

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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh**

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 234/QĐ-KĐCLGDSG ngày 14/3/2025 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 Quyết định số 240/QĐ-KĐCLGDSG ngày 14/3/2025 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn về việc điều chỉnh thành viên Hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục thẩm định và công nhận kết quả đánh giá chất lượng 04 chương trình đào tạo của Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 239/KH-KĐCLGDSG ngày 14/3/2025 về việc ban hành kế hoạch tổ chức phiên họp Lần thứ 16 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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ kết quả thảo luận và bỏ phiếu kín của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên họp thứ 16 ngày 05/4/2025.

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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh 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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh 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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh sau thẩm định là: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ 4 điểm trở lên là 46/50 tiêu chí (chiếm 92,00%), trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50,00% số tiêu chí đạt yêu cầu (Chi tiết trong Phụ lục I kèm theo Nghị quyết này).

Điều 2. Kiến nghị Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh 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 Công Thương, Thành phố Hồ Chí Minh theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Trường ĐH Công Thương TP.HCM;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
CHỦ TỊCH**



Dương Mộng Hà

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 CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

(Kèm theo Nghị quyết số 50/NQ-HĐKĐCLGD ngày 05/4/2025
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 (%)			
Tiêu chuẩn 1		4,00	3	100	Tiêu chuẩn 7		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						
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	5						
Tiêu chuẩn 3		3,67	2	66,67	Tiêu chí 8.2	4	4,20	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		3,80	4	80,00			
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	80,00	Tiêu chí 9.4	4						
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				Tiêu chí 10.3	4						
Tiêu chuẩn 6		4,14	7	100	Tiêu chí 10.4	5	4,17	6	100			
Tiêu chí 6.1	4				Tiêu chí 10.5	4						
Tiêu chí 6.2	5				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	3	3,80	4	80,00			
Mức trung bình		Số tiêu chí đạt			Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)							
3,98		46			92,00							

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 CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
(Kèm theo Nghị quyết số 50/NQ-HĐKĐCLGD ngày 05/4/2025
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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh, giai đoạn 2020 - 2024 cho thấy có những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy như sau:

1. Mục tiêu của chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn bao gồm mục tiêu chung và các mục tiêu cụ thể, được xác định rõ trong các phiên bản năm 2020, 2022 và năm 2024; phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường; phù hợp với mục tiêu giáo dục đại học và Luật giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, bao quát được các yêu cầu người học cần đạt được sau khi hoàn thành chương trình về kiến thức và kỹ năng chung và chuyên biệt về Quản trị khách sạn; được rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai.

2. Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương chi tiết các học phần có đầy đủ thông tin; được rà soát điều chỉnh theo kế hoạch của Trường; được công khai tới các bên liên quan bằng nhiều hình thức, dưới dạng văn bản giấy, văn bản số trên trang thông tin điện tử, trên hệ thống học trực tuyến của Trường; tại các cuộc họp và các buổi hội thảo, hội chợ việc làm. Đề cương các học phần được người học tiếp cận qua trang thông tin điện tử, được giảng viên phổ biến tại buổi học đầu tiên của học phần, được lưu trữ tại văn phòng khoa để sẵn sàng cung cấp cho các bên liên quan.

3. Chương trình dạy học phiên bản năm 2024 được thiết kế dựa trên 09 chuẩn đầu ra với các học phần được cấu trúc đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành và chuyên ngành; có trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp; đáp ứng khối lượng kiến thức theo quy định; có học phần bắt buộc và tự chọn. Chương trình dạy học được rà soát, điều chỉnh định kỳ; có tham khảo các chương trình tiên tiến đảm bảo tính linh hoạt, tính tích hợp và có tính ứng dụng cao.

4. Trường có Triết lý giáo dục: “Học tập chủ động, làm việc sáng tạo, sống có trách nhiệm” được tuyên bố chính thức; được phổ biến đến cán bộ, giảng viên và người học của Trường để hiểu và thực hiện. Cán bộ, giảng viên, người học ngành Quản trị khách sạn quán triệt triết lý giáo dục và chuyển tải vào các hoạt động xây dựng và vận hành chương trình đào tạo, thông qua các phương pháp dạy-học và kiểm tra đánh giá. Các hoạt động dạy-học và kiểm tra đánh giá đa dạng, được thiết kế phù hợp nhằm giúp người học đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Việc rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng thiết yếu được chú trọng trong tổ chức triển khai các học phần. Người học được tạo cơ hội luyện tập, học tập trải nghiệm thông qua các hoạt động ngoại khóa và chính khóa, tham quan, thực tập tại các khách sạn, nhà hàng, khu resort giúp nâng cao khả năng học suốt đời.

