

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**



**BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
GIAI ĐOẠN: TỪ NĂM 2017 ĐẾN NĂM 2021**

**Theo Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo
của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

Khánh Hòa, tháng 10 năm 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**



**BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
GIAI ĐOẠN: TỪ NĂM 2017 ĐẾN NĂM 2021**

**Theo Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo
của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

Khánh Hòa, tháng 10 năm 2022



**DANH SÁCH THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG TỰ ĐÁNH GIÁ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

(Kèm theo Quyết định số 1444/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

STT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ	Chữ ký
1	Trang Sĩ Trung	Hiệu trưởng	Chủ tịch	
2	Quách Hoài Nam	Phó Hiệu trưởng	Phó chủ tịch thường trực	
3	Lê Chí Công	Trưởng khoa Du lịch	Phó chủ tịch	
4	Đình Đồng Lương	Trưởng phòng ĐBCL&KT	Thư ký	
5	Phạm Hồng Mạnh	Thư ký Hội đồng trường	Thành viên	
6	Tô Văn Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Thành viên	
7	Tổng Văn Toàn	Trưởng phòng CTCT&SV	Thành viên	
8	Vũ Kế Nghiệp	Trưởng phòng KH-CN	Thành viên	
9	Hồ Thành Sơn	Trưởng phòng KH-TC	Thành viên	
10	Lê Việt Phương	Trưởng phòng TC-NS	Thành viên	
11	Nguyễn Văn Hân	Giám đốc TTPVTH	Thành viên	
12	Lê Trần Phúc	Trưởng BM QTNH&KS	Thành viên	
13	Nguyễn Thị Hồng Trâm	Giảng viên BM QTNH&KS	Thành viên	
14	Phan Thị Kim Liên	Giảng viên BM QTNH&KS	Thành viên	
15	Đào Anh Thư	Giảng viên BM QTNH&KS	Thành viên	
16	Tạ Thị Vân Chi	Giảng viên BM QTNH&KS	Thành viên	
17	Nguyễn Thị Huyền Thương	Giảng viên BM QTNH&KS	Thành viên	
18	Nguyễn Khánh Văn	Giảng viên BM QTNH&KS	Thành viên	
19	Đặng Thị Phước Toàn	Giảng viên BM QTNH&KS	Thành viên	
20	Lâm Minh Lộc	Sinh viên lớp 60.QTKS	Thành viên	

(Danh sách gồm có 20 người)

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG	4
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	5
DANH MỤC HÌNH	5
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	6
PHẦN I. KHÁI QUÁT	8
1. Đặt vấn đề.....	8
2. Tổng quan chung	10
PHẦN II. TỰ ĐÁNH GIÁ THEO CÁC TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ	20
Tiêu chuẩn 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.....	20
Mở đầu.....	20
Tiêu chí 1.1	20
Tiêu chí 1.2	25
Tiêu chí 1.3	27
Kết luận về Tiêu chuẩn 1	31
Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo	32
Mở đầu.....	32
Tiêu chí 2.1	32
Tiêu chí 2.2	35
Tiêu chí 2.3	37
Kết luận về Tiêu chuẩn 2.....	39
Tiêu chuẩn 3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học	39
Mở đầu.....	39
Tiêu chí 3.1	40
Tiêu chí 3.2	44
Tiêu chí 3.3	46
Kết luận về Tiêu chuẩn 3.....	48
Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học	49
Mở đầu.....	49
Tiêu chí 4.1	49
Tiêu chí 4.2	52
Tiêu chí 4.3	56
Kết luận về Tiêu chuẩn 4.....	59

Tiêu chuẩn 5. Đánh giá kết quả học tập của người học	60
Mở đầu.....	60
Tiêu chí 5.1	60
Tiêu chí 5.2	63
Tiêu chí 5.3	66
Tiêu chí 5.4	71
Tiêu chí 5.5	73
Kết luận về Tiêu chuẩn 5.....	76
Tiêu chuẩn 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.....	76
Mở đầu.....	76
Tiêu chí 6.1	77
Tiêu chí 6.2	80
Tiêu chí 6.3	83
Tiêu chí 6.4	85
Tiêu chí 6.5	88
Tiêu chí 6.6	91
Tiêu chí 6.7	93
Kết luận về Tiêu chuẩn 6.....	97
Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên.....	98
Mở đầu.....	98
Tiêu chí 7.1	98
Tiêu chí 7.2	101
Tiêu chí 7.3	103
Tiêu chí 7.4	105
Tiêu chí 7.5	107
Kết luận về Tiêu chuẩn 7	110
Tiêu chuẩn 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học.....	110
Mở đầu.....	110
Tiêu chí 8.1	111
Tiêu chí 8.2	114
Tiêu chí 8.3	118
Tiêu chí 8.4	122
Tiêu chí 8.5	127

Kết luận về Tiêu chuẩn 8.....	131
Tiêu chuẩn 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	132
Mở đầu.....	132
Tiêu chí 9.1.....	132
Tiêu chí 9.2.....	135
Tiêu chí 9.3.....	137
Tiêu chí 9.4.....	140
Tiêu chí 9.5.....	142
Kết luận về Tiêu chuẩn 9.....	144
Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng.....	145
Mở đầu.....	145
Tiêu chí 10.1.....	145
Tiêu chí 10.2.....	148
Tiêu chí 10.3.....	150
Tiêu chí 10.4.....	152
Tiêu chí 10.5.....	155
Tiêu chí 10.6.....	157
Kết luận về Tiêu chuẩn 10.....	160
Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra.....	161
Mở đầu.....	161
Tiêu chí 11.1.....	161
Tiêu chí 11.2.....	166
Tiêu chí 11.3.....	170
Tiêu chí 11.4.....	174
Tiêu chí 11.5.....	177
Kết luận về Tiêu chuẩn 11.....	181
PHẦN III. KẾT LUẬN.....	182
PHẦN IV. PHỤ LỤC.....	195

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Danh sách đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo ngành QTKS	16
Bảng 1. 1. Ma trận tương thích giữa mục tiêu CTĐT với mục tiêu trong Luật giáo dục; sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu giáo dục của Nhà trường.....	22
Bảng 1. 2. So sánh CĐR các chương trình đào tạo sau ba lần cải tiến, cập nhật	30
Bảng 3. 1. Minh họa của các học phần thiết kế đáp ứng một CĐR	40
Bảng 4. 1. Minh họa PPGD của học phần Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn được thiết kế đáp ứng một số CĐR	53
Bảng 5. 1. Ma trận các phương pháp kiểm tra đánh giá đóng góp vào thực hiện chuẩn đầu ra của học phần.....	68
Bảng 6. 1. Các công trình NCKH, tư vấn chính sách và hợp tác quốc tế	95
Bảng 8. 1. Tổng hợp thông tin tuyển sinh 2017 - 2021	116
Bảng 8. 2. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn trường	124
Bảng 8. 3. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTKS	125
Bảng 8. 4. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn trường	129
Bảng 8. 5. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTKS	130
Bảng 11. 1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn ngành QTKS từ năm 2016 đến 2021 ..	162
Bảng 11. 2. Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTKS và các ngành được đối sánh.....	163
Bảng 11. 3. Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTKS và các ngành được	164
Bảng 11. 4. Số liệu thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTKS đối sánh với các ngành trong Trường	167
Bảng 11. 5. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của ngành QTKS	171
Bảng 11. 6. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của một số ngành trong chu kỳ đánh giá	172
Bảng 11. 7. Thống kê số lượng đề tài nghiên cứu khoa học của SV	175
Bảng 11. 8. Thống kê số lượng đề tài NCKH SV một số ngành của Trường.....	175
Bảng 11. 9. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng đào tạo của ngành học năm trong năm gần nhất	179

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1. 1. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kiến thức của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.....	28
Biểu đồ 1. 2. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kỹ năng của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.....	28
Biểu đồ 1. 3. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về tinh thần/thái độ làm việc của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.....	29
Biểu đồ 1. 4. Kết quả đánh giá chung của doanh nghiệp du lịch về người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.....	29
Biểu đồ 5. 1. Kết quả đánh giá nội dung “ĐCCTHP, giáo trình/bài giảng/video và các học liệu của học phần được cung cấp đầy đủ trên hệ thống NTU E learning” tại các đơn vị .	64
Biểu đồ 5. 2. Kết quả đánh giá nội dung “Mục tiêu, kết quả học tập mong đợi, kế hoạch dạy học theo tuần, phương pháp đánh giá, kiểm tra... được cung cấp đầy đủ, chi tiết trong ĐCCTHP” tại các đơn vị	65

DANH MỤC HÌNH

Hình 6.1: Kết quả đánh giá giảng dạy của GV theo Khoa/Viện năm 2019-2020.....	78
Hình 6.2: Các đề tài/ dự án các cấp đã thực hiện trong 5 năm qua	95

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Tên đầy đủ
1	BCN	Ban chủ nhiệm
2	BM	Bộ môn
3	CBVC	Cán bộ viên chức
4	CDR	Chuẩn đầu ra
5	CĐTN	Chuyên đề tốt nghiệp
6	CTDH	Chương trình dạy học
7	CTĐT	Chương trình đào tạo
8	CVHT	Cổ vấn học tập
9	CNTT	Công nghệ thông tin
10	CTCT&SV	Công tác Chính trị & Sinh viên
11	CTSV	Công tác sinh viên
12	ĐHNT	Đại học Nha Trang
13	ĐBCL&KT	Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí
14	ĐTĐH	Đào tạo đại học
15	ĐCCTHP	Đề cương chi tiết học phần
16	ĐCHP	Đề cương học phần
17	GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
18	GV	Giảng viên
19	HK	Học kỳ
20	HP	Học phần
21	HTVL&KN	Hỗ trợ Việc làm và Khởi nghiệp
22	KH-TC	Kế hoạch – Tài chính
23	KQHT	Kết quả học tập

STT	Chữ viết tắt	Tên đầy đủ
24	KTĐG	Kiểm tra đánh giá
25	KHCN	Khoa học công nghệ
26	KH&CN	Khoa học và Công nghệ
27	KTX	Ký túc xá
28	KLTN	Khóa luận tốt nghiệp
29	NCKH	Nghiên cứu khoa học
30	NCV	Nghiên cứu viên
31	NH	Người học
32	PGS.TS	Phó Giáo Sư, Tiến sĩ
33	PTN	Phòng thí nghiệm
34	PVCĐ	Phục vụ cộng đồng
35	PVTH	Phục vụ trường học
36	PPGD	Phương pháp giảng dạy
37	QTKS	Quản trị Khách sạn
38	QTKS&NH	Quản trị Khách sạn và Nhà hàng
39	SĐH	Sau đại học
40	SV	Sinh viên
41	TS	Tiến sĩ
42	TC	Tín chỉ
43	TC-NS	Tổ chức - Nhân sự
44	TĐG	Tự đánh giá

PHẦN I. KHÁI QUÁT

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

1.1 Cấu trúc báo cáo tự đánh giá

Báo cáo tự đánh giá (TĐG) của chương trình đào tạo (CTĐT) trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn (QTKS) Trường Đại học Nha Trang (ĐHNT) được xây dựng dựa trên hướng dẫn tại Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 về việc Hướng dẫn TĐG và ĐGN CTĐT và Công văn số 774/QLCL-KĐCLGD ngày 10/6/2021 về điều chỉnh phụ lục Công văn 2085/QLCL-KĐCLGD và Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, bao gồm các nội dung chính sau:

Phần I: Khái quát

Phần II: Tự đánh giá theo các tiêu chuẩn, tiêu chí

Phần III: Kết luận

Phần IV: Phụ lục

Trong phần II - TĐG theo các tiêu chuẩn, tiêu chí có 11 tiêu chuẩn 50 tiêu chí. Mỗi tiêu chí gồm 5 phần: (1) Mô tả hiện trạng; (2) Điểm mạnh; (3) Điểm tồn tại; (4) Kế hoạch hành động và (5) Tự đánh giá.

1.2 Mục đích tự đánh giá

Mục đích chính của hoạt động TĐG nhằm giúp Nhà trường, Khoa Du lịch và ngành QTKS tổng kết những điểm mạnh, nhận ra những tồn tại trên tất cả các khía cạnh khác nhau của hoạt động đào tạo, từ đó xây dựng hệ thống giải pháp nhằm tiếp tục phát triển những điểm mạnh và từng bước khắc phục những điểm tồn tại của CTĐT. Kết quả TĐG lần này còn là cơ sở để Nhà trường, ngành QTKS đăng ký đánh giá ngoài chính thức lần 1 đối với CTĐT.

1.3 Phạm vi tự đánh giá

Trong lần TĐG này, CTĐT tổ chức TĐG tổng thể các hoạt động theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học (GDĐH) (theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14/03/2016 của Bộ Giáo dục & Đào tạo (GD&ĐT) kèm theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng) trong giai đoạn 05 năm, từ 2017 đến hết ngày 31/12/2021.

1.4 Quy trình tự đánh giá

CTĐT trình độ đại học ngành QTKS tổ chức TĐG theo thứ tự các công việc như sau:

- Thành lập Hội đồng TĐG (20 người), Ban thư ký (BTK) (17 người) với các nhóm chuyên trách. Nhân sự của các nhóm chuyên trách là từ các đơn vị quản lý (Phòng Tổ chức Nhân sự (TC-NS), Phòng Kế hoạch – Tài chính (KH-TC), Phòng Đào tạo Đại học (ĐTĐH), Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí (ĐBCL&KT), Phòng Công tác Chính trị & Sinh viên (CTCT&SV), Phòng Khoa học và Công nghệ (KH&CN), Trung tâm Hỗ trợ Việc làm và Khởi nghiệp (HTVL&KN), Thư viện).

- Lập kế hoạch TĐG (với các hoạt động diễn ra từ tháng 08/2021 đến tháng 05/2022).

- Căn cứ vào yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT, BTK đề xuất đến Khoa Du lịch kế hoạch sơ bộ nhằm khắc phục các điểm tồn tại chủ yếu của CTĐT và cùng Bộ môn (BM) phụ trách ngành QTKS của Khoa Du lịch tổ chức triển khai.

- Các nhóm chuyên trách cung cấp thông tin minh chứng. BTK viết dự thảo báo cáo tiêu chuẩn, BTK họp rà soát góp ý và hoàn thiện.

- BTK hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và gửi đến Hội đồng TĐG góp ý.

- BTK tiếp tục hoàn thiện báo cáo TĐG và công bố báo cáo trong nội bộ Khoa để thu thập các ý kiến đóng góp.

- BTK hoàn thiện báo cáo TĐG lần cuối, thông qua Chủ tịch Hội đồng TĐG và gửi báo cáo đến Bộ GD&ĐT và cơ quan KĐCL, thực hiện các thủ tục đăng ký đánh giá ngoài.

1.5 Phương pháp và công cụ tự đánh giá

Dựa trên các tiêu chuẩn, tiêu chí và hướng dẫn của Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH; đối với mỗi tiêu chí trong từng tiêu chuẩn, đã tiến hành TĐG theo phương pháp và công cụ sau:

- Thu thập xử lý các thông tin, minh chứng liên quan bằng các công cụ phân tích dữ liệu, thống kê mô tả.

- Mô tả để làm rõ thực trạng của ngành QTKS.

- Phân tích, so sánh, đối chiếu để chỉ ra các điểm mạnh, tồn tại của ngành QTKS.

- Xây dựng kế hoạch hành động để cải tiến chất lượng, có chỉ rõ thời gian, nguồn lực và phương pháp thực hiện.

1.6 Lợi ích thu được

Lợi ích chủ yếu mà Nhà trường và Khoa Du lịch, ngành QTKS nhận được thông qua lần TĐG này:

- Giúp CTĐT thực hiện TĐG để không ngừng phát triển chất lượng phù hợp với sứ mạng, Tầm nhìn và Triết lý/Mục tiêu giáo dục của Nhà trường.

- Giúp cán bộ viên chức (CBVC) và giảng viên (GV) trong Khoa Du lịch nhận thức được tầm quan trọng về công tác định kỳ

TĐG chất lượng CTĐT.

- Giúp đội ngũ trực tiếp tham gia hoạt động TĐG nâng cao kiến thức về hoạt động đảm bảo chất lượng (ĐBCL) và KĐCL đối với CTĐT.

- Giúp các đơn vị chức năng liên quan đến mọi hoạt động của Khoa Du lịch nhận ra các mặt mạnh và tồn tại, từ đó xây dựng các giải pháp phát triển đơn vị phù hợp.

- Giúp Nhà trường, Khoa Du lịch tiếp tục xây dựng và lưu trữ hệ thống các minh chứng trên tất cả các lĩnh vực công tác, phục vụ cho công tác quản lý và KĐCL.

1.7 Quy định về mã hoá các minh chứng

Mã minh chứng trong báo cáo TĐG này được ký hiệu theo công thức:

Hn.ab.cd.ef.

H: viết tắt “Hộp minh chứng”

n: số thứ tự của hộp minh chứng được đánh dấu từ số 1 đến hết

ab: số thứ tự của tiêu chuẩn (từ 01 đến 11)

cd: số thứ tự của tiêu chí

ef: số thứ tự của minh chứng theo từng tiêu chí

Ví dụ: H1.01.02.01 (minh chứng thứ 1 của tiêu chí 02 thuộc tiêu chuẩn 01, được đặt ở hộp 1).

Trong lần TĐG này, toàn bộ các minh chứng phục vụ công tác TĐG và đánh giá ngoài của chương trình đã được số hóa và lưu trữ trong mục minh chứng kiểm định tại địa chỉ <https://canbo.ntu.edu.vn/>, trong mục minh chứng kiểm định chọn ngành QTKS và chọn tiêu chuẩn để xem chi tiết danh mục minh chứng theo từng tiêu chí (*Chuyên gia đánh giá ngoài sẽ được cấp tài khoản để xem trực tuyến*).

2. TỔNG QUAN CHUNG

2.1 Tổng quan về Trường Đại học Nha Trang

Trường ĐHNT trực thuộc Bộ GD&ĐT, có địa chỉ tại số 02 Nguyễn Đình Chiểu, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa. Tiền thân của Trường là Khoa Thủy sản được thành lập ngày 01/8/1959 tại Học viện Nông Lâm, Hà Nội (nay là Học viện Nông nghiệp

Việt Nam), là nơi mở đầu cho sự nghiệp đào tạo cán bộ có trình độ đại học của nghề cá Việt Nam. Ngày 16/8/1966, theo Quyết định số 155/CP của Thủ tướng Chính phủ, khoa Thủy sản được tách ra khỏi Học viện Nông Lâm để trở thành Trường Thủy sản.

Sau khi thống nhất đất nước, Nhà trường di chuyển từ Hải Phòng vào thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hoà và lấy tên là Trường Đại học Hải sản theo Quyết định QĐ-01HS ngày 04/10/1976 của Bộ Hải sản. Ngày 12/8/1981 Trường Đại học Hải sản được đổi tên thành Trường Đại học Thủy sản theo Công văn số 80TS/VP của Bộ Thủy sản. Ngày 25/7/2006 theo Quyết định 172/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Trường đổi tên thành Trường ĐHNH.

Sứ mạng và Tầm nhìn của Trường (được cập nhật vào tháng 10/2021) là:

Sứ mạng:

Nghiên cứu khoa học (NCKH), đào tạo nhân lực trình độ cao và chuyển giao tri thức đa lĩnh vực, chú trọng phát huy thế mạnh lĩnh vực khoa học - công nghệ biển và thủy sản.

Tầm nhìn:

Đến năm 2045 là đại học có thứ hạng cao của Việt Nam; thuộc nhóm đầu các đại học ở châu Á về một số ngành khoa học - công nghệ biển và thủy sản.

Theo Quyết định số 840/QĐ-ĐHNH ngày 25/7/2019, triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường ĐHNH đã được xây dựng như sau:

Triết lý giáo dục:

Chú trọng phát triển tính chuyên nghiệp, khả năng sáng tạo và ý thức trách nhiệm trong môi trường giáo dục hội nhập, gắn kết với thực tiễn nghề nghiệp và cộng đồng.

