lệ người học thôi học, tốt nghiệp đúng hạn, thời gian tốt nghiệp trung bình của chương trình đào tạo. Xây dựng các giải pháp hiệu quả hơn để tăng tỉ lệ người học tốt nghiệp đúng hạn. Nâng cao chất đối sánh tỉ lệ người học tốt nghiệp có việc làm giữa các chương trình đào tạo trong và ngoài Trường để cải tiến chất lượng đào tạo. Xây dựng kế hoạch và thiết lập các chỉ số thực hiện chính (KPIs) về nghiên cứu khoa học của người học ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành và đối sánh với chương trình đào tạo cùng ngành của các trường đại học khác, làm cơ sở để định kỳ đánh giá chất lượng hoạt động, từ đó có các đề xuất/đầu tư cho nghiên cứu khoa học và triển khai các hoạt động giúp nâng cao số lượng và chất lượng nghiên cứu khoa học của người học. Định kỳ 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.

Trên đây là 11 nhóm giải pháp cải tiến chất lượng giáo dục thuộc kiến nghị của Hội đồng, đề nghị Nhà trường và Khoa đồng thời nghiên cứu sâu Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch và các giải pháp cụ thể, khả thi cho việc thực hiện bảo đảm và cải tiến chất lượng giáo dục Chương trình đào tạo. Vào giữa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục (Hai năm rưỡi sau khi được công nhận đạt chuẩn chất lượng chương trình đào tạo), Nhà trường gửi báo cáo kết quả thực hiện cải thiện chất lượng đến Bộ Giáo dục và Đào tạo, cơ quan chủ quản và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn theo quy định./.