5. Trường có văn bản quy định, hướng dẫn về các phương pháp kiểm tra

đánh giá sử dụng trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn. Các văn bản được ban hành, cập nhật; được công khai tới người học và giảng viên trên hệ thống thông tin của Trường và trang thông tin điện tử của Khoa. Quy trình, công cụ và kế hoạch đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế để đo lường mức độ đạt được các chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và các học phần. Các phương pháp và hoạt động kiểm tra đánh giá được xây dựng đa dạng để đánh giá quá trình tích lũy và tiến độ học tập gồm đánh giá chuyên cần, giữa kỳ, cuối kỳ, thực tập, khoá luận tốt nghiệp. Kết quả học tập được công bố, phản hồi kịp thời để người học cải thiện kết quả học tập. Quy trình khiếu nại kết quả học tập minh bạch, dễ tiếp cận; việc giải quyết thoả đáng và kịp thời.

6. Trường và Khoa có xây dựng chiến lược xác định rõ mục tiêu, chỉ số và giải pháp phát triển đội ngũ giảng viên. Trong giai đoạn đánh giá, tỉ lệ người học/giảng viên ngành Quản trị khách sạn đáp ứng theo quy định. Trường ban hành văn bản xác định mức chuẩn và quy đổi khối lượng công việc của giảng viên; có kế hoạch, quy trình, tiêu chí rõ ràng về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển giảng viên. Trường có đề án vị trí việc làm, có quy định, mô tả công việc; có bộ tiêu chí đánh giá năng lực; có phần mềm giám sát quá trình và kết quả công việc của giảng viên. Trường và Khoa có khảo sát nhu cầu, xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo/bồi dưỡng nâng cao trình độ giảng viên; có văn bản quy định và thực hiện đánh giá, phân loại giảng viên dựa trên kết quả hoàn thành nhiệm vụ theo kế hoạch. Trường có quy định các loại hình hoạt động khoa học, có kế hoạch và có tổng hợp đánh giá kết quả hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên hàng năm. Giảng viên hài lòng với chính sách và kết quả thi đua, chính sách quản trị theo kết quả công việc.

7. Hệ thống quản trị nhân sự theo kết quả công việc đối với cán bộ hỗ trợ trong Trường được thiết lập theo các quy định rõ ràng từ khâu tuyển dụng đến khâu theo dõi, giám sát và đánh giá. Trường có 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 Đề án vị trí việc làm. Đội ngũ nhân viên có kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ nhiệm vụ, khối lượng công việc được giao và liệt kê chi tiết kế hoạch các công việc phù hợp cho việc theo dõi, giám sát tạo động lực cho nhân viên hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

8. Chính sách và quy định tuyển sinh của Trường rõ ràng, cập nhật hàng năm và công khai trong Thông báo tuyển sinh và trên chuyên trang. Các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh được xây dựng dựa trên phân tích nhu cầu nhân lực và góp ý từ các bên liên quan; tuân thủ kế hoạch và cải tiến liên tục qua các buổi tổng kết, cùng việc lấy ý kiến hàng năm để điều chỉnh cho phù hợp. Số lượng người học nhập học có sự tăng trưởng mạnh mẽ, đặc biệt từ năm 2022-2023 trở đi. Trường có bộ phận phụ trách và có các quy định giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, khối lượng học tập của người học và có hệ thống cảnh báo học vụ, tư vấn việc làm và tư vấn hỗ trợ người học trong học tập, nghiên cứu khoa học. Trường có phân công đơn vị chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa và các dịch vụ hỗ trợ đều có kế hoạch và triển khai hiệu quả. Người học

được tư vấn, hỗ trợ kịp thời trong suốt quá trình học tập tại Trường.