Mục tiêu giáo dục:

Hoạt động giáo dục và đào tạo tại Trường ĐHNH nhằm phát triển ở NH:

- + *Bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ và sức khỏe;*
- + *Kiến thức nền tảng và chuyên sâu về nghề nghiệp;*
- + *Kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn phù hợp với nghề nghiệp;*
- + *Khả năng nghiên cứu và ứng dụng khoa học - công nghệ;*
- + *Tinh thần lập nghiệp, khả năng tự học, sáng tạo và thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp.*

Chính sách đảm bảo chất lượng:

Ngày 30 tháng 07 năm 2019, Chủ tịch Hội đồng Trường ĐHNT đã ký Quyết định số 854/QĐ-ĐHNT ban hành chính sách ĐBCL của Trường ĐHNT nhằm công bố công khai quan điểm chất lượng, những nguyên tắc cơ bản của hoạt động ĐBCL và cam kết của Nhà trường với các bên liên quan; là cơ sở để các đơn vị và cá nhân trong Nhà trường chủ động xây dựng kế hoạch nhằm thực hiện tốt các nội dung trong chính sách cũng như cam kết của Nhà trường. Năm 2022, Hội đồng Trường ĐHNT đã ban hành nghị quyết số 31/NQ-ĐHNT ban hành Chính sách ĐBCL của Trường ĐHNT.

Tổ chức và hoạt động:

Trường ĐHNT hiện có 15 Khoa, Viện và Trung tâm đào tạo; 05 Viện và Trung tâm nghiên cứu, CGCN và 16 đơn vị quản lý, phục vụ đào tạo.

Về nhân sự, tính đến ngày 31/5/2022, tổng số CBVC của Trường là 642 người, bao gồm 471 cán bộ giảng dạy (GD) (chiếm tỉ lệ 73,4%) và 171 CBVC hành chính, phục vụ (chiếm tỉ lệ 26,6%). Đội ngũ CBVC của Trường có 26 Phó giáo sư (PGS), 134 Tiến sĩ (TS), 339 Thạc sĩ (ThS), 22 Giảng viên cao cấp (GVCC), 84 Giảng viên chính (GVC) và 08 chuyên viên chính. Tỉ lệ GV cơ hữu có trình độ TS trở lên trên tổng số GV cơ hữu là 33,3% (157/471), tỉ lệ GV cơ hữu có trình độ ThS trên tổng số GV cơ hữu là 59,4% (280/471).

Về hoạt động đào tạo, tính đến ngày 31/5/2022, Trường có 11 ngành đào tạo tiến sĩ, 17 ngành đào tạo ThS và 33 ngành đào tạo đại học (60 chuyên ngành và CTĐT). CTĐT các trình độ được định kỳ rà soát, cập nhật nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội và đảm bảo tính liên thông. Để không ngừng duy trì và phát triển chất lượng hoạt động đào tạo, Trường đã thành lập Hội đồng ĐBCL và đã xây dựng Kế hoạch TĐG, đánh giá ngoài CTĐT giai đoạn 2017 – 2021, Kế hoạch KĐCL CTĐT trình độ ĐH giai đoạn 2021-2025 cho tất cả các CTĐT của Trường cũng như xây dựng Kế hoạch thực hiện chiến lược phát triển Trường ĐHNT giai đoạn 2021-2025 về công tác ĐBCL, kiểm định và xếp hạng.

Thành tích đạt được:

Với 63 năm xây dựng và phát triển cùng với những thành tích đạt được, Nhà trường vinh dự được tặng thưởng nhiều danh hiệu cao quý của Đảng, Nhà nước, tiêu biểu như: Huân chương Lao động hạng Ba (1981), hạng Nhì (1986), hạng Nhất (1989); Huân chương Độc lập hạng Ba (1994), hạng Nhì (1999), hạng Nhất (2004); Anh hùng lao động

(2006). Nhà trường đã 02 lần được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng cấp CSGD (lần I vào tháng 2/2009, lần II vào tháng 3/2018). Nhà trường đã có 2 CTĐT ngành Kỹ thuật tàu thủy và ngành Công nghệ chế biến thủy sản đã được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục vào tháng 04/2020; 2 CTĐT ngành Nuôi trồng thủy sản và ngành Công nghệ sinh học đã được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục vào tháng 05/2022.

2.2 Tổng quan về Khoa Du lịch

Khoa Du lịch được thành lập ngày 05/01/2019 theo quyết định 12/QĐ-ĐHNT của Hiệu trưởng Trường ĐHNT. Khoa Du lịch là đơn vị trực thuộc Trường ĐHNT, vì vậy sứ mạng, tầm nhìn và triết lý giáo dục đều hướng tới sứ mạng, tầm nhìn và triết lý giáo dục chung của Nhà trường. Trưởng Khoa kiêm nhiệm về chính sách chất lượng và hoạt động ĐBCL đối với các CTĐT của Khoa.

Chức năng và nhiệm vụ:

Nghiên cứu và triển khai các đề tài NCKH chuyên sâu về du lịch phục vụ cho các lĩnh vực kinh doanh lữ hành, kinh doanh lưu trú, kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống, kinh doanh các dịch vụ vui chơi giải trí.

Tổ chức ĐTDH ngành QTDVDL&LH, ngành QTKS và thạc sĩ ngành QTDVDL&LH của Trường.

Tổ chức đào tạo, tập huấn các lớp ngắn hạn về quản lý điều hành, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, quản lý du lịch cho các doanh nghiệp, quản lý du lịch tại địa phương.

Chú trọng liên kết với một số Khoa, Viện có thế mạnh trong trường (Khoa Kinh tế, Khoa Kế toán Tài chính, Khoa Công nghệ thực phẩm...) để phát triển các CTĐT có liên quan du lịch, đảm thực ở cấp độ đại học và sau đại học (SĐH). Đồng thời gia tăng phối hợp công tác giảng dạy, nghiên cứu các vấn đề liên quan đến Thủy sản kết hợp với du lịch đang là lợi thế của Trường hiện nay.

Chú trọng hơn nữa liên kết với các cơ sở kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên (SV) trong quá trình kiến tập, thực tập, đi thực tế, cơ hội làm việc; mời doanh nghiệp tham gia giảng dạy cũng như cùng giải quyết các vấn đề đặt ra từ thực tiễn kinh doanh du lịch.

Tìm kiếm và phát triển hoạt động hợp tác quốc tế trong xây dựng CTĐT và thực hiện các dự án nghiên cứu liên quan đến du lịch và kinh tế biển.

Cơ sở vật chất:

Từ năm 2019 đến nay, Trường ĐHNT đã được Bộ GD&ĐT đầu tư khu vực thực hành cho Khoa Du lịch được bố trí ở khu vực nhà K1, tầng 1 tòa nhà đa năng. Ngoài ra, Khoa cũng đã được tài trợ từ hợp tác quốc tế để xây dựng Không gian Pháp ngữ - cà phê Bonjour phục vụ cho việc thực hành chế biến món ăn và quản trị nhà hàng cho SV ngành du lịch-khách sạn. Từ năm 2020 Trường ĐHNT đã bắt đầu đầu tư, sửa chữa và quy hoạch khu tầng trệt tòa nhà đa năng nhằm giúp Khoa trang bị các cơ sở vật chất phục vụ thực hành, thực tập và trải nghiệm thực tế cho SV ngành QTKS.

Nhân sự:

Đội ngũ GV cơ hữu của Khoa Du lịch hiện có 16 người, trong đó có 02 TS (trong đó có 02 GV cao cấp, phó giáo sư (PGS)), 15 thạc sĩ (trong đó có 7 nghiên cứu sinh). Đội ngũ nhân viên hành chính có 01 thư ký Khoa. Bên cạnh đó, Khoa được sự hỗ trợ, tham gia giảng dạy, NCKH của các GV đầu ngành của các Khoa, các BM khác ở trong và ngoài trường, cũng như sự hợp tác, giúp đỡ trong đào tạo và NCKH của các viện, trường đại học trong cả nước. Đặc biệt, Khoa đã ký hợp tác với hơn 20 doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong 5 năm gần đây, số lượng SV tại Khoa từ 2000-2500 SV theo học ở các bậc ĐTDH và SDH.

2.3 Giới thiệu về ngành Quản trị khách sạn

Duyên hải Nam Trung Bộ có hệ thống cơ sở đào tạo du lịch phát triển. Hiện tại, toàn vùng có 19 đại học; 27 cao đẳng; 13 trung cấp trong đó có 9 trường đại học (chiếm 47,4% trên tổng số trường đại học đào tạo chuyên ngành du lịch); 10 trường cao đẳng (chiếm 37% trên tổng số trường cao đẳng); 5 trung cấp (chiếm 38,5% trên tổng số trường trung cấp) có chuyên ngành đào tạo về du lịch với tổng lượng SV, học viên hàng năm gần 3.500 SV (Căn cứ vào thông tin chỉ tiêu tuyển sinh của từng trường).

Ở cấp đào tạo là cao đẳng, trung cấp nghề có gần 70% tổng số cơ sở đào tạo nghề tham gia đào tạo nghề liên quan đến du lịch với tổng lượng SV hàng năm khoảng 4.000 học viên. Tổng quy mô của các cơ sở đào tạo du lịch các cấp đào tạo với 7.500 người - con số này là khá thấp nếu xét theo nhu cầu về nguồn nhân lực ngành Du lịch của Vùng. Một số cơ sở đào tạo chưa chuyên sâu về du lịch: Các trường Cao đẳng Sư phạm trong Vùng (chỉ tập trung đào tạo ngoại ngữ du lịch, địa lý du lịch và văn hóa du lịch chưa tập trung vào nhóm ngành Quản trị kinh doanh lễ hành, khách sạn, nhà hàng), Trường Cao

đẳng nghề, trung cấp nghề (đào tạo ngành Du lịch với trình độ trung học chuyên nghiệp và công nhân kỹ thuật bậc 2/7 và 3/7).

Các địa phương như Đà Nẵng, Quảng Nam, Khánh Hòa có số lượng cơ sở đào tạo tương đối đáp ứng được nhu cầu ngành, nghề du lịch. Một số tỉnh như Quảng Ngãi (không có cơ sở nào đào tạo liên quan đến du lịch), các tỉnh Phú Yên, Ninh Thuận và Bình Thuận, mỗi tỉnh chỉ có 1 cơ sở đào tạo có chuyên ngành du lịch. Do vậy, năng lực và chất lượng đào tạo chuyên ngành du lịch vùng duyên hải Nam Trung Bộ vẫn còn nhiều hạn chế và chưa hoàn toàn đáp ứng nhu cầu nhân lực ngành thời gian qua.

Trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa hiện nay có 04 cơ sở đào tạo du lịch cấp độ Đại học, Cao đẳng: trường ĐHNT, Đại học Khánh Hòa, Cơ sở 2 Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Thái Bình Dương và 07 trường cao đẳng, trung cấp, trung tâm có đào tạo nghề du lịch. Hàng năm, cơ sở này đào tạo các lĩnh vực liên quan đến nghề du lịch cho khoảng 4.000 SV, học sinh. Trong đó có khoảng 300 SV trình độ đại học, 1.200 SV trình độ cao đẳng, số còn lại là trung cấp và sơ cấp. Những thiếu hụt trong cung và cầu ở trên đã mang lại cơ hội không nhỏ cho các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch trong việc phát triển CTĐT và tăng quy mô nhằm đáp ứng nhu cầu. Mặt khác, nó cũng tạo ra những thách thức lớn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, xây dựng uy tín thương hiệu trong đào tạo/nghiên cứu du lịch nhằm tiến tới cạnh tranh với nhiều cơ sở đào tạo có uy tín trên thế giới/trong khu vực bị hấp dẫn bởi thị trường đào tạo và đặt trụ sở tại Nha Trang - Khánh Hòa cũng như một số địa phương có lợi thế phát triển du lịch biển trong khu vực duyên hải Nam Trung Bộ.

Năm 2006, Trường ĐHNT chính thức đào tạo chuyên ngành Quản trị kinh doanh Du lịch. Với sự lớn mạnh của ngành, BM Quản trị Du lịch chính thức thành lập vào tháng 10 năm 2010. Trải qua 10 khóa đào tạo với trên 1000 Cử nhân, BM Quản trị Du lịch (trước đây) đã nỗ lực, phấn đấu và tự tin cung cấp đội ngũ lao động ngành du lịch có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội.

Trong vòng năm năm trở lại đây, số lượng SV đăng ký vào học ngành QTDVDL&LH, QTKS tăng lên với điểm đầu vào thuộc tốp đầu của Nhà trường. Đây là một minh chứng cho thấy về sự tín nhiệm của xã hội đối với ngành đào tạo QTKS của Nhà trường. Để đáp ứng nhu cầu phát triển các ngành đào tạo du lịch phục vụ xã hội, Khoa Du lịch - Trường ĐHNT đã chính thức được thành lập theo quyết định của Hiệu trưởng từ tháng 1/2019. Đến nay, Khoa đã có hai ngành đào tạo: QTDVDL&LH (bậc đại

học, SDH), QTKS (bậc đại học). Từ năm 2013, đã xây dựng và triển khai Chương trình quốc tế Pháp ngữ: Quản trị doanh nghiệp và du lịch (bậc đại học và SDH) trên cơ sở hợp tác đào tạo với các trường Đại học đối tác ở Pháp, với Tổ chức Đại học Pháp ngữ khu vực châu Á-Thái Bình Dương. Đồng thời, Khoa đã phát triển đào tạo các lớp ngắn hạn thường xuyên cho học viên để nâng cao kỹ năng và tay nghề du lịch trong thực thi công việc (các lớp quản lý điều hành du lịch; nghiệp vụ hướng dẫn du lịch). Từ năm học 2019-2020, trên cơ sở chuyên ngành QTKS, Nhà trường mở thêm các lớp đào tạo định hướng nghề nghiệp (POHE). Đây là tiền đề quan trọng giúp BM, Khoa và Nhà trường cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành kinh doanh khách sạn, nhà hàng, khu nghỉ dưỡng đáp ứng nhu cầu xã hội.

Đội ngũ GV tham gia vào công tác giảng dạy, đào tạo ngành QTKS là các PGS, GV cao cấp, và GV có trình độ TS, thạc sĩ có thâm niên công tác và giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực QTDVDL&LH (Bảng 1).

Bảng 1. Danh sách đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo ngành QTKS

STT	Họ và tên	Học hàm, học vị, năm công nhận	BM chuyên ngành
a. Giảng viên cơ hữu			
1	Đỗ Thị Thanh Vinh	PGS.TS. 2016/2010	QTKD
2	Lê Chí Công	PGS.TS. 2019/2015	Du lịch
3	Lê Trần Phúc	ThS. 2016	QTKS&DVDL
4	Tạ Thị Vân Chi	ThS. 2013	QTDL&KSQT
5	Nguyễn Thị Huyền Thương	ThS. 2015	QTKSQT
6	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	ThS. 2015	Du lịch học
7	Nguyễn Thanh Quảng	ThS. 2018	QTDVDL&LH
8	Nguyễn Khánh Văn	ThS. 2018	QTKS
9	Nguyễn Thị Hồng Trâm	ThS. 2009	Quản trị Du lịch & Khách sạn
10	Đào Anh Thư	ThS. 2019	Truyền thông Kinh doanh Quốc tế
11	Ninh Thị Kim Anh	ThS. 2010	Kinh tế và quản lý
12	Phan Thị Kim Liên	ThS. 2010	Kinh tế và quản lý

STT	Họ và tên	Học hàm, học vị, năm công nhận	BM chuyên ngành
13	Lê Bá Quỳnh Châu	ThS. 2014	HTTTQTDN
14	Đặng Thị Phước Toàn	ThS. 2016	QLQT
15	Phan Thảo Nguyên	ThS. 2019	QTKD
16	Huỳnh Cát Duyên	ThS. 2014	QTKD
17	Nguyễn Văn Ngọc	TS. 2002	QTKD
18	Đặng Hoàng Xuân Huy	ThS. 2009	Kinh tế và quản lý
19	Bùi Bích Xuân	TS. 2021	Kinh tế và quản lý
20	Nguyễn Thu Thủy	TS. 2019	QTKD
21	Hoàng Gia Trí Hải	ThS. 2007	Kinh tế
22	Tăng Thị Hiền	ThS. 2012	Kinh tế
23	Trần Thị Thu Hòa	ThS. 2012	Kinh tế
24	Vũ Thị Hoa	ThS. 2010	Kinh tế
25	Nguyễn Thị Hải Anh	ThS. 2008	Kinh tế
26	Quách Thị Khánh Ngọc	PGS.TS 2019/2012	Kinh tế
27	Lê Kim Long	PGS.TS 2017/2009	Kinh tế
28	Nguyễn Ngọc Duy	TS. 2015	Kinh tế
29	Trần Thị Ái Cẩm	TS. 2017	Kinh tế
30	Nguyễn Thị Hồng Đào	TS. 2020	Kinh tế quốc tế
31	Võ Đình Quyết	ThS. 2008	QTKD
32	Hồ Huy Tựu	PGS.TS 2017/2011	Marketing
33	Võ Văn Diễn	TS. 2018	QTKD
34	Nguyễn Hữu Khôi	TS. 2021	QTKD
35	Võ Thị Thùy Trang	TS.2019	Kế toán
36	Võ Văn Cần	TS.2015	Marketing
37	Nguyễn Đức Thuận	TS. 2011	Hệ thống thông tin
38	Phạm Thị Thu Thúy	TS. 2012	Hệ thống thông tin

STT	Họ và tên	Học hàm, học vị, năm công nhận	BM chuyên ngành
39	Trịnh Đức Minh	ThS. 2012	Giáo dục quốc phòng
40	Bùi Thanh Tuấn	ThS. 2007	Giáo dục quốc phòng
41	Trương Hoài Trung	TS. 2019	Giáo dục học
42	Nguyễn Hồ Phong	ThS. 2008	Giáo dục thể chất
43	Trần Văn Tự	ThS. 2007	Giáo dục thể chất
44	Doãn Văn Hương	ThS. 2007	Giáo dục thể chất
45	Mai Thị Nụ	ThS. 2017	Giáo dục thể chất
46	Giang Thị Thu Trang	ThS. 2009	Giáo dục thể chất
47	Trần Trọng Đạo	TS. 2015	Lý luận Chính trị
48	Vũ Thị Bích Hạnh	ThS. 2013	Lý luận Chính trị
49	Nguyễn Hữu Tâm	TS. 2016	Lý luận Chính trị
50	Đỗ Văn Đạo	ThS. 2013	Lý luận Chính trị
51	Trương Thị Xuân	ThS. 2011	Lý luận Chính trị
52	Trần Thúy Quỳnh	ThS. 2014	Thực hành tiếng
53	Lê Hoàng Duy Thuận	ThS. 2005	Thực hành tiếng
54	Nguyễn Như Lan	ThS. 2012	KH Xã hội và Nhân văn
55	Trần Thị Việt Hoài	ThS. 2013	KH Xã hội và Nhân văn
56	Đinh Thị Sen	ThS. 2014	KH Xã hội và Nhân văn
57	Lê Thị Thanh Ngà	ThS. 2004	KH Xã hội và Nhân văn
58	Lê Hoàng Phương Thủy	ThS. 2015	KH Xã hội và Nhân văn
b. Giảng viên thỉnh giảng từ các viện, trường			Cơ quan
1	Nguyễn Văn Mạnh	PGS.TS 2003	Trường Đại học Kinh tế quốc dân
2	Lại Phi Hùng	PGS.TS 2004	Trường Đại học Kinh tế quốc dân
3	Hoàng Thị Thu Hương	TS. 2018	Trường Đại học Kinh tế quốc dân
4	Phạm Xuân An	ThS. 2015	Trường Đại học Công nghiệp thực phẩm Tp.HCM
5	Dương Ngọc Thắng	ThS. 2015	Viện nghiên cứu du lịch, Trường Đại học Kinh tế Tp.HCM
6	Đậu Minh Đức	ThS. 2015	Trường Đại học Khánh Hòa

STT	Họ và tên	Học hàm, học vị, năm công nhận	BM chuyên ngành
7	Nguyễn Thị Thu	ThS. 2014	Trường Đại học Văn Lang
8	Trần Thị Thanh Trà	ThS. 2010	Trường Đại học Mở Tp.HCM
c. Giảng viên thỉnh giảng từ doanh nghiệp			Cơ quan
1	Hoa Thế Hùng	CN	Alma Cam Ranh Resort
2	Lê Thị Quỳnh Giao	ThS.	Trưởng phòng quản lý lưu trú - Sở Du lịch Khánh Hòa
3	Nguyễn Đăng Long	CN	Khách sạn Mường Thanh Luxury Nha Trang
4	Nguyễn Nhật Trung	CN	Khách sạn InterContinental Nha Trang
5	Nguyễn Thanh Thủy	CN	Khách sạn Mường Thanh Viễn Triều
6	Nguyễn Văn Trọng	CN	Poulo Condor Boutique Resort & Spa (Condao Island)
7	Phan Andy Tay Binh	CN	Khu nghỉ dưỡng Movenpik Cam Ranh
8	Trần Thị Kim Yên	CN	Alma Cam Ranh Resort

PHẦN II. TỰ ĐÁNH GIÁ THEO CÁC TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ

Tiêu chuẩn 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

Mở đầu

Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS tại trường ĐHNT được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Nhà trường, phù hợp với mục tiêu của giảng dạy đại học (GDĐH) quy định tại Luật Giáo dục đại học (GDĐH). Chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT được thể hiện rõ ràng, bao quát các yêu cầu chung và chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT. CĐR phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và công bố công khai. Mục tiêu CTĐT và CĐR của ngành QTKS về cơ bản đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của tỉnh Khánh Hòa, khu vực Nam Trung Bộ và cả nước trong lĩnh vực du lịch.

Tiêu chí 1.1

Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học, phù hợp với mục tiêu của giảng dạy đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học.

1. Mô tả hiện trạng

Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS nhằm cung cấp cho NH môi trường và những hoạt động giáo dục để họ hình thành và phát triển nhân cách, đạo đức, tri thức, các kỹ năng cơ bản và cần thiết nhằm đạt được thành công về nghề nghiệp trong lĩnh vực chuyên môn, đáp ứng nhu cầu xã hội. Mục tiêu này được thể hiện trong các CTĐT từ năm 2016 đến năm 2019 [H1.01.01.01], [H1.01.01.02]. So với mục tiêu được ban hành năm 2016 và 2019, mục tiêu CTĐT ngành QTKS cập nhật và điều chỉnh năm 2021 đã được xác định rõ ràng với các yêu cầu chuẩn về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm của đào tạo trình độ đại học. Cụ thể, mục tiêu CTĐT ngành QTKS xác định đào tạo người học: (PEO1) Có tri thức cơ bản về khoa học tự nhiên, xã hội và nhân văn; bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ, sức khỏe; các kỹ năng ngoại ngữ, công nghệ thông tin và các kỹ năng mềm; từ đó vận dụng vào cuộc sống, học tập và công việc sau này; (PEO2) Có kỹ năng chuyên môn thực hiện các hoạt động kinh doanh trong ngành khách sạn như: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng phòng, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ an ninh khách sạn; có năng lực tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo trong công việc; (PEO3) Có khả năng phân tích, tổng hợp, kiến thức chuyên sâu về kinh doanh

du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng; (PEO4) Có khả năng vận dụng kiến thức của ngành QTKS trong những bối cảnh khác nhau; (PEO5) Có tinh thần làm việc trách nhiệm, chuyên nghiệp, có đạo đức nghề nghiệp vì sự phát triển bền vững của cộng đồng xã hội và hội nhập quốc tế **[H1.01.01.03]**. Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS đáp ứng các quy định về xây dựng và phát triển CTĐT **[H1.01.01.04]**, **[H01.01.01.05]**, **[H01.01.01.06]**, **[H1.01.01.07]**.

Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS được xác định phù hợp với sứ mạng của Trường ĐHNT, phù hợp với định hướng chiến lược phát triển của Trường giai đoạn 2016-2020, chiến lược phát triển đến 2030, tầm nhìn 2045. Tính phù hợp của mục tiêu CTĐT ngành QTKS được thể hiện rõ qua mối quan hệ chặt chẽ với sứ mạng là đào tạo nhân lực trình độ cao, phát triển tính chuyên nghiệp, khả năng sáng tạo, ý thức trách nhiệm với môi trường giáo dục hội nhập, gắn kết với thực tiễn nghề nghiệp và cộng đồng **[H1.01.01.06]**.

Kết quả khảo sát SV năm cuối K58 ngành QTKS 77% cho rằng mục tiêu của CTĐT phù hợp hoàn toàn và 23% cho rằng phù hợp một phần với sứ mạng của Trường **[H1.01.01.09]**. Việc đánh giá CTĐT phù hợp một phần của SV ở trên là do định hướng tập trung vào lĩnh vực thủy sản vốn là thế mạnh và giàu truyền thống của Nhà trường trong khi ngành QTKS là ngành phát triển sau, đòi hỏi tính thực hành, thực tế cao và có phạm vi ứng dụng cụ thể trong lĩnh vực du lịch. Mặc dù cũng chú trọng vào du lịch biển, mục tiêu đào tạo ngành QTKS tập trung đáp ứng nhu cầu nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực du lịch (ngành được ưu tiên trong chiến lược phát triển kinh tế biển Việt Nam theo tinh thần Nghị quyết số 36-NQ/TW - 22/10/2018 về Chiến lược phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến 2045; và Nghị quyết số 09-NQ/TW - 28/01/2022 của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hoà đến 2030, tầm nhìn đến năm 2045) và tầm nhìn của Nhà trường.

Từ năm 2019, sau khi Nhà trường xây dựng, ban hành Triết lý giáo dục và cập nhật vào tháng 10/2021 thì mục tiêu của CTĐT ngành QTKS cũng đã được rà soát, đánh giá của các bên liên quan (NH và doanh nghiệp du lịch) và cập nhật, đảm bảo tương thích với triết lý của Nhà trường **[H1.01.01.03]**, **[H1.01.01.06]**, **[H1.01.01.08]**, **[H1.01.01.09]**. Đồng thời, được thể hiện rõ bởi ma trận tương thích giữa mục tiêu CTĐT, mục tiêu GDĐH và mục tiêu GD của Nhà trường (Bảng 1.1). Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS tương đồng với mục tiêu được công bố của các CTĐT ngành QTKS từ các trường Đại

học trong nước, nhằm đào tạo NH có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng khoa học và công nghệ tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe; có khả năng sáng tạo và trách nhiệm nghề nghiệp, thích nghi với môi trường làm việc; có ý thức phục vụ nhân dân [H1.01.01.10].

Mục tiêu CTĐT có sự phù hợp với mục tiêu của GDDH quy định tại Luật GDDH năm 2012 (sửa đổi, bổ sung năm 2018): (1) Đào tạo nhân lực, nâng cao dân trí, bồi dưỡng nhân tài; NCKH, công nghệ tạo ra tri thức, sản phẩm mới, phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh và hội nhập quốc tế; (2) Đào tạo NH có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng khoa học và công nghệ tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe; có khả năng sáng tạo và trách nhiệm nghề nghiệp, thích nghi với môi trường làm việc; có ý thức phục vụ nhân dân [H1.01.01.03], [H1.01.01.11].

Hầu hết mục tiêu của CTĐT ngành QTKS phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu giáo dục của Trường [H1.01.01.06]. Tuy nhiên, mục tiêu của CTĐT ngành QTKS chưa thực sự đi sâu vào thế mạnh lĩnh vực khoa học công nghệ biển và thủy sản được nêu trong Sứ mạng và Tầm nhìn của Trường.

Bảng 1. 1. Ma trận tương thích giữa mục tiêu CTĐT với mục tiêu trong Luật giáo dục; sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu giáo dục của Nhà trường

Mục tiêu Luật giáo dục nhằm:	Mục tiêu chương trình đào tạo				
	PEO1	PEO2	PEO3	PEO4	PEO5
Phát triển toàn diện con người Việt Nam có đạo đức, tri thức, văn hóa, sức khỏe, thẩm mỹ và nghề nghiệp;	X				X
Có phẩm chất, năng lực và ý thức công dân;	X				X
Có lòng yêu nước, tinh thần dân tộc, trung thành với lý tưởng độc lập dân tộc và chủ nghĩa xã hội;	X				X
Phát huy tiềm năng, khả năng sáng tạo của	X	X	X	X	X

mỗi cá nhân; nâng cao dân trí, phát triển nguồn nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp xây dựng, bảo vệ Tổ quốc và hội nhập quốc tế.					
Sứ mạng của ĐHNT: NCKH, đào tạo nhân lực trình độ cao và chuyển giao tri thức đa lĩnh vực, chú trọng phát huy thế mạnh lĩnh vực khoa học - công nghệ biển và thủy sản		X	X	X	
Tầm nhìn của ĐHNT đến năm 2045: Là Đại học có thứ hạng cao ở Việt Nam; thuộc nhóm đầu các trường đại học ở Châu Á về một số ngành khoa học - nghệ biển và thủy sản		X	X	X	
Mục tiêu giáo dục của Nhà trường					
1. Bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ và sức khỏe	X				X
2. Kiến thức nền tảng và chuyên sâu về nghề nghiệp	X	X	X	X	X
3. Kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn phù hợp với nghề nghiệp		X	X	X	X
4. Khả năng nghiên cứu và ứng dụng khoa học-công nghệ				X	
5. Tinh thần lập nghiệp, khả năng tự học, sáng tạo và thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp	X			X	X

2. Điểm mạnh

Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS được xác định rõ ràng, thiết kế dựa trên sứ mạng của Nhà trường, lấy tầm nhìn của Nhà trường làm nền tảng, có điều chỉnh cho phù

hợp với điều kiện phát triển của ngành du lịch (đặc biệt là ngành kinh doanh khách sạn nghỉ dưỡng, dịch vụ ăn uống và dịch vụ vui chơi giải trí).

Mục tiêu của CTĐT có tính phù hợp, tương thích cao với mục tiêu của GDĐH quy định tại Luật GDĐH về có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng KH&CN tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe và có khả năng sáng tạo.

3. Điểm tồn tại

Mục tiêu của CTĐT chưa thể hiện rõ nét thế mạnh lĩnh vực khoa học công nghệ biển và thủy sản được nêu trong Sứ mạng và Tầm nhìn của Trường.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật mục tiêu CTĐT.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục cập nhật mục tiêu CTĐT để thể hiện rõ nét tính liên ngành và sự đóng góp về lĩnh vực công nghệ biển và thủy sản trong sứ mạng và tầm nhìn của Trường thông qua việc tăng cường xây dựng các chủ đề giảng dạy, hướng dẫn, NCKH mang tính liên ngành du lịch và thủy sản như: quản lý nghề cá giải trí; biến đổi khí hậu; du lịch biển bền vững... trong lĩnh vực QTKS.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 1.2

Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo.

1. Mô tả hiện trạng

Năm 2016, dựa trên mục tiêu của CTĐT ngành QTKS [H1.01.01.01], Khoa đã tổ chức xây dựng CĐR của CTĐT theo đúng quy trình được hướng dẫn của trường ĐHNT [H1.01.01.05]. CĐR của CTĐT ngành QTKS được xác định rõ ràng và được trình bày đầy đủ theo nhóm nội dung như: Phẩm chất đạo đức, nhân văn và sức khỏe; kiến thức; kỹ năng [H1.01.01.01]. Mỗi CĐR được đo lường và đánh giá bằng một hoặc một số học phần cụ thể và được thể hiện trong CTĐT [H1.01.01.01].

Sau ba lần hiệu chỉnh khóa 58, 59 (năm 2016); khóa 61, 62 (năm 2019) và khóa 63 (năm 2021); đối sánh chương trình một số trường có đào tạo ngành QTKS trong và ngoài nước nội dung của CĐR CTĐT ngành QTKS hiện nay được xác định gồm 10 PLO nhằm đảm bảo CĐR bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H1.01.01.10]. Trong đó, yêu cầu chung tập trung vào lập trường chính trị tư tưởng, pháp luật sức khỏe, thể chất và vận dụng các kiến thức cơ sở ngành là các CĐR mà bất cứ NH trình độ đại học của ngành nào cũng cần đạt được, thể hiện trong CTĐT từ PLO1-PLO3 [H1.01.01.03].

CĐR của CTĐT thể hiện các yêu cầu chuyên biệt mà NH ngành QTKS cần đạt về: (1) Kiến thức cơ sở ngành (PLO4); (2) Kiến thức chuyên ngành du lịch (kinh tế du lịch, địa lý du lịch, du lịch bền vững, du lịch văn hóa,...) (PLO5); (3) Kiến thức chuyên sâu về QTKS (tiền sảnh, buồng phòng, ẩm thực, an ninh) (PLO6); (4) Kỹ năng mềm (kỹ năng soạn thảo văn bản, kỹ năng đàm phán trong du lịch) (PLO7); và (5) Tinh thần làm việc trách nhiệm, uy tín trong nghề nghiệp, khả năng tự học, tự sáng tạo, khởi nghiệp và thích ứng với môi trường nghề nghiệp (PLO8, PLO9, PLO10) [H1.01.01.03].

Tuy nhiên, xét trong bối cảnh ngành du lịch chịu tác động lớn của dịch bệnh, áp lực chuyển đổi số trong ngành QTKS ngày càng gia tăng, CĐR (PLO9 và PLO10) hiện

tại đáp ứng chưa cao về kỹ năng khai thác, phân tích dữ liệu xu hướng thay đổi hành vi của khách du lịch nhằm hỗ trợ cho việc hoạch định chiến lược, đưa ra các giải pháp đáp ứng được nhu cầu của khách.

2. Điểm mạnh

CĐR của CTĐT ngành QTKS được xây dựng đảm bảo bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT. Đồng thời, có đối sánh với các chương trình tiên tiến của các tổ chức giáo dục trong và ngoài nước.

3. Điểm tồn tại

CĐR (PLO9, PLO10) hiện tại đáp ứng chưa cao về kỹ năng khai thác, phân tích dữ liệu xu hướng thay đổi hành vi của khách du lịch nhằm hỗ trợ cho việc hoạch định chiến lược, đưa ra các giải pháp đáp ứng được nhu cầu của khách.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật CĐR CTĐT.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục cập nhật CĐR (PLO9, PLO10) CTĐT để đáp ứng cao hơn kỹ năng khai thác, phân tích dữ liệu xu hướng thay đổi hành vi của khách du lịch nhằm hỗ trợ cho việc hoạch định chiến lược, đưa ra các giải pháp đáp ứng được nhu cầu của khách. Cụ thể, bổ sung các phần mềm giảng dạy cho SV như: hệ thống quản lý khách sạn (PMS); hệ thống quản lý khách sạn tất cả trong một (All in one)...	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 1.3

Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai.

1. Mô tả hiện trạng

CĐR của CTĐT ngành QTKS bao gồm các kỹ năng NH cần đạt được để đáp ứng nhu cầu xã hội nói chung và liên quan tới hoạt động nghề nghiệp du lịch nói riêng [H1.01.01.01]. CĐR đã được xây dựng dựa trên văn bản hướng dẫn của Nhà trường đã thành lập BCN CTĐT có nhiệm vụ cập nhật và phát triển CTĐT, thành phần có đại diện cựu sinh viên, đại diện doanh nghiệp du lịch [H1.01.03.02]. Trước khi tiến hành cập nhật và phát triển CĐR, BCN CTĐT điều tiến hành tìm hiểu và khảo sát nhu cầu các bên liên quan như: NH, cựu SV và nhà tuyển dụng thông qua các phiếu khảo sát [H1.01.01.08].

Kết quả khảo sát chính thức đối với doanh nghiệp du lịch (bao gồm khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, công ty lữ hành) đã sử dụng lao động được đào tạo từ ngành du lịch của Nhà trường và các đơn vị đào tạo trên địa bàn Khánh Hòa năm 2017 cho thấy: Một là, tiêu chí kiến thức chuyên môn về du lịch của người lao động làm việc trong doanh nghiệp thể hiện bình quân dao động từ 3,3 đến 3,8 điểm (thang điểm 5) (xem biểu đồ 1.1). Một số chỉ tiêu được đánh giá thấp như: kiến thức về marketing du lịch; kiến thức về tâm lý du khách và phương pháp hướng dẫn; kiến thức về kinh doanh khách sạn; kiến thức về quản lý chất lượng dịch vụ [H1.01.03.03].

Hai là, về tiêu chí kỹ năng của người lao động làm việc trong doanh nghiệp du lịch cho thấy đa phần NH đạt ở mức khá sau khi tốt nghiệp (điểm TB về các biến quan sát dao động từ 2,80 đến 3,53). Trong đó, kỹ năng phục vụ buồng, bàn, bar; kỹ năng tạo động lực làm việc được đánh giá cao nhất. Trong khi, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp của NH sau khi tốt nghiệp được các doanh nghiệp du lịch đánh giá thấp nhất, chỉ đạt mức điểm TB 2.98 (xem biểu đồ 1.2) [H1.01.03.03].

Ba là, tiêu chí tinh thần/thái độ của người lao động làm việc trong doanh nghiệp du lịch dao động trong khoảng 3,43 đến 3,90 (xem biểu đồ 1.3). Cả bốn chỉ tiêu thể hiện tinh thần/thái độ làm việc của người lao động được doanh nghiệp đánh giá khá cao. Tuy

vậy, kết quả khảo sát mới ở dạng ban đầu và vẫn chưa được thực hiện thường xuyên [H1.01.03.03].

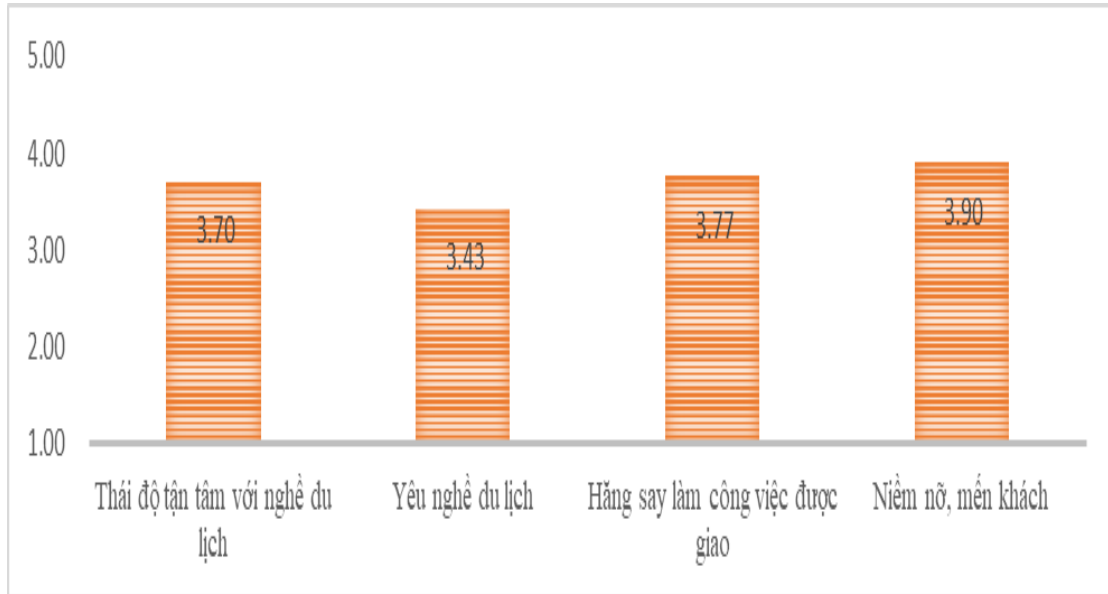
Nhìn chung, các doanh nghiệp du lịch chỉ ra đa phần NH sau khi tốt nghiệp có tinh thần/thái độ làm việc cao nhất (điểm TB của các biến quan sát 3,70); tiếp đến là kiến thức chuyên môn (điểm TB của các biến quan sát là 3,53); và cuối cùng là kỹ năng (điểm TB của các biến quan sát là 3,29) (xem biểu đồ 1.4) [H1.01.03.03].



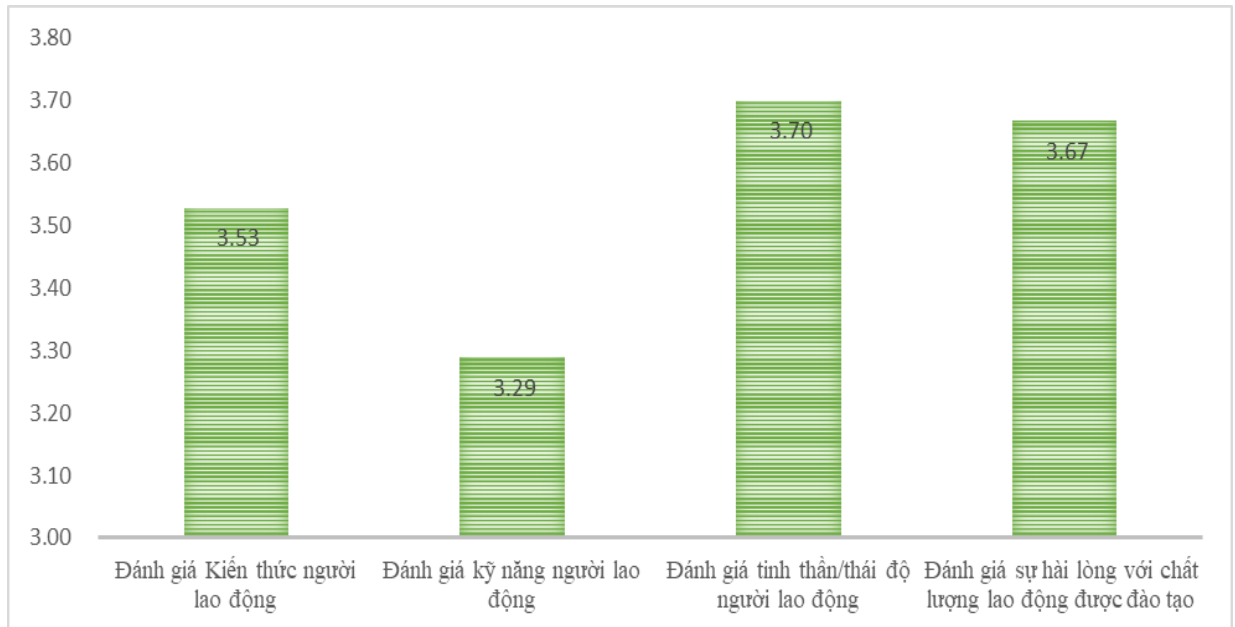
Biểu đồ 1. 1. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kiến thức của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa.