9. Trường có các cơ sở đào tạo hiện đại, bao gồm trụ sở chính, trung tâm thí nghiệm, xưởng thực hành, ký túc xá và thư viện, đáp ứng nhu cầu giảng dạy và nghiên cứu. Các phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị. Trường có Trung tâm Thông tin Thư viện với hệ thống công nghệ thông tin và tài liệu phong phú, đạt mức độ hài lòng trên 80% từ người học. Trung tâm Thí nghiệm thực hành là tòa nhà 8 tầng phục vụ đào tạo với thiết bị hiện đại và đội ngũ nhân viên chuyên trách. Trường đã duy trì hệ thống công nghệ thông tin ổn định và định kỳ khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên, nhân viên và người học. Trường chú trọng môi trường học tập an toàn và cải tạo cơ sở vật chất để nâng cao chất lượng đào tạo.

10. Trường có hệ thống thu thập thông tin phản hồi về nhu cầu của các bên liên quan phục vụ xây dựng, cập nhật chương trình dạy học và đã triển khai thực hiện. Các ý kiến góp ý của các bên liên quan cơ bản đã được sử dụng cho xây dựng và cải tiến chương trình đào tạo. Quy trình/hướng dẫn thiết kế và phát triển chương trình đào tạo đã được rà soát và ban hành trong giai đoạn đánh giá. Trường/Khoa đã có hoạt động rà soát, đánh giá quá trình dạy học, kiểm tra đánh giá như: Ban hành quy định, hướng dẫn, rà soát và thẩm định đề cương chi tiết học phần, rà soát/đánh giá tài liệu dạy học, theo dõi việc tuân thủ hoạt động dạy học và kiểm tra đánh giá. Có Quy định khảo sát ý kiến các bên liên quan và thực hiện việc đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ hỗ trợ của Trung tâm Thông tin Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin và cơ sở vật chất. Có các văn bản quy định, hướng dẫn thực hiện với sự phân nhiệm cho các đơn vị chức năng, các đơn vị đào tạo cho việc thiết lập cơ chế phản hồi của các bên liên quan.

11. Có phần mềm quản lý đào tạo hỗ trợ tốt công tác quản lý dữ liệu người học. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp, thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh giữa các khóa học và các ngành trong Trường. Có tìm hiểu nguyên nhân người học tốt nghiệp muộn và có các giải pháp hỗ trợ người học trong quá trình đào tạo. Trung tâm Quản lý chất lượng phối hợp với các 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. Trung tâm Đổi mới sáng tạo và Khởi nghiệp phối hợp với các khoa thực hiện nhiều phương án hỗ trợ người học và người học tốt nghiệp tìm việc làm. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu khoa học của người học được xác lập, được sự giám sát của Phòng Khoa học công nghệ và các Khoa. Trường có quy định chi hỗ trợ cho các hoạt động học thuật của người học phù hợp với định hướng ngành Quản trị khách sạn (tổ chức tọa đàm học thuật, tổ chức các cuộc thi học thuật, hoạt động khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo của người học). Người học tích cực tham gia các hoạt động khoa học công nghệ do Trường và Khoa tổ chức.

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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh và Khoa Du lịch và Âm thực cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Khoa và các Bộ môn cần nâng cao hiệu quả rà soát, điều chỉnh mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo; cần đảm bảo tất cả các chuẩn đầu ra được diễn đạt tường minh hơn; cần tăng cường tập huấn cho giảng viên về khoa học giáo dục, chú trọng bồi dưỡng về xây dựng chuẩn đầu ra phù hợp, đảm bảo tính tương thích có định hướng.

2. Khoa và các Bộ môn cần rà soát, đảm bảo bám sát Thông tư 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/6/2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về quy định giờ tín chỉ trong Bản mô tả chương trình đào tạo và các đề cương học phần; tăng cường khảo sát ý kiến các bên liên quan về nội dung, hình thức và cách thức phổ biến bản mô tả chương trình đào tạo để có cơ sở cải tiến; cần rà soát, điều chỉnh/bổ sung đồng bộ tất cả các mục trong các đề cương học phần: bổ sung/cập nhật các ma trận liên kết giữa phương pháp dạy-học, nội dung của học phần với chuẩn đầu ra, ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần, chi tiết hóa mục hoạt động dạy học/phương pháp dạy học; cần xây dựng cơ chế giám sát, đánh giá hiệu quả của việc phổ biến chương trình đào tạo 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 chương trình đào tạo và các đề cương học phần để liên tục bảo đảm chất lượng.