Biểu đồ 1. 2. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về kỹ năng của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa



Biểu đồ 1. 3. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp du lịch về tinh thần/thái độ làm việc của người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa



Biểu đồ 1. 4. Kết quả đánh giá chung của doanh nghiệp du lịch về người lao động được tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo du lịch Khánh Hòa

Đa số SV sau khi tốt nghiệp sau một năm cho rằng Nhà trường cần phải đầu tư hơn nữa đến khả năng ngoại ngữ và kỹ năng mềm nhằm giúp NH đáp ứng tốt hơn với nhu cầu của thị trường lao động [H1.01.01.09].

Trên cơ sở rà soát, đánh giá, CDR của ngành QTKS đã được cải tiến, cập nhật mới lần 2 tháng 9/2019 áp dụng cho đào tạo các khóa 61, 62; lần 3 (11/2021) áp dụng cho đào

tạo khóa 63. Bảng 1.2 so sánh CĐR sau các lần xây dựng và cập nhật dựa trên các yêu cầu của NH và doanh nghiệp sử dụng lao động.

Bảng 1. 2. So sánh CĐR các chương trình đào tạo sau ba lần cải tiến, cập nhật

Tiêu chí	CĐR (K58, 59)	CĐR (K60, 61, 62)	CĐR (K63)
Cách tiếp cận	Tiếp cận theo ba nội dung: A: Phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; B. Kiến thức; C. Kỹ năng	Tiếp cận theo ba nội dung: A: Phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; B. Kiến thức; C. Kỹ năng	Thay đổi theo hướng tích hợp: từ PLO1 đến PLO10
Nội dung	+ 05 tiêu chí phản ánh phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; + 03 tiêu chí phản ánh kiến thức (<i>trong đó kiến thức chuyên môn được xác định trên 05 tiêu chí con</i>); + 02 tiêu chí phản ánh kỹ năng cứng và kỹ năng mềm.	+ Viết gọn lại còn 02 tiêu chí phản ánh phẩm chất đạo đức, nhân văn, sức khỏe; + 03 tiêu chí phản ánh kiến thức (<i>trong đó kiến thức chuyên môn được xác định trên 05 tiêu chí con</i> và bổ sung kiến thức chuyên sâu về quản trị kinh doanh khách sạn/khu nghỉ dưỡng bao gồm: tổ chức điều hành nguồn nhân lực; thực hiện nghiệp vụ lễ tân; tổ chức phục vụ buồng, tổ chức sự kiện hội nghị; các kiến thức chuyên sâu về quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống: quản trị ẩm thực; nghiệp vụ nhà hàng và quầy bar; + 09 tiêu chí phản ánh kỹ năng mềm và 05 tiêu chí phản ánh kỹ năng cứng.	Tích hợp lại thành 10 PLO (<i>trong đó chú trọng hơn đến các kỹ năng: tư duy sáng tạo; kỹ năng giao tiếp; kỹ năng giải quyết vấn đề; kỹ năng lắng nghe...</i>

Nhà trường và Khoa Du lịch luôn chủ động công bố công khai CTĐT trên website để tất cả các bên liên quan đều được biết, tham gia thực hiện và đóng góp bổ sung, hoàn chỉnh [H1.01.03.04], [H1.01.03.05]. Đồng thời, CĐR còn được truyền tải tới đối tượng học sinh, SV bằng hình thức đơn giản, súc tích, dễ tiếp thu thông qua học phần nhập môn ngành được triển khai vào đầu mỗi năm học cho sinh viên khóa mới.

Tuy nhiên, việc tiến hành khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CĐR chưa được thực hiện thường xuyên và đầy đủ các nhóm đối tượng. Trong đó, đối tượng giảng viên và người học đã được xin ý kiến thảo luận về CĐR trong những lần hiệu chỉnh, bổ sung nhưng lại không được minh chứng cụ thể.

2. Điểm mạnh

CĐR của CTĐT ngành QTKS phản ánh được yêu cầu thị trường và các bên liên quan, được công bố công khai rộng rãi.

3. Điểm tồn tại

Khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CĐR chưa được thực hiện thường xuyên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục công bố rộng rãi, thông qua nhiều phương tiện khác nhau để truyền tải CĐR đến các bên liên quan.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Đầu mỗi năm học; thường xuyên tương tác với cựu sinh viên, doanh nghiệp.
2	Khắc phục tồn tại	- Khảo sát hàng năm về CĐR đối với cựu sinh viên và doanh nghiệp sử dụng lao động. Định kỳ 2 năm/ lần khảo sát người dạy và NH hiện tại.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	+ Hàng năm; + Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 1

Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS được xây dựng rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường. CĐR được xác định rõ ràng, đáp ứng được yêu cầu chung, yêu cầu chuyên biệt của NH và đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan. Mục tiêu và

CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát điều chỉnh, được công bố công khai trên website và thông tin đào tạo. Mục tiêu CTĐT và CĐR được xác định rõ ràng, phù hợp với yêu cầu của các bên liên quan. Tuy nhiên, mục tiêu CTĐT chưa thể hiện rõ tính chủ động, sáng tạo của NH; Các yêu cầu chuyên biệt của CĐR cho chương trình QTKS vẫn chưa được tiếp cận và thiết kế độc lập trong CTĐT; Việc khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CĐR chưa được thực hiện thường xuyên.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.

Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo

Mở đầu

Bản mô tả CTĐT ngành QTKS tại Trường ĐHNT cung cấp đầy đủ thông tin và cập nhật liên tục theo sự thay đổi của ngành và xã hội. Các ĐCHP có đầy đủ thông tin và cập nhật theo từng nội dung cho phù hợp với sự thay đổi của thực tế nhằm gia tăng hàm lượng kiến thức và sự phù hợp với nhu cầu xã hội. Đồng thời, bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần (HP) được công bố công khai dưới nhiều hình thức như website, E-learning để các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

Tiêu chí 2.1

Bản mô tả chương trình đào tạo đầy đủ thông tin và cập nhật.

1. Mô tả hiện trạng

Năm 2015, Nhà trường ra thông báo về việc cập nhật CTĐT trình độ đại học, cao đẳng theo hình thức chính quy bao gồm các nội dung: tên cơ sở GD, tên CTĐT, mã ngành và trình độ đào tạo, hình thức đào tạo, định hướng đào tạo, thời gian đào tạo, khối lượng kiến thức toàn khóa, giới thiệu về chương trình, mục tiêu đào tạo, CĐR, cấu trúc CTĐT, đối tượng tuyển sinh, quy trình đào tạo, điều kiện tốt nghiệp, Khoa tiến hành xây dựng mới CTĐT cho khóa 58 thuộc chuyên ngành QTKS [H1.01.01.01], [H2.02.01.01]. Tuy nhiên, bản mô tả CTĐT chưa thể hiện được sự đóng góp của các HP vào việc đạt được CĐR của chương trình. Năm 2018, Nhà trường đã có quyết định về việc rà soát, điều chỉnh nội dung CTĐT đại học Khóa 58 trở đi trong đó xem xét bổ sung các HP Tiếng anh chuyên ngành, các HP thay thế khóa luận tốt nghiệp (KLTN) và ban hành quy định phát triển CTĐT trình độ đại học và cao đẳng [H2.02.01.02], [H2.02.01.03]. Bản mô tả CTĐT năm 2018 so với năm 2016 không có sự khác biệt về mặt cấu trúc mà chỉ rà soát, điều chỉnh về mặt nội dung bao gồm xem xét bổ sung học phần tự chọn, bổ

sung các học phần mới như Nhập môn ngành nghề, học phần Tiếng Anh chuyên ngành **[H2.02.01.02]**. Tuy nhiên, việc điều chỉnh rà soát, CTĐT được thực hiện qua sự trao đổi, thảo luận của các GV trong BM, Khoa mà chưa có sự tham gia, góp ý của các bên liên quan.

Năm 2018, Nhà trường thành lập hội đồng xây dựng hồ sơ mở ngành QTKS theo Quyết định số 1293/QĐ-ĐHNT ngày 30/10/2018, CTĐT ngành QTKS đã tiến hành thẩm định và được hội đồng đồng ý thông qua **[H2.02.01.04]**. Sau đó, Nhà trường đã ban hành quyết định về việc ban hành CTĐT trình độ đại học ngành QTKS trình độ đại học theo Quyết định số 1125/QĐ-ĐHNT ngày 6/9/2019 kèm theo CTĐT mới cho khóa 61 ngành QTKS **[H1.01.01.02]**. CTĐT ngành QTKS đã được cập xây dựng mới theo hướng quốc tế hóa với mục tiêu đào tạo và CĐR cụ thể và được thể hiện trong bản mô tả CTĐT, các phẩm chất đạo đức, nhân văn và sức khỏe; các kiến thức, kỹ năng và các HP trong CTĐT cùng với nhiều môn học mới gắn liền với sự phát triển của ngành QTKS như Kỹ năng hỗ trợ, Quản trị chiến lược khách sạn, Quản trị nguồn nhân lực khách sạn, Quản trị lễ tân, Quản trị marketing khách sạn, Quản trị tài chính khách sạn, Thực hành Nghiệp vụ nhà hàng, Thực hành Nghiệp vụ lễ tân. Đồng thời, CTĐT cũng góp phần nâng cao trình độ ngoại ngữ khác cho SV bằng cách bổ sung HP Tiếng Anh chuyên ngành QTKS, tăng thời lượng tiếng anh căn bản (3 tín chỉ (TC)) và thêm HP ngoại ngữ khác để SV có hướng tiếp cận mới. Cùng với đó, cuối năm 2019, Nhà trường cũng ban hành đề án đào tạo song ngữ, định hướng nghề nghiệp cho ngành QTKS (Chương trình định hướng nghề nghiệp – POHE) theo Quyết định số 1580/QĐ-ĐHNT ngày 9/12/2019 **[H2.02.01.05]**. BM QTKS&NH tiến hành xây dựng CTĐT bao gồm các nội dung: Thông tin chung, tên CTĐT, tên ngành, trình độ đào tạo, hình thức đào tạo, định hướng đào tạo, thời gian đào tạo, khối lượng kiến thức toàn khóa, giới thiệu về chương trình, mục tiêu đào tạo, CĐR, định hướng nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp, cấu trúc CTĐT, đối tượng tuyển sinh, quy trình đào tạo, điều kiện tốt nghiệp, nội dung CTĐT **[H2.02.01.06]**.

Năm 2021, Nhà trường ban hành thông báo việc hướng dẫn xây dựng CTĐT trình độ đại học, ban hành mẫu CTĐT trình độ đại học và quy định về khối lượng, cấu trúc của Trường ĐHNT **[H2.02.01.07]**, **[H2.02.01.08]**, **[H2.02.01.09]**. CTĐT được BCN CTĐT ngành QTKS thảo luận và xây dựng theo quy định của trường ĐHNT **[H2.02.01.10]**. Sau đó, CTĐT được các bên liên quan (Tiểu ban liên ngành CTĐT) thảo luận, đóng góp làm

cơ sở cho BCN CTĐT ngành QTKS điều chỉnh theo kế hoạch [H2.02.01.11]. Sau đó BCN CTĐT ngành QTKS điều chỉnh, hoàn thiện CTĐT. Bản mô tả CTĐT ngành QTKS bao gồm đầy đủ các nội dung: tên cơ sở GD, tên CTĐT, thông tin chung về CTĐT (đơn vị quản lý, tên chương trình, ngành đào tạo, mã số ngành đào tạo, trình độ đào tạo, hình thức đào tạo, thời gian đào tạo, ngôn ngữ đào tạo, tên văn bằng tốt nghiệp, thời gian cập nhật, điều chỉnh CTĐT), mục tiêu CTĐT, ma trận tương tích giữa mục tiêu của CTĐT với mục tiêu giáo dục của Trường, CDR CTĐT, ma trận tương tích giữa CDR và mục tiêu của CTĐT, vị trí việc làm, quy định tuyển sinh, đào tạo và tốt nghiệp, cấu trúc CTĐT, nội dung CTĐT, lưu đồ đào tạo, ma trận thể hiện sự đóng góp của HP để đạt được CDR, cách thức đánh giá KQHT, hướng dẫn thực hiện và tổ chức CTĐT và hoạt động hỗ trợ SV giúp NH có cái nhìn tổng quát về toàn bộ CTĐT [H1.01.01.03]. CTĐT ngành khi xây dựng và điều chỉnh đảm bảo chuẩn kiến thức và kỹ năng của NH sau khi tốt nghiệp phù hợp với Luật Giáo dục đại học, quy trình mở ngành đào tạo và quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà NH đạt được khi tốt nghiệp và tiếp thu ý kiến phản hồi của SV [H1.01.01.09]. Tuy nhiên, CTĐT chưa nhận được góp ý của các nhà tuyển dụng trong ngành du lịch.

2. Điểm mạnh

Bản mô tả CTĐT ngành QTKS cung cấp đầy đủ thông tin cho các bên liên quan (NH, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý, đội ngũ GV...) hiểu được lộ trình của toàn bộ khóa học cũng như phương pháp dạy – học và kiểm tra đánh giá (KTĐG) nhằm đạt được CDR của ngành.

3. Điểm tồn tại

Chưa lấy ý kiến phản hồi của các nhà tuyển dụng lao động (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, doanh nghiệp tổ chức sự kiện) để góp ý CTĐT.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật bản mô tả CTĐT	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành lấy ý kiến của các bên liên quan (GV, SV và các nhà tuyển dụng) làm cơ sở cập nhật, điều chỉnh bản mô tả CTĐT	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 2.2

Đề cương các HP đầy đủ thông tin và cập nhật.

1. Mô tả hiện trạng

Đề cương các HP vừa đóng vai trò là bản mô tả quá trình giảng dạy, vừa đóng vai trò là bản cam kết giúp GV và SV thực hiện đúng trách nhiệm của mình. Mỗi CDR chi tiết của HP luôn được gắn liền với từng hoạt động dạy và học cũng như hoạt động đánh giá tương ứng. Năm 2016, Nhà trường ra thông báo về việc tổ chức xây dựng và thẩm định ĐCHP và việc ban hành mẫu ĐCHP bao gồm các nội dung: Thông tin về HP, mô tả tóm tắt HP, mục tiêu, KQHT mong đợi, nội dung, tài liệu dạy và học và đánh giá KQHT, BM Quản trị Du lịch xây dựng các ĐCHP của các HP trong CTĐT [H2.02.02.01], [H2.02.02.02], [H2.02.02.03]. Năm 2017, ĐCHP được các GV trong BM chủ động điều chỉnh, cập nhật bổ sung một số nội dung cho tương thích, phù hợp với thực tế và nhu cầu xã hội [H2.02.02.04]. Năm 2019, Nhà trường tiếp tục tổ chức cập nhật ĐCHP trình độ đại học bao gồm các nội dung: Thông tin về HP, mô tả tóm tắt HP, mục tiêu, KQHT mong đợi, nội dung HP, hình thức dạy học, tài liệu học tập và đánh giá KQHT, BM QTKS&NH tiếp tục bổ sung mới, cập nhật ĐCHP cho các HP trong CTĐT ngành QTKS đã được ban hành [H2.02.02.05], [H2.02.02.06]. So với năm 2016, ĐCHP mới đã bổ sung nội dung “hình thức dạy học”. Tuy nhiên, việc cập nhật ĐCHP do GV chủ động điều chỉnh theo hướng dẫn của Nhà trường cho phù hợp với tình hình thực tế mà chưa có sự góp ý đánh giá của các bên liên quan.

Năm 2021, Nhà trường thực hiện kế hoạch tổ chức xây dựng và cập nhật ĐCHP và ban hành mẫu ĐCHP [H2.02.02.07], [H2.02.02.08]. ĐCHP đảm bảo thể hiện được sự tương hợp giữa ba yếu tố quan trọng: nội dung giảng dạy nhằm đạt được CĐR của môn học, phương pháp giảng dạy (PPGD)/học tập để có thể đạt được các CĐR đã nêu và phương pháp đánh giá để đánh giá hiệu quả giảng dạy. Từng HP có số TC xác định và được ký hiệu bằng một mã số riêng do Nhà trường quy định. ĐCHP ngành QTKS được thực hiện theo chủ trương chỉnh sửa, cập nhật lại ĐCHP của Nhà trường, ĐCHP theo mẫu mới làm rõ CĐR của HP tương thích với CĐR của CTĐT đã ban hành. Trên cơ sở đó, BM QTKS&NH đã phân công các HP để GV chủ động viết và hoàn thiện ĐCHP. Sau đó, BM tiến hành nhận xét, đánh giá, nghiệm thu ĐCHP [H2.02.02.09], [H2.02.02.10]. Đề cương các HP hiện hành hoàn thiện, chi tiết hơn và thể hiện đầy đủ các yêu cầu của từng HP [H2.02.02.11]. ĐCHP hiện hành cũng đã cập nhật, bổ sung, điều chỉnh các HP mới gắn liền với sự phát triển của ngành du lịch. Tuy nhiên, ĐCHP được điều chỉnh, cập nhật chủ yếu dựa trên sự trao đổi của các GV trong Khoa và BM mà chưa có sự góp ý của các bên liên quan khác như SV, doanh nghiệp du lịch. Đề cương các HP được công bố công khai bằng các văn bản, trên website của Khoa và trên trang E-learning của mỗi GV giảng dạy HP đó [H2.02.02.12], [H2.02.02.13].

2. Điểm mạnh

Các ĐCHP trong CTĐT cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung, kiến thức/kỹ năng sẽ đạt được cũng như mối tương quan, logic giữa các HP với CĐR, đánh giá KQHT được cập nhật thường xuyên.

3. Điểm tồn tại

Sự tham gia đóng góp ý kiến của các bên liên quan (SV, doanh nghiệp du lịch) về ĐCHP trong CTĐT của ngành QTKS còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, bổ sung, điều chỉnh và cập nhật ĐCHP.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
2	Khắc phục tồn tại	- Rà soát, điều chỉnh và cập nhật các ĐCHP một cách toàn diện trên cơ sở khảo sát các bên liên quan gồm GV, toàn bộ SV đang học và đã tốt nghiệp; các doanh nghiệp du lịch. Nội dung lấy ý kiến bao gồm: nội dung học phần, phương pháp giảng dạy và đánh giá học phần. Hình thức lấy ý kiến nên được thực hiện online giúp các bên dễ dàng đánh giá và thuận tiện trong việc xử lý dữ liệu.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 2.3

Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

1. Mô tả hiện trạng

Bản mô tả CTĐT cập nhật theo phương pháp tiếp cận mới và đề cương các HP sau khi điều chỉnh được BM QTKS&NH công bố công khai cho NH, GV, cơ quan chủ quản, nhà sử dụng lao động bằng nhiều hình thức khác nhau: công bố công khai trên website Nhà trường, trên website Khoa; trong gặp mặt SV đầu khóa theo đúng quy định của Nhà trường [H1.01.03.04], [H1.01.03.05], [H2.02.03.01]. BM QTKS&NH đã sử dụng bản mô tả CTĐT để giới thiệu về CTĐT đến từng GV của BM thông qua email [H2.02.03.02].

ĐCHP được công khai rộng rãi trên các kênh để NH, doanh nghiệp và GV có thể tiếp cận dễ dàng như: website của Khoa, trên hệ thống E-learning của từng GV giảng dạy [H2.02.02.12], [H2.02.02.13]. Điều này giúp các bên liên quan dễ dàng tiếp cận và thuận

tiện trong việc tìm hiểu, đọc, nghiên cứu và lên kế hoạch học tập cũng như giảng dạy, kiểm soát theo đúng tiến độ CTĐT.

Bên cạnh đó, việc nắm bắt được bản mô tả CTĐT, đề cương các HP giúp NH có được cái nhìn tổng quát về toàn bộ CTĐT, NH có thể nắm được việc đăng ký các HP trong một HK, xác định đúng kế hoạch học tập, lộ trình học tập trong cả năm và cả khóa học, NH và xã hội sẽ dễ dàng tiếp cận và nắm bắt được CDR, các kiến thức sẽ được trang bị sau khi tốt nghiệp, về kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành, khả năng nhận thức và giải quyết vấn đề, thái độ và đạo đức nghề nghiệp và công việc mà NH có thể đảm nhận sau khi tốt nghiệp. Đồng thời, theo đánh giá của các bên liên quan cho rằng việc tiếp cận CTĐT, ĐCHP là dễ dàng và thuận tiện thông qua đánh giá của SV về CTĐT, về ĐCHP [H1.01.01.09], [H2.02.03.03].

2. Điểm mạnh

Bản mô tả CTĐT và các ĐCHP trong CTĐT ngành QTKS được công bố công khai rộng rãi, tạo điều kiện cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận, tạo cơ hội tăng cường hợp tác, gắn kết giữa Nhà trường và doanh nghiệp (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, doanh nghiệp tổ chức sự kiện) trong đào tạo và sử dụng nhân lực cho xã hội, đáp ứng yêu cầu của các nhà sử dụng lao động.

3. Điểm tồn tại

Thiết kế các mục/thư mục trên website về vị trí thư mục CTĐT, ĐCHP còn chưa khoa học và khó khăn cho SV trong việc tìm kiếm các thông tin cần thiết.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục sử dụng triệt để mọi phương thức, hình thức, phương tiện đa dạng và dễ dàng tiếp cận để công bố bản mô tả CTĐT và ĐCHP trong CTĐT	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục	- Cập nhật những thay đổi trong Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần lên trên	Khoa Du lịch, BM	Định kỳ, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
	tồn tại	Website của Khoa, Trường. Ngoài ra, Nhà trường nên thiết kế lại website để dễ dàng nhận diện và tìm kiếm thông tin, đặc biệt là thông tin liên quan đến học phần.	QTKS&NH	

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 2

Các bên liên quan (NH, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý, đội ngũ GV...) hiểu được lộ trình của toàn bộ khóa học cũng như phương pháp dạy – học và KTĐG nhằm đạt được CDR của ngành thông qua bản mô tả CTĐT ngành QTKS. Đồng thời, các ĐCHP trong CTĐT cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung, kiến thức/kỹ năng, mối tương quan, logic giữa các HP với CDR, đánh giá KQHT và được cập nhật thường xuyên. Hơn nữa, bản mô tả CTĐT và các ĐCHP trong CTĐT ngành QTKS được công bố công khai rộng rãi, tạo điều kiện cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận. Tuy nhiên, sự tham gia đóng góp ý kiến và phản hồi của các doanh nghiệp du lịch về CTDDT và ĐCHP của ngành QTKS còn ít. Đánh giá chung, bản mô tả CTĐT ngành QTKS đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.

Tiêu chuẩn 3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học

Mở đầu

Chương trình dạy học thể hiện rõ các HP giáo dục tổng quát, HP cơ sở ngành, chuyên ngành theo cấu trúc logic từng học kỳ, thể hiện sự tương thích, củng cố giữa nội dung chuyên môn, kiến thức tổng quát, và các kỹ năng cần thiết. Chương trình dạy học có sự đóng góp của từng HP với nội dung; PPGD, KTĐG; và CDR HP rõ ràng. Chương trình dạy học đảm bảo yêu cầu của Bộ GD&ĐT, phản ánh được tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu đào tạo của Nhà trường; đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan, được định kỳ cập nhật theo sự phát triển, thay đổi của ngành và xã hội. CTĐT, ĐCHP và các ĐCCTHP được

công bố công khai, rộng rãi giúp SV lên kế hoạch học tập hợp lý; các bên liên quan cũng nắm được hoạt động giảng dạy để kiểm tra, đánh giá, cho ý kiến cải thiện và phát triển.

Tiêu chí 3.1

Chương trình đào tạo được thiết kế dựa trên Chuẩn đầu ra.

1. Mô tả hiện trạng

Chương trình dạy học (CTDH) ngành QTKS được thiết kế dựa trên yêu cầu của CĐR về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm theo hướng dẫn xây dựng CTĐT trình độ đại học, mẫu CTĐT trình độ đại học [H2.02.01.07], [H2.02.01.08], được điều chỉnh, bổ sung định kỳ (Bảng 1.3). Sự đáp ứng được thể hiện ở ma trận tương thích giữa CĐR và mục tiêu của CTĐT (mục 3.2); và ma trận thể hiện sự đóng góp của HP để đạt được CĐR (mục 7.3) [H1.01.01.03]. Sự tương quan giữa CTDH và CĐR còn được thể hiện rõ ở bản mô tả HP tại ĐCHP (mục 5, Phụ lục mẫu ĐCHP) [H2.02.02.02] và được cập nhật [H2.02.02.03], [H2.02.02.04], [H2.02.02.06], [H2.02.02.11]. Việc thiết kế CTDH học dựa trên CĐR thể hiện ở số lượng các HP đáp ứng cho CĐR (mục 7.3) và lộ trình đào tạo của CTĐT (mục 7.2) [H1.01.01.03]. Ví dụ, để phục vụ CĐR PLO5: “Thực hiện các nghiệp vụ tại các bộ phận trong các cơ sở kinh doanh lưu trú như: tiền sảnh, buồng phòng, ẩm thực, an ninh,...”, CTDH có các HP lý thuyết và thực hành tương ứng với từng nhóm nghiệp vụ bắt đầu từ học kỳ thứ 4 (bảng 3.1).

Bảng 3.1. Minh họa của các học phần thiết kế đáp ứng một CĐR

STT	HK	HP	Mức độ yêu cầu của CĐR	Nội dung	Phương pháp dạy-học	Phương pháp đánh giá
1	4	Quản trị tiền sảnh	a) Khái quát hóa được vai trò, chức năng, nhiệm vụ, các công việc và vị trí của bộ phận lễ tân trong mối quan hệ với các	Trang bị cho người học những nội dung cơ bản về chức năng, nhiệm vụ các chức danh trong bộ phận lễ tân, mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác. Đồng thời, nội dung học phần cung cấp	Thuyết giảng, làm việc nhóm, thực hành, tham gia hoạt động nhập vai tại lớp	Kiểm tra tự luận, vấn đáp

STT	HK	HP	Mức độ yêu cầu của CDR	Nội dung	Phương pháp dạy-học	Phương pháp đánh giá
			bộ phận khác. b) Vận dụng được các tiêu chuẩn trong việc thực hiện và quản lý công tác.	cho người học các quy trình hoạt động tiêu chuẩn quốc tế của bộ phận lễ tân trong các khách sạn quốc tế, hướng dẫn chi tiết từng bước trong quy trình giúp người học nhanh chóng làm quen với môi trường sau khi ra trường.		
2	5	Thực hành nghiệp vụ tiền sảnh	a) Nắm vững và thực hiện tốt các nội quy, quy định của cơ sở lưu trú và bộ phận b) Thực hiện tốt nghiệp vụ tại bộ phận tiền sảnh	Hướng dẫn người học thực hành các kỹ năng liên quan đến các công việc chính của một nhân viên lễ tân bao gồm: tiếp nhận đặt phòng, đón khách, tiễn khách và các nghiệp vụ phát sinh trong quá trình khách lưu trú; giúp người học có khả năng ứng dụng các kiến thức vào thực tế để tránh bỡ ngỡ khi thực tập hoặc đi làm.	Sinh viên đi thực hành tại cơ sở lưu trú 4 sao trở lên [H3.03.01.06]	Vấn đáp, doanh nghiệp tham gia nhận xét và cho điểm đánh giá trong quá trình thực hành.

Qua các năm, BCN CTĐT thực hiện tổ chức phân công quản lý HP, xây dựng và thẩm định ĐCHP theo kế hoạch và hướng dẫn **[H2.02.02.01]**, **[H2.02.02.02]**, **[H2.02.02.05]**, **[H2.02.02.07]**, **[H2.02.02.08]**, **[H2.02.02.09]**, **[H2.02.02.10]**,

[H3.03.01.01], [H3.03.01.02]. Các GV được lựa chọn giảng dạy có trình độ từ thạc sĩ trở lên, có chuyên môn phù hợp với HP giảng dạy [H3.03.01.03]. Các PPGD, phương pháp KTĐG của NH của đa số các HP phù hợp, góp phần hỗ trợ việc đạt được các CĐR [H2.02.02.03], [H2.02.02.04], [H2.02.02.06], [H2.02.02.11]. PPGD đa dạng với nhiều hình thức, phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo của NH như: làm việc nhóm, đi thực tế, tiểu luận, thuyết trình, nhập vai. Đa số các HP đều sử dụng phương pháp làm việc nhóm kết hợp giải quyết các vấn đề thực tiễn; thường xuyên tổ chức giao lưu với doanh nghiệp, các trường liên kết giúp NH đạt được CĐR PLO8, 9 [H1.01.01.03], [H3.03.01.05], [H3.03.01.06].

Trong mỗi HP, các tổ hợp PPGD và KTĐG được lựa chọn áp dụng một cách phù hợp tùy theo tính chất và CĐR của từng HP. Các CĐR được cụ thể hóa bởi các KQHT mong đợi có thể đo lường được theo thang của Bloom. GV có thể xác định PPGD và KTĐG phù hợp nhằm đạt được các CĐR [H2.02.02.02], [H2.02.02.11]. Từ năm 2019, GV tăng cường ứng dụng hệ thống quản lý học tập NTU E-Learning trong giảng dạy trực tuyến; KTĐG bằng hình thức trắc nghiệm nhiều đáp án, đúng/sai, trả lời ngắn. Điều này giúp NH thực hiện các bài kiểm tra thuận tiện, có thể biết kết quả và phản hồi nhanh chóng, từ đó rút kinh nghiệm và điều chỉnh học tập nhằm đảm bảo CĐR. Bên cạnh đó, để hoàn thiện PPGD, GV thường xuyên ứng dụng các kết quả NCKH vào PPGD, KTĐG giúp đáp ứng với CĐR [H3.03.01.04]. Đồng thời, GV được Nhà trường tập huấn về việc xác định tổ hợp các PPGD và KTĐG phù hợp với CĐR [H3.03.01.07].

CTĐT ngành QTKS được định kỳ rà soát, chỉnh sửa, bổ sung dựa theo các văn bản hướng dẫn của Nhà trường [H2.02.01.01], [H2.02.01.02]. Trong quá trình thiết kế, điều chỉnh CTĐT, BCN CTĐT tiếp thu các góp ý, phản hồi của các BLQ như NH đã tốt nghiệp, doanh nghiệp, Tiểu ban liên ngành nghiệm thu CTĐT trình độ đại học về CTĐT, BCN CTĐT [H1.01.01.08], [H1.01.01.09], [H2.02.01.11], [H2.02.02.10]. Tuy nhiên, việc tham gia của doanh nghiệp còn chưa sâu trong quá trình thiết kế CTĐT.

2. Điểm mạnh

CTDH ngành QTKS được thiết kế phù hợp với CĐR. Đề cương các HP thể hiện sự gắn kết giữa nội dung dạy học và CĐR của CTĐT.

GV tăng cường ứng dụng hệ thống NTU E-Learning hỗ trợ hiệu quả cho việc dạy, học và KTĐG.

GV ứng dụng các kết quả của NCKH vào PPGD, KTĐG nhằm đáp ứng CĐR.

3. Điểm tồn tại

Việc thiết kế CTĐT còn chưa có sự tham gia sâu của các doanh nghiệp du lịch.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục định kỳ rà soát, cập nhật đảm bảo CTDH phù hợp với CĐR, ĐCHP có gắn kết với CĐR của CTĐT, PPGD, phương pháp KTĐG KQHT của NH.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	Rà soát, điều chỉnh và cập nhật CTĐT phù hợp với CĐR một cách toàn diện trên cơ sở khảo sát các bên liên quan gồm GV, toàn bộ SV đang học và đã tốt nghiệp; đặc biệt các doanh nghiệp du lịch. Nội dung lấy ý kiến bao gồm: CTDH, PPGD và phương pháp KTĐG/đánh giá KQHT. Hình thức lấy ý kiến nên được thực hiện trực tiếp và trực tuyến giúp các bên dễ dàng đánh giá và thuận tiện trong việc xử lý dữ liệu.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 3.2

Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được Chuẩn đầu ra là rõ ràng.

1. Mô tả hiện trạng

Mỗi HP được thiết kế trong CTDH để phục vụ cho một số CĐR nhất định, đảm bảo 100% HP đều tương thích về nội dung và đóng góp cụ thể để đạt được CĐR của ngành. CĐR của CTĐT QTKS hiện gồm 10 CĐR, mức độ thể hiện sự đáp ứng CĐR của HP đã được cải tiến ở CTĐT cập nhật giúp xác định và thể hiện mức độ đóng góp cụ thể hơn thông qua việc bổ sung ma trận mức độ tương quan giữa CĐR HP và CĐR CTĐT [H1.01.01.03]. Các HP có sự tương thích, bổ trợ lẫn nhau về nội dung và thể hiện sự đóng góp cụ thể trong từng học kỳ của mỗi HP nhằm đạt được CĐR [H2.02.02.03], [H2.02.02.04], [H2.02.02.06], [H2.02.02.11], [H3.03.02.01].

Đầu tiên, các HP thuộc nhóm giáo dục tổng quát, được giảng dạy ở các học kỳ đầu nhằm giúp SV đạt được các CĐR về chính trị, tư tưởng, quân sự, pháp luật; ứng dụng được các kiến thức nền tảng về khoa học xã hội và nhân văn, các kỹ năng mềm và ngoại ngữ để giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và tiếp cận các vấn đề thuộc ngành du lịch. Các HP này đóng góp ở mức độ I (Introduction – Giới thiệu), R (Reinforcement – Củng cố) và có một số ở mức M (Master – Chuyên nghiệp) cho các CĐR PLO1-PLO3. Tiếp theo, các HP cơ sở ngành giúp định hướng nghề nghiệp cho SV, cung cấp kiến thức và công cụ để SV phân tích, đánh giá xu hướng vận động và phát triển của ngành du lịch; tạo nền tảng vững chắc cho các HP chuyên ngành. Các HP này phần lớn đóng góp ở mức độ R (Reinforcement – Củng cố) và một số ở mức độ M (Master – Chuyên nghiệp) cho CĐR PLO4. Cuối cùng, các HP chuyên ngành, tập trung ở các kỳ sau, đóng góp vào việc trau dồi và rèn luyện các kỹ năng nghiệp vụ trong ngành QTKS (PLO5), phát triển năng lực quản lý (PLO6, PLO7). CĐR PLO8 liên quan đến trách nhiệm trong công việc và trách nhiệm xã hội được lồng ghép trong toàn bộ các HP thuộc nhóm cơ sở ngành và nhóm kiến thức chuyên ngành của CTĐT ở mức độ từ (Reinforcement – Củng cố) đến M (Master – Chuyên nghiệp). Một số HP cũng nhằm phát triển tư duy nghiên cứu và tinh thần khởi nghiệp cho SV sau khi ra trường ở mức độ R (Reinforcement – Củng cố) và phần lớn đóng góp ở mức độ M (Master – Chuyên nghiệp) (PLO9, PLO10).

100% các HP xác định rõ tổ hợp các PPGD, phương pháp KTĐG phù hợp và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo đạt được CĐR theo đúng quy định của Nhà trường

[H3.03.02.02]. Sự phù hợp của PPGD nhằm đáp ứng CĐR được thể hiện qua các bản mô tả ĐCCTHP **[H3.03.02.01]**. Theo yêu cầu xã hội, PPGD đa dạng, kết hợp giữa dạy học trực tuyến và trực tiếp; với nhiều hình thức phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo, phát triển kỹ năng sống và rèn luyện khả năng tự học suốt đời của NH như làm việc nhóm, làm việc theo dự án, thực hành/thực tập tại doanh nghiệp, .. (đáp ứng CĐR PLO5, PLO6, PLO7, PLO8, PLO9).

Phương pháp KTĐG được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp, tiểu luận, báo cáo thuyết trình bài tập nhóm/cá nhân và trải đều trong suốt quá trình học HP với tỷ lệ rõ ràng, được nêu trong ĐCCTHP **[H3.03.02.01]**. Cụ thể, việc kiểm tra đánh giá KQHT bao gồm đánh giá chuyên cần, đánh giá quá trình, thi giữa kỳ, thi cuối kỳ. Ngoài ra trong quá trình học, GV có thể khuyến khích thông qua điểm cộng cá nhân. Để hỗ trợ công tác KTĐG nhằm đảm bảo CĐR của các HP, Nhà trường thường xuyên tổ chức các đợt tập huấn về sử dụng E-Learning, sự phạm số, nghiệp vụ sự phạm nhằm giúp GV nâng cao trình độ **[H3.03.01.07]**. GV cũng từng bước thiết kế và sử dụng Rubric đánh giá vào các HP **[H3.03.02.03]** giúp NH nắm được các yêu cầu, các mốc đánh giá; từ đó giúp việc thực hiện bài tập/bài thi và đánh giá được rõ ràng hơn..

Nội dung các HP được lấy ý kiến phản hồi của các GV và cựu SV để tiếp tục rà soát, bổ sung, điều chỉnh CTĐT **[H2.02.02.09]**, **[H2.02.02.10]**. Việc lấy ý kiến dựa trên yêu cầu về chuyên môn và xu thế thực tế của ngành QTKS Trong đó có ý kiến được thu thập từ kết quả khảo sát NH sau mỗi học kỳ của Phòng ĐBCL&KT **[H1.01.01.09]**. Tuy nhiên, BM QTKS&NH chưa lấy ý kiến của các doanh nghiệp.

2. Điểm mạnh

Các HP trong CTĐT có đóng góp cụ thể và rõ ràng theo mức độ (I, R, M) theo từng học kỳ, lần lượt giúp NH xây dựng được nền tảng từ kiến thức, kỹ năng chung đến việc ứng dụng các tri thức, nghiệp vụ vào thực tế nghề nghiệp.

CTDH xác định rõ tổ hợp các PPGD, KTĐG phù hợp và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CĐR. CTDH được rà soát, tiếp thu ý kiến các bên liên quan để điều chỉnh và cập nhật.

3. Điểm tồn tại

Khoa và BM chưa thực hiện định kỳ lấy ý kiến các bên liên quan về nội dung các HP, đặc biệt là của các doanh nghiệp du lịch.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, đảm bảo xác định rõ tổ hợp các PPGD, KTĐG phù hợp và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CDR.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Rà soát, điều chỉnh và cập nhật các HP trên cơ sở khảo sát các bên liên quan gồm GV, SV đang học và đã tốt nghiệp; đặc biệt các doanh nghiệp du lịch.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 3.3

Chương trình đào tạo có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.

1. Mô tả hiện trạng

Nội dung CTDH ngành QTKS được xây dựng dựa trên khung quy định của Bộ GD&ĐT và Quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà NH đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành CTĐT trình độ đại học [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H1.01.01.04], [H3.03.03.01]. Khối kiến thức giáo dục tổng quát và giáo dục chuyên nghiệp đều có các HP bắt buộc và tự chọn để SV đăng ký phân bổ trong các học kỳ và định hướng chuyên ngành đã chọn [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03]. CTDH

ngành QTKS đảm bảo trình tự logic giữa các HP và được thực hiện đúng lưu đồ đào tạo (Mục 7.2) **[H1.01.01.03]**.

Từ 2016 đến nay, các HP giáo dục tổng quát và cơ sở ngành chủ yếu được tập trung ở các học kỳ đầu (HK1-3). Các HP này giúp SV mới vào trường định hướng được tư tưởng học tập rèn luyện ở môi trường mới; thu nhận và bắt đầu ứng dụng những kỹ năng cần thiết trong học tập ở đại học và cuộc sống; đồng thời có kiến thức cơ bản về ngành QTKS. Nhóm các HP chuyên ngành được xếp ở các học kỳ 4 trở đi, HP lý thuyết học cùng kỳ với HP thực hành nghiệp vụ để tạo tính liên kết và liền mạch của lý thuyết và thực hành. Các HP ở HK7 và HK8 đảm bảo tính chuyên sâu về kiến thức quản lý và khởi nghiệp sáng tạo. SV tích lũy về kiến thức và kỹ năng của mình thông qua các kỳ thực hành và thực tập tại doanh nghiệp để hoàn thành HP, chuyên đề tốt nghiệp (CĐTN), khoá luận hoặc NCKH **[H3.03.03.03]**. Việc xây dựng cấu trúc như trên tương tự với 6 cấp độ nhận thức trong thang đo Bloom, lần lượt tương thích với SV trong từng giai đoạn và yêu cầu của CĐR **[H2.02.02.02]**. Điều này giúp chương trình dạy học đảm bảo tính gắn kết, liền mạch và logic của toàn bộ chương trình.