3. Khoa cần 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; hoàn thiện hướng dẫn xác định tổ hợp các phương pháp giảng dạy, học tập, phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học trong chương trình dạy học nhằm đảm bảo phù hợp, góp phần đạt được chuẩn đầu ra, phù hợp với từng khối kiến thức và định hướng chuyên ngành trong lĩnh vực Quản trị khách sạn của chương trình đào tạo. Khoa và các Bộ môn cần tăng cường, nâng cao chất lượng công tác rà soát, thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong và ngoài trường để phục vụ cho quá trình cải tiến chất lượng chương trình dạy học. Khoa và các bộ môn cần nâng cao hiệu quả tham khảo, đối sánh các chương trình dạy học của các cơ sở giáo dục trong và ngoài nước.

4. Trường và Khoa cần văn bản hoá những cách làm hay, có hiệu quả về việc cụ thể hóa nội hàm Triết lý giáo dục trong hoạt động dạy và học và chia sẻ kinh nghiệm lồng ghép, lan tỏa Triết lý giáo dục trong dạy và học. Khoa và các Bộ môn cần định kỳ hằng năm tổng kết đánh giá một cách bài bản về hoạt động học tập của người học để có thêm thông tin xác thực giúp 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 khách sạn trong bối cảnh và định hướng chuyển đổi số; tăng cường kết nối doanh nghiệp.

5. Khoa và các Bộ môn cần đảm bảo các phương pháp, công cụ kiểm tra, đánh giá được sử dụng đo lường được các yêu cầu, chuẩn đầu ra cần đo và đảm bảo độ tin cậy, tính công bằng. Tổng kết, báo cáo về hoạt động đánh giá đạt chuẩn đầu ra học phần, chuẩn đầu ra chương trình đào tạo để cải tiến chất lượng. Cải tiến quy định về phản biện đề thi, nâng cao tính tin cậy của đề thi. Đối sánh kết quả học tập của sinh viên, kết quả đạt chuẩn đầu ra học phần qua các năm học, sử dụng để cải tiến đề cương chi tiết học phần. Đối sánh kết quả đạt chuẩn đầu ra chương trình đào tạo qua các khoá tốt nghiệp; sử dụng để rà soát, cải tiến chương

trình đào tạo. Nâng cao năng lực đội ngũ nhân sự thực hiện công tác khảo thí. Thống kê, rà soát, định lượng đánh giá chất lượng đề thi và các kết quả thi để đánh giá được độ giá trị, độ tin cậy của đề thi, câu hỏi thi, làm cơ sở cho các cải tiến nâng cao chất lượng đề thi.

6. Trường cần rà soát và bổ sung các KPIs về phát triển đội ngũ giảng viên tại từng khoa và chương trình đào tạo; cần có chính sách thu hút giảng viên có trình độ cao nhằm bảo đảm sự phát triển bền vững đội ngũ giảng viên ngành Quản trị khách sạn cho giai đoạn tới; cần xác định rõ mức chuẩn và quy đổi nhiệm vụ phục vụ cộng đồng trong quy định làm việc của giảng viên; cần xác định cụ thể các tiêu chí năng lực mang tính định tính nhằm đánh giá đầy đủ năng lực mềm và các kỹ năng giảng dạy hiệu quả mà không thể đo lường bằng các chỉ số định lượng; cần mở các khóa tập huấn nâng cao năng lực xây dựng chuẩn đầu ra, thiết kế đề cương học phần, phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá để đảm bảo sự tương thích với chuẩn đầu ra. Cần rà soát, điều chỉnh chính sách khuyến khích đội ngũ giảng viên tăng cường hoạt động nghiên cứu khoa học; tiếp tục xây dựng và phát triển các nhóm nghiên cứu; tăng cường hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước đồng thực hiện các nghiên cứu, tăng số lượng và chất lượng đề tài nghiên cứu, các sản phẩm khoa học công nghệ bao gồm các công bố trên các tạp chí quốc tế có uy tín.