CTDH ngành QTKS định kỳ ít nhất 2 năm/lần được rà soát để điều chỉnh, bổ sung và cập nhật lại nhằm đảm bảo chất lượng, đảm bảo NH đạt được CĐR với năng lực, kỹ năng và thái độ sau khi tốt nghiệp đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp dựa trên các văn bản quy định của Trường về cập nhật CTĐT **[H2.02.01.07]** và ý kiến phản hồi các bên liên quan **[H1.01.01.08]**, **[H1.01.01.09]**, **[H2.02.01.11]**, **[H2.02.02.10]**. Tuy nhiên, sự tham gia góp ý của doanh nghiệp du lịch trong rà soát và điều chỉnh CTĐT chưa nhiều.

Khi thực hiện cập nhật, bổ sung, điều chỉnh CTĐT, CTDH, BCN CTĐT có sự tham khảo CTĐT các ngành thuộc nhóm ngành QTKS của các CTĐT tiên tiến của các trường đại học uy tín trong nước và quốc tế **[H1.01.01.10]**. Những ý kiến nhận xét, đánh giá về CTĐT của ngành QTKS về khả năng làm việc đúng ngành của NH đã tốt nghiệp trong khảo sát các nhà tuyển dụng và mối liên kết hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp của Khoa **[H1.01.01.08]**, **[H3.03.01.06]**, **[H3.03.03.02]** cho thấy CTĐT, CTDH đáp ứng được những nội dung kiến thức cần thiết, trang bị cho NH những kỹ năng làm việc và phát triển nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.

2. Điểm mạnh

CTDH được thiết kế có cấu trúc hợp lý, logic giữa các khối kiến thức tổng

quát, cơ sở ngành, kiến thức chung của các ngành và chuyên ngành phù hợp, cung cấp cho SV những kiến thức và kỹ năng cần thiết để làm việc, phát triển nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.

CTĐT được định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, có tham khảo các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.

3. Điểm tồn tại

Việc tham khảo ý kiến của các doanh nghiệp trong quá trình xây dựng, điều chỉnh CTĐT còn chưa nhiều.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, đối sánh với các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục rà soát, hiệu chỉnh CTĐT cùng với sự tham gia chặt chẽ, góp ý và đánh giá của các bên liên quan bao gồm GV, NH và các doanh nghiệp du lịch.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 3

CTDH ngành QTKS được thiết kế với các HP có nội dung tương thích với các CDR của CTĐT. Khoa và BM định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật CTĐT, CTDH thực hiện đối sánh với các CTĐT cùng ngành trong nước và trên thế giới của các Trường Đại học có uy tín, chú trọng tính logic và tính tích hợp của các HP nhằm đảm bảo NH được tiếp cận các kiến thức theo trình tự từ tổng quát đến chuyên ngành, phát triển kỹ năng từ đơn giản đến phức tạp, xây dựng tính tự chủ và trách nhiệm. Nội dung của các

HP cơ sở và HP chuyên ngành phù hợp, bổ trợ lẫn nhau, được sắp xếp theo trình tự hợp lý và có hệ thống, mang tính tích hợp cao. Các GV của Khoa luôn có ý thức thường xuyên thực hiện các nghiên cứu khoa học, trau dồi chuyên môn, nghiệp vụ và ứng dụng kết quả vào PPGD, KTĐG nhằm đáp ứng CĐR. Nhà trường xây dựng hệ thống NTU E-Learning hỗ trợ hiệu quả cho việc dạy, học và KTĐG. Từ năm học 2022-2023, Khoa và BM liên kết chặt chẽ hơn với doanh nghiệp trong việc tham gia xây dựng và thẩm định CTĐT, CTDH; sát sao hơn trong lấy ý kiến NH sau tốt nghiệp về PPDG và KTĐG đáp ứng CĐR của CTĐT.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.

Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học

Mở đầu

Tổ chức hoạt động dạy và học là khâu quan trọng đóng vai trò trực tiếp trong việc thực hiện nhiệm vụ giáo dục - đào tạo của CSGD. Từ năm học 2009 - 2010, Trường ĐHNT chuyển đổi từ hình thức đào tạo niên chế sang hình thức đào tạo TC. Thực hiện phương châm đổi mới phương pháp dạy và học theo định hướng lấy NH làm trung tâm và phát triển năng lực của NH, BM QTKS&NH đã chú trọng xây dựng các phương pháp dạy và học đa dạng nhằm phát huy tính chủ động sáng tạo của NH, giúp NH nâng cao khả năng tự học, tự khám phá tri thức, vận dụng kiến thức để giải quyết vấn đề và phát triển ở NH các kỹ năng mềm, kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng các yêu cầu của xã hội. Để thực hiện điều này, mục tiêu và các CĐR của CTĐT ngành QTKS đã được cụ thể hoá trong CĐR của từng HP. Tất cả các hoạt động dạy và học của GV và SV ngành QTKS đều hướng đến các CĐR.

Tiêu chí 4.1

Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan.

1. Mô tả hiện trạng

Triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường ĐHNT đã được xây dựng và lấy ý kiến của các GV trong toàn Trường trước khi ban hành [H4.04.01.01], [H4.04.01.02]. Cụ thể, triết lý giáo dục của Trường được tuyên bố cụ thể, rõ ràng tại Quyết định số 840/QĐ-ĐHNT ngày 25/07/2019: “Chú trọng phát triển tính chuyên nghiệp, khả năng sáng tạo và ý thức trách nhiệm trong môi trường giáo dục hội nhập, gắn kết với thực tiễn nghề nghiệp

và cộng đồng”. Như vậy, triết lý giáo dục của Trường đặc biệt nhấn mạnh đến 03 giá trị: chuyên nghiệp – sáng tạo – trách nhiệm. Mục tiêu giáo dục của Trường là nhằm phát triển ở NH: “Bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, đạo đức, thẩm mỹ và sức khỏe; Kiến thức nền tảng và chuyên sâu về nghề nghiệp; Kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn phù hợp với nghề nghiệp; Khả năng nghiên cứu và ứng dụng khoa học – công nghệ; Tinh thần lập nghiệp, khả năng tự học, sáng tạo và thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp” **[H4.04.01.03]**. Mục tiêu này hoàn toàn phù hợp với mục tiêu giáo dục trình độ đại học quy định tại Điều 39 Luật Giáo dục số 43/2019/QH14, với Luật GDĐH và với tầm nhìn, sứ mạng và định hướng phát triển của Trường **[H4.04.01.04]**.

Phù hợp với triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường, mục tiêu giáo dục của CTĐT ngành QTKS mang các đặc thù riêng cho ngành QTKS đó là “SV có khả năng phân tích, tổng hợp các kiến thức cơ sở ngành để tiếp cận giải quyết các vấn đề chuyên môn trong hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú; Có kỹ năng chuyên môn thực hiện các nghiệp vụ trong lĩnh vực lưu trú du lịch như: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng phòng, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, nghiệp vụ an ninh...; Có khả năng phân tích, tổng hợp và vận dụng các kiến thức chuyên sâu vào quản lý các hoạt động kinh doanh của dịch vụ lưu trú như: quản trị nguồn nhân lực, quản trị chiến lược, quản trị chất lượng dịch vụ, quản trị tài chính, quản trị marketing, khởi nghiệp và lập kế hoạch kinh doanh trong du lịch,...; Có khả năng thích nghi, có năng lực tự học, tự nghiên cứu và vận dụng sáng tạo những kiến thức, kỹ năng đã học vào công việc thực tiễn, có tinh thần khởi nghiệp và trách nhiệm xã hội với cộng đồng.” **[H1.01.01.01]**, **[H1.01.01.02]**, **[H1.01.01.03]**. Mục tiêu giáo dục tổng quát của ngành QTKS đã được cụ thể hoá thành các mục tiêu giáo dục cụ thể trong từng HP, được thể hiện rõ trong các ĐCHP **[H1.01.01.01]**, **[H1.01.01.02]**, **[H1.01.01.03]**, **[H2.02.02.11]**.

Triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường đã được phổ biến rộng rãi tới các bên liên quan thông qua cổng thông tin điện tử của Trường, các hoạt động tư vấn quảng bá tuyển sinh đồng thời được quán triệt để tất cả các GV và NH nắm vững thông qua nhiều hình thức khác nhau **[H4.04.01.05]**. Khoa Du lịch đã lấy triết lý giáo dục của Trường làm định hướng cho các hoạt động của mình thông qua kế hoạch chiến lược với các nhiệm vụ trọng tâm của Khoa **[H4.04.01.06]**. Tuy nhiên, việc thấu hiểu sâu sắc và cụ thể hoá triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường thành các hành động cụ thể của đội ngũ GV và SV

đòi hỏi thêm thời gian và thực tiễn hoạt động. Khoa Du lịch đã đẩy mạnh việc quảng bá triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường tới các bên liên quan thông qua website Trường, BM và các hoạt động như: tư vấn quảng bá tuyển sinh, các hoạt động tư vấn hướng nghiệp cho học sinh THPT [**H4.04.01.07**].

2. Điểm mạnh

Triết lý giáo dục và mục tiêu giáo dục của Trường đã được xác định rõ ràng và phổ biến rộng rãi tới NH, GV và cộng đồng xã hội. Khoa Du lịch đã đẩy mạnh việc quảng bá triết lý và mục tiêu giáo dục của Trường tới các bên liên quan thông qua nhiều hoạt động thực tiễn và gắn kết cộng đồng.

3. Điểm tồn tại

Một số GV và SV vẫn chưa thực sự thấu hiểu sâu sắc về triết lý giáo dục của Trường để từ đó cụ thể hoá thành các hoạt động thực tiễn.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục công bố rộng rãi, thông qua nhiều phương tiện khác nhau để truyền tải triết lý giáo dục đến các bên liên quan.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, đầu mỗi năm học
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa Du lịch tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo để thảo luận về triết lý và mục tiêu giáo dục với sự tham gia của các bên liên quan, đồng thời giúp GV và SV thấu hiểu sâu sắc hơn về triết lý giáo dục của Trường.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần.
		- BM tổ chức Hội nghị học tốt để giúp SV hiểu thêm về triết lý giáo dục của Nhà Trường và mục tiêu đào tạo của ngành.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần.
		- Cố vấn học tập (CVHT) thông qua sinh hoạt lớp để làm rõ hơn về triết lý giáo dục cũng như mục tiêu đào tạo của ngành.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 4.2

Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra.

1. Mô tả hiện trạng

Hoạt động dạy và học ngành QTKS được thiết kế phù hợp nhằm giúp người học đạt được CĐR của mỗi HP từ đó góp phần đảm bảo đạt được CĐR của cả chương trình học thể hiện qua CTĐT, các ĐCHP và ĐCCTHP, hệ thống E-learning, hệ thống bài giảng và tài liệu học tập, hoạt động NCKH, kiến tập, thực tập cơ sở của SV [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H2.02.02.11], [H3.03.02.01], [H4.04.02.01], [H4.04.02.02], [H4.04.02.03].

Mỗi HP trong CTĐT được thiết kế PPGD đa dạng, phù hợp với hình thức đào tạo TC, yêu cầu của từng HP và được thể hiện rõ trong ĐCCTHP [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H2.02.02.11], [H3.03.02.01]. BM QTKS&NH đã phân công các HP để GV chủ động lựa chọn PPGD phù hợp với học phần, viết và hoàn thiện ĐCHP [H4.04.02.04]. Sau đó, BM tiến hành đánh giá, thảo luận ĐCHP [H2.02.02.09]. Đề cương các HP [H2.02.02.10] hoàn thiện, chi tiết hơn và thể hiện đầy đủ PPGD. Đối với các HP thuộc khối kiến thức GDTQ, hoạt động dạy và học của mỗi HP được thiết kế bởi các BM quản lý HP đại cương khác nhau, đặt dưới sự quản lý của Hội đồng GDTQ của Nhà trường và Phòng ĐTDH nhằm đảm bảo đạt được CĐR [H4.04.02.05]. Đối với các HP thuộc khối kiến thức giáo dục chuyên ngành (cơ sở ngành và chuyên ngành), tổ hợp các PPGD của mỗi HP được thống nhất bởi các tổ chuyên môn và được ghi rõ trong các ĐCCTHP, được BM QTKS&NH và Khoa phê duyệt trước khi công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của BM và hệ thống NTU E-learning. Trong những năm qua, các GV của Khoa đã áp dụng nhiều PPGD tích cực, đa dạng, phù hợp với hình thức đào tạo TC như: Các PPGD theo vấn đề, giải quyết tình huống, thảo luận, bài tập, báo cáo nhóm thường được áp dụng nhằm giúp người học đạt được các CĐR về đạo đức, nhân văn, kiến thức và các kỹ năng mềm, ví dụ như HP Quản trị sự kiện và hội nghị [H3.03.02.01], [H4.04.02.06]. Trong khi đối với các HP chuyên ngành, HP thực tập nghề nghiệp 2TC, đồ án tốt nghiệp 10TC (hoặc các CĐTN thay thế 5 TC kết hợp với thực tập tốt nghiệp 5TC), phương pháp dạy học thực hành được áp dụng nhằm giúp SV đạt được

CĐR về các kỹ năng nghề nghiệp [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03]. Ví dụ, PPGD học phần Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn được thiết kế phù hợp và đa dạng để đáp ứng một số CĐR của CTĐT.

Bảng 4. 1. Minh họa PPGD của học phần Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn được thiết kế đáp ứng một số CĐR

STT	PLO	Mức độ yêu cầu của CĐR	PPGD
1	PLO3	Vận dụng kỹ năng tư duy sáng tạo và các kỹ năng mềm cần thiết khác để làm việc và tự học suốt đời; biết tối thiểu 02 ngoại ngữ và đạt năng lực ngoại ngữ tối thiểu bậc 3/6 ở ngoại ngữ chính theo Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản để tiếp cận giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và công việc chuyên môn.	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Thuyết trình Tiểu luận
2	PLO4	Vận dụng được các kiến thức cơ sở ngành du lịch, ngành kinh tế để giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn kinh doanh dịch vụ lưu trú.	Thuyết giảng Thuyết trình Tiểu luận
3	PLO6	Áp dụng kiến thức chuyên sâu của khoa học quản lý về quản trị nguồn nhân lực, quản trị chiến lược, quản trị chất lượng dịch vụ, quản trị tài chính, quản trị marketing,... để vận hành và quản lý các bộ phận trong cơ sở kinh doanh lưu trú.	Thuyết giảng Thuyết trình Tiểu luận
4	PLO7	Vận dụng kỹ năng soạn thảo văn bản và kỹ năng đàm phán để hoàn thành các báo cáo khoa học, các văn bản hành chính và các hợp đồng trong hoạt động kinh doanh lưu trú.	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Tiểu luận
5	PLO8	Có tinh thần làm việc trách nhiệm, có uy tín và đạo đức nghề nghiệp, có tư duy tiếp cận giải quyết các vấn đề thực tiễn và có tinh thần trách nhiệm xã hội cao.	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Tiểu luận Thuyết trình

STT	PLO	Mức độ yêu cầu của CDR	PPGD
6	PLO9	Có khả năng tự học, sáng tạo, thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp, nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ vào công việc thực tiễn.	Thuyết giảng Thảo luận nhóm Tiểu luận Thuyết trình

Ngoài giờ lên lớp, SV còn được tham gia nhiều hoạt động ngoại khóa như: tham quan, kiến tập tại các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực lữ hành và lưu trú. Các hoạt động này giúp người học có cơ hội được trải nghiệm thực tế và tích lũy các kiến thức liên quan đến tổ chức kinh doanh Dịch vụ lưu trú **[H4.04.02.07]**.

Trong quá trình học, SV còn được tham gia đề tài NCKH SV, các buổi sinh hoạt học thuật, các hội thảo khoa học tại Khoa **[H4.04.02.08]**.

Các HP trong CTĐT áp dụng công nghệ số trong giảng dạy. Từ HKII năm học 2019-2020 theo kế hoạch chung của Nhà trường. 100% các HP lý thuyết trong CTĐT đều được triển khai giảng dạy E-learning theo kế hoạch chung của Nhà trường **[H4.04.02.09]**. Phương pháp đào tạo kết hợp (blended teaching) giữa giảng dạy trực tiếp và trực tuyến đã giúp cho người học có thể học tập chủ động được thời gian học tập, các GV có thể triển khai các nội dung học tập và phương pháp KTĐG đa dạng, do vậy, đặc biệt hiệu quả trong các tình huống đặc biệt như dịch COVID-19 vừa qua để đảm bảo kế hoạch đào tạo, đồng thời góp phần vào công tác chuyển đổi số trong giảng dạy. Các bài giảng thường xuyên được cập nhật các kiến thức thực tiễn và lồng ghép các kết quả NCKH mới trong lĩnh vực chuyên môn **[H4.04.02.02]**. Tuy nhiên, vẫn còn một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ để đáp ứng các yêu cầu của thực tiễn.

Nhằm giúp GV thiết kế các PPGD đa dạng, phù hợp để đạt CDR, Nhà trường đã ban hành nhiều quy định, tài liệu hướng dẫn GV, đổi mới PPGD, khuyến khích GV áp dụng các PPGD tích cực giúp SV tự chiếm lĩnh kiến thức, ứng dụng CNTT trong giảng dạy, tổ chức nhiều hội thảo, hội nghị về đổi mới PPGD, lập diễn đàn đổi mới PPGD để các GV chia sẻ kinh nghiệm **[H4.04.02.10]**, **[H4.04.02.11]**. Nhà trường đã xây dựng chuẩn mực hoạt động giảng dạy nhằm giúp mỗi GV tự hoàn thiện công tác giảng dạy **[H4.04.02.12]**.

Thông qua các ĐCCTHP và hệ thống NTU E-learning, SV được hướng dẫn cách học trên lớp và tự học [H3.03.02.01]. Người học cũng được tư vấn và hỗ trợ thông qua đội ngũ CVHT, các hội nghị học tốt, các chương trình tư vấn, gặp gỡ dành cho SV yếu kém do Viện và Trường tổ chức [H4.04.02.13]. Nhà trường cũng đã ban hành sổ tay SV với các hướng dẫn chi tiết và các quy định về việc quản lý hoạt động học tập của SV (như quy định về việc công bố các kế hoạch đào tạo, kế hoạch năm học, đăng ký HP, công bố ĐCHP, ĐCCTHP, thời khóa biểu,...) [H4.04.02.14]. Kế hoạch đào tạo được công bố ngay từ đầu năm học, TKB được công bố ngay 3 tuần trước học kỳ mới giúp người học có thể tự xây dựng kế hoạch học tập, chủ động đăng ký HP mới [H4.04.02.15], [H4.04.02.16].

Nhằm đánh giá chất lượng giảng dạy của GV, Trường và Khoa tiến hành song song nhiều hình thức khác nhau như: kiểm tra, giám sát hoạt động giảng dạy trên lớp, dự giờ, lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của GV cuối mỗi học kỳ [H4.04.02.17].

Trên cơ sở các ý kiến phản hồi của các bên liên quan, hàng năm, Trường và Khoa đều tổ chức các hội nghị, hội thảo nâng cao chất lượng đào tạo, đổi mới PPGD qua đó các GV có thể chia sẻ những kinh nghiệm và PPGD hiệu quả. Các SV cũng có thể chia sẻ các phương pháp học tại các hội nghị học tốt SV hàng năm hoặc các buổi chào cờ SV do Khoa tổ chức [H4.04.02.18]. Tất cả các hoạt động trên nhằm giúp người học đạt được CĐR về kiến thức, phát triển các kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng mềm để có thể thích ứng với các điều kiện làm việc thay đổi, đồng thời hình thành trách nhiệm cá nhân đối với cộng đồng và xã hội. Vì vậy, kết quả khảo sát SV cuối mỗi học kỳ trong 5 năm gần đây cho thấy 100% GV của Khoa được đánh giá hài lòng (xếp loại từ khá trở lên) với các PPGD được áp dụng trong các HP [H2.02.03.03]. Trung bình 79% SV cuối khoá đánh giá đội ngũ GV của ngành có PPGD từ tốt trở lên [H1.01.01.09].

2. Điểm mạnh

Các hoạt động dạy và học của GV và SV ngành QTKS được thiết kế đa dạng, phù hợp theo hướng phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo của NH đã đáp ứng các yêu cầu của CĐR ngành QTKS. Đội ngũ GV trong Khoa thích ứng nhanh với các công nghệ giảng dạy mới, chủ động thực hiện các chính sách đổi mới PPGD của Trường, tích cực ứng dụng CNTT trong giảng dạy và đã triển khai các PPGD phù hợp với hình thức đào tạo TC cho nhiều HP.

3. Điểm tồn tại

Một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ để đáp ứng các yêu cầu của thực tiễn.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	BM và BCN CTĐT tiếp tục triển khai sinh hoạt học thuật và các hoạt động chia sẻ kinh nghiệm về PPGD, phương pháp thiết kế các hoạt động tự học cho SV, tăng cường công tác giám sát hoạt động học tập của sinh viên.	BM QTKS&NH BCN CTĐT	Định kỳ, 2 năm một lần.
2	Khắc phục tồn tại	BM và BCN CTĐT tiến hành rà soát, cập nhật các bài giảng, tài liệu hướng dẫn đối với HP thực hành.	BM QTKS&NH BCN CTĐT	Định kỳ, 2 năm một lần.

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 6/7).

Tiêu chí 4.3

Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.

1. Mô tả hiện trạng

Các hoạt động dạy và học của GV và SV ngành QTKS được mô tả rõ ràng trong ĐCCTHP [H3.03.02.01]. 100% ĐCCTHP sử dụng nhiều phương pháp dạy - học khác nhau, phù hợp để thúc đẩy NH rèn luyện các kỹ năng thiết yếu và kỹ năng mềm, chẳng hạn như phương pháp thuyết giảng kết hợp với thảo luận, bài tập nhóm, thuyết trình, báo cáo nhóm, thực hành...[H3.03.02.01]. Bên cạnh đó, 100% ĐCCTHP cũng nhấn mạnh hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH thông qua phần mô tả chi tiết, yêu cầu sự chuẩn bị của NH trước khi đến lớp, các bài tập cá nhân...[H3.03.02.01].

Từ khi mở chuyên ngành QTKS năm 2016, CTĐT ngành được xây dựng theo hướng giảm số giờ lý thuyết và tăng số giờ thực hành, thực tập, với nhiều HP cơ sở ngành và chuyên ngành có thực hành. Chương trình còn thiết kế các HP thực tập và KLTN/CĐTN tương đương để SV có thể vận dụng kiến thức, kỹ năng chuyên ngành đã học để giải quyết các vấn đề khoa học và thực tiễn **[H1.01.01.01]**.

NH được rèn luyện các kỹ năng cần thiết để nâng cao khả năng học tập suốt đời như khả năng sử dụng ngoại ngữ trong lĩnh vực chuyên môn được trang bị thông qua HP tiếng Anh B1, B2, tiếng Anh chuyên ngành, ngoại ngữ 2 (tiếng Trung/Nga/Pháp); khả năng sử dụng CNTT trong chuyên môn thông qua các HP Tin học cơ sở; khả năng giao tiếp trực tiếp lẫn qua văn bản thông qua các HP Kỹ năng soạn thảo văn bản, Kỹ năng hỗ trợ, Tâm lý du khách và giao tiếp ứng xử trong du lịch; khả năng giải quyết vấn đề thông qua các HP Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định, HP Phương pháp NCKH trong du lịch; khả năng thực hiện các kỹ năng nghề nghiệp trong khách sạn thông qua các HP Thực hành nghiệp vụ buồng, Thực hành nghiệp vụ lễ tân, Thực hành nghiệp vụ nhà hàng, Thực hành nghiệp vụ chăm sóc khách hàng trong khách sạn **[H1.01.01.03]**.

Từ năm 2017, nhiều HP của ngành thường xuyên áp dụng các kỹ thuật dạy học mới, ứng dụng CNTT trong giảng dạy và đến năm 2021, để phù hợp với tình hình dịch bệnh, tất cả các HP đều điều chỉnh theo hình thức đào tạo E-learning, đồng thời một số HP được lồng ghép giảng dạy bằng tiếng Anh đã khuyến khích SV ham học hỏi, cập nhật kiến thức và nâng cao khả năng tự học **[H3.03.02.01]**, **[H4.04.03.01]**.

CTĐT ngành QTKS cũng được thiết kế đáp ứng nhu cầu học tập suốt đời của NH thông qua việc NH có thể học cùng một lúc 2 ngành đào tạo (có thể cùng hoặc khác khối ngành) và học lên các chương trình SĐH (thạc sĩ) tại Trường **[H4.04.03.02]**. Khoa cũng cung cấp các khóa đào tạo và cấp chứng chỉ Nghiệp vụ hướng dẫn, Nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và quốc tế góp phần giúp NH rèn luyện thêm các kỹ năng hướng dẫn du khách và có thể trang bị chứng chỉ hành nghề hướng dẫn viên **[H4.04.03.03]**. Tuy nhiên, các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH chưa được thiết kế đồng đều giữa các HP trong CTĐT **[H3.03.02.01]**. Cụ thể, đối với HP Quản trị ẩm thực, hoạt động tự học được ghi cụ thể tên tài liệu, số trang, tên video, tên bài tập trong ĐCCTHP; đối với một số HP khác, hoạt động này chưa được chi tiết hóa **[H3.03.02.01]**.

Các hoạt động tự học của SV được định hướng và hướng dẫn bởi GV. Hiệu quả của các hoạt động này được phản ánh qua kết quả khảo sát lấy ý kiến SV năm cuối trong 4 năm gần đây về khoá học trong đó có 84% SV được khảo sát đánh giá khoá học đã cung cấp đầy đủ kiến thức và các kỹ năng nghề nghiệp cần thiết [H1.01.01.09].

Ngoài giờ lên lớp, NH còn được hướng dẫn tham gia nhiều hoạt động khác do Khoa và Trường tổ chức như các chương trình trao đổi SV, được sinh hoạt trong câu lạc bộ SV của Khoa được tổ chức định kỳ, tham dự các cuộc thi kiến thức ngành do Khoa tổ chức qua đó góp phần giúp NH rèn luyện kỹ năng, kích thích tinh thần học tập của NH [H4.04.03.04], [H4.04.03.05], [H4.04.03.06].

Đoàn thanh niên Khoa phối hợp với Đoàn thanh niên Trường thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm, các buổi tọa đàm hướng nghiệp cho SV với các doanh nghiệp về cơ hội việc làm, kinh nghiệm làm việc và học tập sau tốt nghiệp [H4.04.03.07]. Nhà trường cũng tổ chức “Cuộc thi ý tưởng khởi nghiệp SV”, tạo sân chơi bổ ích giúp SV phát triển ý tưởng khởi nghiệp, vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn [H4.04.03.08]. Thông qua các hoạt động này SV được rèn luyện thêm các kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng mềm.

2. Điểm mạnh

Hoạt động dạy học của ngành QTKS được thiết kế theo hướng tăng tỷ lệ thực hành, thực tập; nhiều PPGD đa dạng, lấy NH làm trung tâm; nhiều CTĐT đa dạng từ chính quy, liên thông đến ngắn hạn nhằm giúp NH rèn luyện các kỹ năng thiết yếu và nâng cao khả năng tự học, tự nghiên cứu và học tập suốt đời.

Khoa có nhiều hoạt động hỗ trợ bổ ích giúp NH tự học như các hoạt động ngoại khóa, tư vấn nghề nghiệp cho NH.

3. Điểm tồn tại

Các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH đã được thiết kế đa dạng nhưng chưa đồng đều giữa các HP.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục rà soát, cập nhật ĐCCTHP trong việc thiết kế các hoạt động giảng dạy nhằm rèn luyện các kỹ năng cho NH. Triển khai các hoạt động hỗ trợ thúc đẩy kỹ năng mềm cho NH.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, BCN CTĐT	Đầu mỗi học kỳ.
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục rà soát, cập nhật ĐCCTHP trong việc thiết kế các hoạt động tự học cụ thể và đồng đều trong tất cả các HP. Tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật, hội thảo nhằm trao đổi kinh nghiệm trong việc thiết kế các hoạt động dạy học nhằm rèn luyện đầy đủ các kỹ năng và nâng cao khả năng tự học cho NH.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, BCN CTĐT	Đầu mỗi học kỳ.

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 4

Triết lý giáo dục của Trường ĐHNH đã được tuyên bố rõ ràng và phổ biến rộng rãi tới NH, GV và cộng đồng xã hội. Mục tiêu giáo dục của CTĐT ngành QTKS đã được xác định cụ thể và công khai đến các bên liên quan. Nhiều hoạt động dạy và học ngành QTKS được thiết kế và tổ chức phù hợp để đạt được CĐR và thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH. Đội ngũ GV trong Khoa thích ứng nhanh, chủ động áp dụng có hiệu quả các công nghệ dạy học mới cho nhiều HP. Các hoạt động thực hành, thực tập được tăng cường; nhiều hoạt động ngoại khóa, sân chơi khoa học và tư vấn nghề nghiệp cho SV cũng ngày càng được quan tâm, hỗ trợ mạnh mẽ tới NH. Tuy nhiên, một số GV và SV vẫn chưa thực sự thấu hiểu sâu sắc về triết lý giáo dục của Nhà trường; một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ; các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH được thiết kế nhưng chưa đồng đều giữa các HP.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 3/3.

Tiêu chuẩn 5. Đánh giá kết quả học tập của người học

Mở đầu

Bên cạnh việc đổi mới phương pháp dạy và học thì việc đánh giá KQHT của NH (Check) là một khâu quan trọng trong tiến trình PDCA (PDCA là tên gọi của chu trình Lập kế hoạch (Plan) - Thực hiện (Do) - Kiểm tra (Check) - Cải tiến (Act). Việc kiểm tra, đánh giá KQHT giúp cho NH có thể kiểm tra, củng cố lại những kiến thức mình được học, biết cách vận dụng vào thực tế, cũng như có những định hướng, vạch ra những kế hoạch, phương pháp để cải thiện KQHT tốt hơn. Thông qua quá trình kiểm tra, đánh giá KQHT, GV cũng sẽ nắm bắt được tình hình học tập, khả năng tiếp thu của NH để từ đó có những PPGD hiệu quả hơn.

Từ năm học 2009 - 2010, Trường ĐHNT chuyển đổi từ hình thức đào tạo niên chế sang hình thức đào tạo TC. Bên cạnh việc đổi mới phương pháp dạy – học, Nhà trường cũng đã ban hành các quy trình/kế hoạch cụ thể về việc đánh giá KQHT của NH. Sau khi thành lập (2019), theo chủ trương, chỉ đạo của Nhà trường, BM QTKS&NH đã xây dựng kế hoạch, quy trình hoạt động, phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp với CDR và được cập nhật, công khai định kỳ hàng năm trên website và hệ thống E-learning của Nhà trường.

Tiêu chí 5.1

Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.

1. Mô tả hiện trạng

Trên cơ sở các quy định của Bộ GD&ĐT về Quy chế ĐTDH và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống TC năm 2007 và Quy chế đào tạo trình độ đại học năm 2021, Nhà trường đã ban hành các quy trình/kế hoạch cụ thể về đánh giá KQHT của NH bao gồm: đánh giá đầu vào, đánh giá quá trình và đánh giá đầu ra vào các năm 2016, 2017, 2018 và được rà soát, điều chỉnh vào các năm 2019, 2021 [H5.05.01.01], [H5.05.01.02], [H5.05.01.03], [H4.04.02.14], [H5.05.01.04]. Từ năm học 2020-2021, để thích ứng tốt hơn với đại dịch COVID-19, Nhà trường đã ban hành quy định đánh giá KQHT của SV theo hình thức trực tuyến kết hợp với trực tiếp [H5.05.01.05].

Trước đây, việc đánh giá HP được dựa trên điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc. Quy định đánh giá HP năm 2021 có thêm điểm thi giữa kỳ đối với các HP từ 3

TC trở lên **[H5.05.01.04]**. Việc đánh giá kết quả đầu ra được thực hiện thông qua điểm KLTN hoặc CDTN tương đương, điểm trung bình chung tích lũy, điểm rèn luyện, điểm năng lực tiếng Anh, việc hoàn thành các chứng chỉ giáo dục thể chất, quốc phòng, an ninh theo quy định của Nhà trường được ban hành năm 2013 và điều chỉnh vào năm 2017, 2019 và 2021 để đáp ứng CDR **[H4.04.02.15]**, **[H5.05.01.08]**.

Nhà trường ban hành các tài liệu hướng dẫn GV thiết kế các phương pháp KTĐG như Sổ tay PPGD và đánh giá (2010), Thang cấp độ tư duy Bloom, tài liệu hướng dẫn Đánh giá trong dạy học trực tuyến, tài liệu tập huấn E-learning 2020, tài liệu hướng dẫn Thiết kế, sử dụng Rubric và bộ Rubric mẫu dùng cho đánh giá hoạt động học tập 2021 **[H5.05.01.09]**. Cuối mỗi HK, Nhà trường tổ chức lấy ý kiến khảo sát NH đối với mỗi HP **[H5.05.01.10]**. Cuối khoá học, Nhà trường tổ chức lấy ý kiến đánh giá của SV năm cuối về khoá học **[H5.05.01.11]**. Kết quả phản hồi từ SV được gửi tới các bên liên quan và được các BM sử dụng để quản lý HP, GV sử dụng để điều chỉnh phương pháp KTĐG giúp cho việc đánh giá KQHT hoàn thiện hơn qua các năm **[H5.05.01.12]**.

Để đạt được CDR chung của ngành QTKS, các GV phụ trách HP xây dựng CDR tương ứng với nội dung HP. Trên cơ sở đó, phương pháp KTĐG cũng được thiết kế phù hợp nhằm đạt được CDR chung của CTĐT. Việc đánh giá được thực hiện qua 03 nội dung: đánh giá quá trình, thi giữa kỳ và thi kết thúc HP. Căn cứ CDR và nội dung của HP, GV phụ trách đề xuất các hình thức/tỉ trọng điểm đánh giá quá trình, thi giữa kỳ và thi kết thúc HP thích hợp, được ghi rõ trong các ĐCCTHP và được phổ biến cho NH tại buổi học đầu tiên. Các hình thức đánh giá HP trong CTĐT được lựa chọn và sử dụng đảm bảo nguyên tắc tương thích, phù hợp với CDR và PPGD tương ứng **[H3.03.02.01]**, **[H4.04.02.04]**. Ví dụ, đối với các HP lý thuyết, phương pháp KTĐG thường được áp dụng là kiểm tra tự luận/trắc nghiệm, chuẩn bị báo cáo nhóm/tiểu luận, thuyết trình đối với đánh giá quá trình; hình thức vấn đáp, thi viết và nộp tiểu luận đối với thi giữa kỳ và thi kết thúc HP. Đối với các HP thực hành, phương pháp KTĐG thường là chấm điểm kỹ năng thực hành trong suốt quá trình kết hợp với thi vấn đáp thực hành hoặc chấm báo cáo thực hành **[H5.05.01.13]**. Trong đánh giá HP, nhiều GV sử dụng đa dạng các hình thức KTĐG đa dạng và phù hợp với tính chất HP. Chẳng hạn như HP Quản trị ẩm thực, để phù hợp với tính chất đa dạng của CDR của HP, GV đã sử dụng 5 phương pháp đánh giá khác nhau để phù hợp với CDR của HP **[H5.05.01.14]**. Các đề thi đều được thiết kế đúng

mẫu quy định và được Trường BM/Khoa phê duyệt [H5.05.01.15]. Nội dung đề thi đảm bảo đánh giá toàn bộ các CĐR của HP và có sự cân đối giữa nội dung thi giữa kỳ và thi cuối kỳ. Tuy nhiên, việc khảo sát mức độ tương thích của các hình thức KTĐG và mức độ đạt CĐR đối với một số HP vẫn chưa được thực hiện khoa học.

2. Điểm mạnh

Nhà trường đã ban hành các quy định, hướng dẫn chi tiết về kiểm tra/đánh giá NH. Các văn bản này được công bố công khai tới các bên liên quan.

Phương pháp kiểm tra, đánh giá NH ngành QTKS được thiết kế để đảm bảo phù hợp với mức độ đạt được CĐR của mỗi HP và của cả CTĐT.

3. Điểm tồn tại

Khảo sát mức độ tương thích của các hình thức kiểm tra, đánh giá và mức độ đạt CĐR đối với một số HP vẫn chưa được thực hiện khoa học.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục rà soát, cập nhật ĐCCTHP trong việc thiết kế các hoạt động KTĐG để phù hợp với mức độ đạt CĐR của HP.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, BCN CTĐT	Đầu mỗi học kỳ.
2	Khắc phục tồn tại	- Phân tích định lượng kết quả thi, KTĐG của mỗi HP nhằm đánh giá tính tương thích và mức độ phù hợp của các hình thức KTĐG HP với các yêu cầu cần đạt về CĐR của mỗi HP, đánh giá độ khó và che phủ CĐR của các đề thi đồng bộ đối với tất cả các nhóm HP. Đồng thời, Khoa và BM tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật, hội thảo nhằm trao đổi kinh nghiệm, tập huấn cho GV về KTĐG KQHT của NH.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, BCN CTĐT	Cuối mỗi học kỳ.

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 5.2

Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới người học.

1. Mô tả hiện trạng

Từ năm 2016 đến nay, trên cơ sở các quy định của Bộ GD&ĐT về Quy chế ĐTDH và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống TC năm 2007 [H5.05.01.01] và Quy chế đào tạo trình độ đại học năm 2021 [H5.05.01.02], Nhà trường đã ban hành các quy định về quy trình/kế hoạch cụ thể đánh giá KQHT của NH, bao gồm: đánh giá đầu vào, đánh giá quá trình và đánh giá đầu ra vào các năm 2016, 2017, 2018 và được rà soát, điều chỉnh vào các năm 2019, 2020 [H5.05.01.01], [H5.05.01.02], [H4.04.02.15], [H5.05.01.03], [H5.05.01.04]. Từ năm học 2020-2021, QĐ số 981/QĐ-ĐHNT ngày 21/9/2021 V/v Ban hành Quy định đánh giá HP đã có những điều chỉnh để thích ứng tốt hơn với đại dịch COVID-19, Nhà trường đã ban hành quy định đánh giá KQHT của SV theo hình thức trực tuyến kết hợp với trực tiếp [H5.05.01.04], [H5.05.01.05], [H5.05.02.01]. Quy định tổ chức và quản lý thực tập được quy định và hướng dẫn thực hiện cụ thể tại QĐ số 1170/QĐ-ĐHNT ngày 17/11/2017 [H5.05.02.02]. Quy định về việc hướng dẫn thực hiện công tác tốt nghiệp trình độ đại học, giao khóa luận, CĐTĐN, tổ chức đánh giá khóa luận, CĐTĐN đại học hệ chính quy được quy định cụ thể, chi tiết trong QĐ số 506/QĐ-ĐHNT ngày 16/5/2019 [H5.05.02.03]. Với mục tiêu đảm bảo chất lượng đào tạo, Nhà trường đã ban hành Quyết định 358/QĐ-ĐHNT ngày 2/4/2019 về CĐR tin học, Quyết định 1128/QĐ-ĐHNT ngày 20/9/2018 ban hành Quy định đào tạo ngoại ngữ trong CTĐT trình độ đại học và cao đẳng không chuyên đối với SV đại học hệ chính quy và thông báo đến toàn bộ SV được biết ngay từ khi nhập học để SV có kế hoạch học tập phù hợp [H5.05.01.06], [H5.05.01.07]. Các tài liệu này được thông báo rõ ràng trong tuần sinh hoạt công dân đầu mỗi khóa và trong sổ tay SV [H4.04.02.14].