7. Trường cần rà soát, đánh giá việc thực hiện Chiến lược phát triển giai đoạn đến năm 2025 làm cơ sở xây dựng Chiến lược phát triển giai đoạn mới; cần bổ sung các chỉ báo KPIs về công tác quy hoạch, phát triển đội ngũ cán bộ, nhân viên tại từng đơn vị chức năng, khoa để thuận tiện cho việc triển khai thực hiện công tác tuyển dụng, đào tạo - bồi dưỡng, bổ nhiệm, đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Khoa và của chương trình đào tạo. Trường cần giám sát, đánh giá hiệu quả của các loại hình đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ, các buổi tập huấn, chuyên đề nhằm phân tích, đối sánh mức độ tham dự và tìm hiểu nguyên nhân để cải tiến. Cần chú trọng hơn các khóa tập huấn phục vụ cho mục tiêu chuyển đổi số, xây dựng - phát triển chương trình đào tạo và nghiệp vụ chuyên môn theo Đề án vị trí việc làm của Trường.

8. Trường cần xây dựng quy trình định kỳ khảo sát rõ ràng, xác định mức độ tham gia của các bên liên quan, phát triển phương pháp phân tích đầu vào và dự báo nhu cầu nhân lực; quy định quy trình rà soát, đánh giá tiêu chí và phương pháp tuyển chọn để nâng cao chất lượng người học. Trường cần rà soát, đánh giá tổng thể hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua, giới thiệu việc làm cho người học. Tổ chức đánh giá tính hiệu quả việc phối hợp giữa các đơn vị trong việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của người học.

9. Trường cần tối ưu hóa sử dụng cơ sở đào tạo, đảm bảo tỉ lệ diện tích/người học và giảng viên theo quy định; đánh giá tình trạng quá tải phòng học vào giờ cao điểm; đẩy nhanh tiến độ nâng cấp cơ sở vật chất; cập nhật tài liệu quốc tế, mở rộng kho tài liệu điện tử và không gian học tập, ứng dụng công nghệ quản lý. Phân tích ý kiến phản hồi để nâng cao chất lượng dịch vụ và hài lòng của người học.

10. Trường và Khoa cần chú trọng rà soát, đánh giá việc sử dụng các phương pháp dạy học và việc kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học trong chương trình đào tạo đảm bảo tương thích, phù hợp với chuẩn đầu ra. Cần lấy ý kiến của nhiều chuyên gia, các cán bộ quản lý, giảng viên về điều chỉnh quy trình thiết kế, rà soát và cải tiến chương trình đào tạo, hướng dẫn cụ thể về thu thập ý kiến các bên liên quan hiệu quả để cải tiến chương trình đào tạo. Cần rà soát, điều chỉnh thường xuyên quy trình dự giờ, quá trình dạy học, phương pháp dạy học và kiểm tra đánh giá theo chuẩn đầu ra của các học phần và chương trình đào tạo. Trường cần xây dựng Kế hoạch tổng hợp cho hoạt động khảo sát ý kiến các bên liên quan theo từng năm học. Trường cần có quy định và tăng cường hoạt động giám sát, xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng của các đơn vị trong Trường. Cần chú trọng hơn vai trò của Trung tâm Quản lý chất lượng trong việc giám sát cơ chế phản hồi của các đơn vị trong Trường.

11. Trường/Khoa cần đối sánh các kết quả đầu ra của chương trình đào tạo, hoạt động nghiên cứu khoa học của người học với các chương trình đào tạo trong các trường đại học cùng nhóm (trong/ngoài nước) tương thích với tầm nhìn, sứ mạng của Trường. Cần có biện pháp khuyến khích người học thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học. Trường cần định kỳ hằng năm tổ chức khảo sát ý kiến nhà tuyển dụng theo kế hoạch và quy trình quy định. Cần đối sánh mức độ hài lòng của các bên liên quan thuộc chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn với các chương trình đào tạo trong Trường và với các chương trình đào tạo tương ứng ngoài Trường. Cần sử dụng kết quả khảo sát mức độ hài lòng và đối sánh làm căn cứ để lập kế hoạch cải tiến chất lượng.

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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh. 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 Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh 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./.