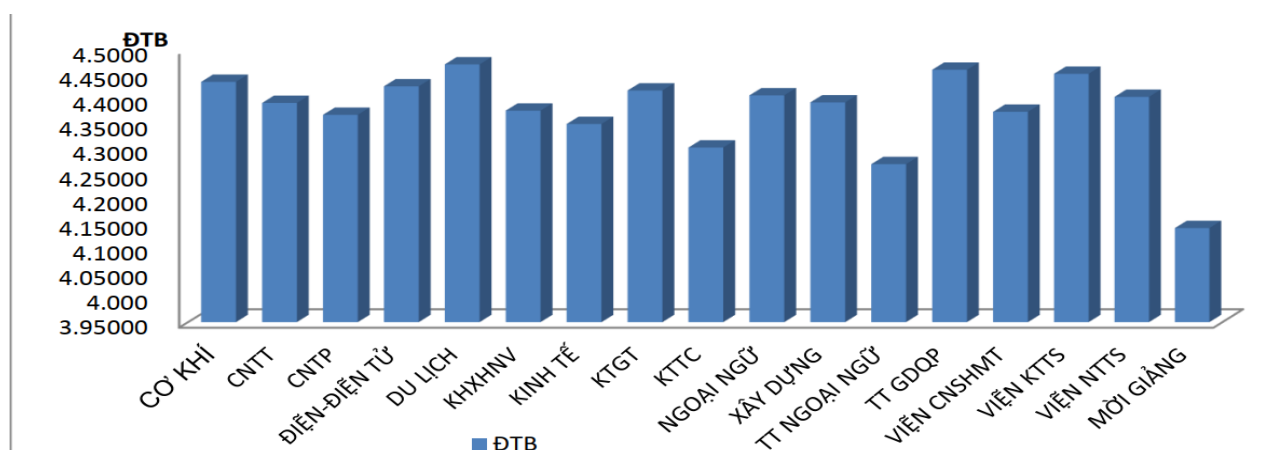
Thời gian kiểm tra giữa kì, thi kết thúc HP được thể hiện rõ trong kế hoạch đào tạo được Nhà trường phê duyệt hàng năm và được công bố cho SV ngay từ đầu năm học [H5.05.02.04]. Vào cuối mỗi HK, Phòng ĐTDH lên kế hoạch tổ chức thi, rồi thông báo

cho SV thông qua tài khoản cá nhân trên trang quản lý sinhvien.ntu.edu.vn ít nhất là 2 tuần trước khi kì thi bắt đầu. Mỗi HK Nhà trường sẽ tổ chức thi tập trung một lần, SV có lý do chính đáng như ốm đau, bệnh tật, tai nạn... được làm đơn đề nghị hoãn thi và được sắp xếp bố trí thi lại ở HK hè hoặc ở kì thi gần nhất nhằm đảm bảo tiến độ học tập của SV [H5.05.02.05]. Tuy nhiên, lượt truy cập vào website và hệ thống E-learning để đọc ĐCCTHP của NH còn chưa nhiều.

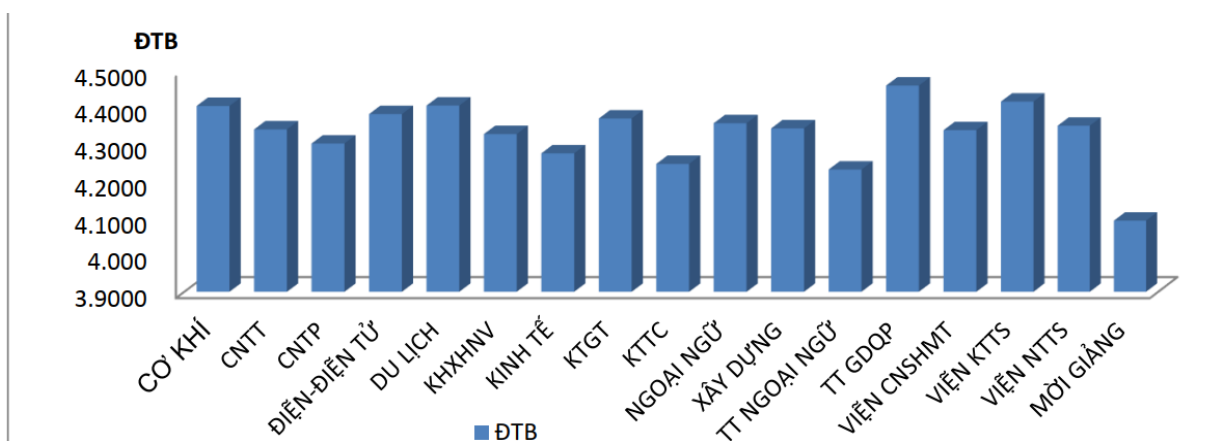
Sau mỗi đợt thi GV chấm bài thi và nộp điểm chậm nhất là 10 ngày sau khi thi kết thúc HP, thông báo và nhập điểm lên hệ thống quản lý đào tạo qltd.ntu.edu.vn để công bố điểm cho SV [H5.05.01.04], [H5.05.02.06]. NH được quyền phản hồi nếu điểm nhập sai hoặc phúc khảo bài thi theo đúng quy định [H5.05.01.04], [H5.05.02.07], [H5.05.02.08].

Bên cạnh việc đánh giá KQHT, từng kì học Nhà trường cũng tiến hành đánh giá kết quả rèn luyện của SV. Kết quả rèn luyện sẽ được chuyển lên Hội đồng đánh giá cấp Khoa và sau đó sẽ công bố cho SV trên hệ thống quản lý (sinhvien.ntu.edu.vn). Trong thời gian 20 ngày kể từ ngày công bố điểm rèn luyện, SV có quyền phản hồi, khiếu nại nếu thấy kết quả đánh giá rèn luyện chưa chính xác [H5.05.02.09].

Thông qua kết quả khảo sát ý kiến NH đối với từng HP ở cuối mỗi kỳ về công tác KTĐG KQHT của Nhà trường, Khoa và BM cho thấy hình thức KTĐG HP được GV thông báo và giải thích rõ ràng; đa số NH Khoa Du lịch đánh giá tốt về số lượng bài kiểm tra, hình thức, nội dung, thời gian, thời lượng kiểm tra so với các Khoa khác [H5.05.01.10] (xem biểu đồ 5.1; 5.2).



Biểu đồ 5. 1. Kết quả đánh giá nội dung “ĐCCTHP, giáo trình/bài giảng/video và các học liệu của học phần được cung cấp đầy đủ trên hệ thống NTU E learning” tại các đơn vị



Biểu đồ 5. 2. Kết quả đánh giá nội dung “Mục tiêu, kết quả học tập mong đợi, kế hoạch dạy học theo tuần, phương pháp đánh giá, kiểm tra... được cung cấp đầy đủ, chi tiết trong ĐCCTHP” tại các đơn vị

Nhằm hỗ trợ giải đáp kịp thời những vướng mắc về cách thức, cũng như quy trình đánh giá, kế hoạch đánh giá của SV, hàng năm Nhà trường đều định kỳ tổ chức các buổi Đối thoại giữa Nhà trường và SV. Buổi đối thoại có sự tham gia của Ban Giám Hiệu Nhà trường và đại diện các phòng ban chức năng cùng toàn thể SV nhằm giải đáp mọi vướng mắc của SV một cách công khai về các vấn đề liên quan đến công tác đánh giá KQHT [H5.05.02.10].

2. Điểm mạnh

Các quy định về đánh giá KQHT của NH theo CTĐT ngành QTKS rõ ràng và được thông báo công khai, kịp thời tới NH.

3. Điểm tồn tại

Lượt truy cập vào website và hệ thống E-learning để đọc ĐCCTHP của NH còn chưa nhiều.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật các quy định về đánh giá KQHT của NH và thông báo công khai tới NH.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, đầu mỗi HK
2	Khắc	- Có kế hoạch tăng cường phổ biến	Khoa Du lịch,	Định kỳ, đầu mỗi

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
	phục tồn tại	các quy định kiểm tra/đánh giá KQHT đến NH thông qua các buổi học Nhập môn Ngành, chào cờ SV, các buổi sinh hoạt lớp và buổi đầu tiên giảng dạy của từng HP.	BM QTKS&NH, GV, CVHT	học kỳ

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 5.3

Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.

1. Mô tả hiện trạng

Phương pháp và quy trình KTĐG KQHT được xác định cụ thể trong các văn bản sau: Quy định ĐTĐH, cao đẳng hệ chính quy theo học chế TC, Quy định đánh giá HP, tổ chức thi kết thúc HP ĐTĐH, cao đẳng hệ chính quy, Quy định tổ chức và quản lý thực tập, Quy định về việc hướng dẫn thực hiện công tác tốt nghiệp trình độ đại học, giao khóa luận, CĐTĐN, tổ chức đánh giá khóa luận, CĐTĐN đại học hệ chính quy [H1.01.01.04], [H5.05.01.02], [H5.05.01.04], [H5.05.02.02], [H5.05.02.03].

Hình thức đánh giá KQHT của NH đa dạng, đáp ứng mục tiêu của từng môn học, bao gồm các hình thức thi viết (tự luận, trắc nghiệm), vấn đáp, làm bài tập lớn, tiểu luận, đi thực tế môn học, kết hợp giữa các hình thức trên hoặc đánh giá thái độ, sự chuyên cần nhằm đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng [H4.04.02.04]. Các hình thức đánh giá KQHT của NH đảm bảo đáp ứng CĐR của từng HP. Tuy nhiên, Khoa và BM chỉ mới xây dựng được ma trận tương thích giữa CĐR với các phương pháp ĐGKT của từng HP riêng lẻ. Công tác thống kê, phân tích định lượng đề thi, kết quả thi của từng HP chưa được thực hiện, do đó chưa đánh giá được mức độ phù hợp của đề thi với CĐR của HP.

Tất cả các HP 3TC trong CTĐT trình độ đại học được đánh giá qua 03 cột điểm, trong đó cột điểm quá trình chiếm trọng số khoảng 30% (gồm những điểm thành phần như: điểm chuyên cần, xây dựng bài, thuyết trình, các bài kiểm tra định kì); điểm thi giữa kỳ

chiếm tỷ trọng khoảng 20% và điểm thi kết thúc HP chiếm tỷ trọng 50%. Các HP 2TC thì chỉ có 2 cột điểm là điểm quá trình (thường chiếm 50%) và điểm thi kết thúc HP (thường chiếm 50%) [H5.05.01.04].

Để đảm bảo độ giá trị và độ tin cậy, đáp ứng CDR của mỗi HP, Nhà trường tổ chức một kỳ thi giữa kỳ và một kỳ thi kết thúc HP trong mỗi HK. Phòng ĐTDH xây dựng kế hoạch thi. Khoa, BM quản lý HP tổ chức biên soạn đề thi, duyệt đề, sao in đề thi, coi thi, chấm thi, nhập điểm thi, tiếp nhận ý kiến phản hồi của NH sau khi công bố kết quả thi [H5.05.01.04], [H5.05.02.06].

Mỗi bài thi đều do hai cán bộ chấm thi độc lập, thực hiện đúng quy định chấm thi kết thúc HP, bảng điểm HP ngoài chữ kí của hai cán bộ coi thi, phải đủ chữ kí của hai cán bộ chấm thi, có ký xác nhận của Trưởng BM/Khoa nhằm đảm bảo sự công bằng, độ tin cậy và độ giá trị [H5.05.01.04]. Sau khi chấm thi, ghi kết quả vào bảng điểm, GV sẽ nhập điểm lên hệ thống quản lý đào tạo để công bố điểm cho NH, bảng điểm sẽ được sao in thành 3 bản gồm bản gốc nộp về cho Phòng ĐTDH để kiểm tra rà soát việc nhập điểm lên hệ thống nhằm đảm bảo độ tin cậy; 1 bản lưu trong túi bài thi; 1 bản lưu tại văn phòng BM để giải đáp thắc mắc khiếu nại về điểm số của NH, đảm bảo sự công bằng trong việc đánh giá KQHT của NH; và 1 bản GV tự lưu [H5.05.02.06]. Các bài thi đều được chấm bởi hai GV để đảm bảo sự công bằng, độ tin cậy. Giấy nháp chuẩn bị cho bài thi vẫn đáp, các bài tập lớn và tiểu luận được lưu và bảo quản giống bài thi viết. Tất cả đề thi và đáp án đều được lưu giữ trong túi bài thi cho tới hết khóa học [H5.05.01.03], [H5.05.01.04].

Bảng 5. 1. Ma trận các phương pháp kiểm tra đánh giá đóng góp vào thực hiện chuẩn đầu ra của học phần**Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn**

STT	PLO	Mức độ yêu cầu của CĐR	Phương pháp đánh giá KQHT				
			Thảo luận nhóm	Thuyết trình	Tự luận	Trắc nghiệm	Tiểu luận
1	PLO3	Vận dụng kỹ năng tư duy sáng tạo và các kỹ năng mềm cần thiết khác để làm việc và tự học suốt đời; biết tối thiểu 02 ngoại ngữ và đạt năng lực ngoại ngữ tối thiểu bậc 3/6 ở ngoại ngữ chính theo Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản để tiếp cận giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và công việc chuyên môn	✓	✓	✓	✓	✓
2	PLO4	Vận dụng được các kiến thức cơ sở ngành du lịch, ngành kinh tế để giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn kinh doanh dịch vụ lưu trú	✓	✓	✓	✓	✓
3	PLO6	Áp dụng kiến thức chuyên sâu của khoa học quản lý về quản trị nguồn nhân lực, quản trị chiến lược, quản trị chất lượng dịch vụ, quản trị tài chính, quản trị marketing,... để vận hành và quản lý các bộ phận trong cơ sở kinh doanh lưu trú	✓	✓	✓	✓	✓
4	PLO7	Vận dụng kỹ năng soạn thảo văn bản và kỹ năng đàm phán để hoàn thành các báo cáo khoa học, các văn bản hành chính và các hợp đồng trong hoạt động kinh doanh lưu trú		✓			✓
5	PLO8	Có tinh thần làm việc trách nhiệm, có uy tín và đạo đức nghề nghiệp, có tư duy tiếp cận giải quyết các vấn đề thực tiễn và có tinh thần trách nhiệm xã hội cao	✓	✓			✓
6	PLO9	Có khả năng tự học, sáng tạo, thích ứng với môi trường hoạt động nghề nghiệp, nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ vào công việc thực tiễn	✓	✓	✓	✓	✓

Nhà trường tổ chức thanh tra kiểm tra công tác đánh giá kết quả, thi kết thúc HP ở mỗi HK. Đầu mỗi năm học, Nhà trường sẽ kiện toàn Tổ giám sát thi để triển khai việc giám sát các kỳ thi của tất cả các hình thức và trình độ đào tạo theo kế hoạch thi tại Trường và các cơ sở liên kết đào tạo để đảm bảo sự công bằng và độ tin cậy [H5.05.03.01]. Phòng ĐBCL&KT chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát, thanh tra công tác quản lý đề thi, coi thi, chấm thi, nhập điểm và quản lý túi bài thi sau mỗi kỳ thi [H5.05.03.02]. Hàng năm, Nhà trường đều có những hướng dẫn chi tiết, tập huấn về cách thức thiết kế, đánh giá câu hỏi và đề thi cho GV nhằm đảm bảo sự công bằng, độ giá trị và độ tin cậy cho mỗi đề thi [H5.05.01.04].

Các phương pháp đánh giá KQHT đa dạng, đảm bảo độ giá trị và độ tin cậy còn được thể hiện ở các lần thực hành, thực tập đối với từng HP, đối với CĐT/N/KLTN. Đối với các lần thực hành, thực tập, Khoa đều có kế hoạch và những yêu cầu cụ thể về thời gian, nội dung, hình thức trình bày [H5.05.02.02], [H5.05.02.03]. Việc đánh giá thực hành, thực tập được thực hiện rõ ràng, công khai, đảm bảo sự công bằng, độ giá trị và độ tin cậy thông qua việc đánh giá quá trình, đánh giá bài báo cáo, đánh giá thuyết trình bảo vệ trước Hội đồng với các tiêu chí rõ ràng, cụ thể. Hội đồng đánh giá ngoài sự tham gia của các GV trong Khoa, được phân công chấm phản biện báo cáo CĐT/N/KLTN, Khoa còn phối hợp mời Doanh nghiệp tham dự đánh giá, chấm phản biện các báo cáo để tăng thêm độ giá trị và độ tin cậy trong đánh giá [H5.05.02.02], [H5.05.02.03].

Từ năm học 2018-2019 để đảm bảo tính khách quan, độ giá trị và độ tin cậy trong việc đánh giá năng lực của NH nhằm đáp ứng CDR của HP và CTĐT, việc đánh giá các HP cốt lõi của ngành như: thực tập CĐT/N/KLTN đều sử dụng công cụ Rubric [H5.05.03.03], [H5.05.03.04]. Ngoài ra, hàng năm Nhà trường có ban hành thông báo để các đơn vị triển khai xây dựng mới, cập nhật hệ thống ngân hàng đề thi kết thúc HP, Rubric để phục vụ cho công tác kiểm tra, đánh giá [H5.05.03.03], [H5.05.03.04]. Tuy nhiên, hiện nay BM chỉ có một số GV chủ động tự xây dựng ngân hàng đề thi của một số HP.

Quy trình chấm KLTN/CĐT/N, các phiếu nhận xét của GV hướng dẫn, GV phản biện, thành viên HĐ đánh giá KLTN/CĐT/N đều có tiêu chí rõ ràng về thái độ làm việc, tiến độ làm bài, khung lý thuyết, phương pháp sử dụng, kết quả thực tiễn... với các trọng số hợp lý. Các tiêu chí này đảm bảo độ giá trị trong đánh giá KLTN/CĐT/N và theo phương pháp Rubric [H5.05.03.03], [H5.05.03.04]. Cách tính điểm của KLTN/CĐT/N cụ

thể như sau: Điểm đánh giá KLTN chính thức là điểm trung bình cộng có trọng số của điểm trung bình các thành viên hội đồng đánh giá (Hệ số 3), Cán bộ phản biện (Hệ số 2) và Cán bộ hướng dẫn (Hệ số 1), được làm tròn một chữ số thập phân **[H5.05.02.03]**.

Bên cạnh đó, từ năm học 2019-2020, Nhà trường đã tiến hành kiểm tra đạo văn đối với KLTN/CĐTN, theo đó KLTN/CĐTN sẽ được quét đạo văn bằng phần mềm phát hiện đạo văn do Nhà trường sử dụng và tỷ lệ đạo văn cho phép là 25%. Nếu KLTN/CĐTN sau hai lần kiểm tra và chỉnh sửa, nộp lần ba vẫn còn phạm lỗi đạo văn thì không được bảo vệ hoặc báo cáo. Quy định này nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng, tính trung thực và giá trị cho các CĐTN/KLTN **[H5.05.03.05]**.

Việc đánh giá kết quả rèn luyện của NH bên cạnh việc đánh giá KQHT cũng đảm bảo độ tin cậy, độ bao quát với tất cả các hoạt động của NH và được thực hiện cuối mỗi kì học. Quy trình đánh giá được thực hiện hợp lý, từ NH TĐG cho đến tập thể lớp, CVHT đánh giá, và cuối cùng là Hội đồng đánh giá cấp Khoa **[H5.05.02.09]**, **[H5.05.03.06]**.

Kết thúc mỗi HK, Nhà trường đều tiến hành lấy ý kiến NH về CTĐT và các hoạt động giảng dạy của GV, trong đó phương pháp KTĐG công bằng, phù hợp là một trong các tiêu chí khảo sát **[H2.02.03.03]**. Từ kết quả khảo sát, Nhà trường xác định phương pháp và quy trình kiểm tra, đánh giá đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, sự công bằng và đánh giá mức độ tích lũy của NH về kiến thức, kỹ năng và năng lực; bên cạnh đó phát hiện kịp thời những sai sót trong quá trình tổ chức KTĐG, những vướng mắc của NH để khắc phục và sửa đổi trong những năm học tiếp theo.

2. Điểm mạnh

Phương pháp KTĐG KQHT của NH đa dạng về hình thức như: tự luận, trắc nghiệm, vấn đáp, bài tập lớn, đi thực tế, hoặc kết hợp giữa các hình thức. Nội dung đề thi đảm bảo độ tin cậy, bao quát nội dung học, được BM phê duyệt trước khi đưa vào sử dụng. Đa số ý kiến khảo sát của NH ngành du lịch hài lòng về các hình thức đánh giá, đảm bảo độ tin cậy, phản ánh đúng năng lực và đảm bảo công khai, công bằng đối với NH.

3. Điểm tồn tại

- Công tác thống kê, phân tích định lượng đề thi, kết quả thi chưa được thực hiện, do đó chưa đánh giá được mức độ phù hợp của đề thi với CDR của HP.

- BM chủ động xây dựng ngân hàng đề thi cho một số HP nhưng chưa được hội đồng chuyên môn đánh giá nghiệm thu.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục phát huy đa dạng các phương pháp KTĐG KQHT của NH. Nội dung đề thi đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị và đáp ứng CĐR của HP.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, GV	Định kỳ, đầu mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Xây dựng phương pháp và thực hiện hoạt động thống kê, phân tích định lượng đề thi, kết quả thi nhằm đánh giá được mức độ phù hợp của đề thi với CĐR của HP.	Phòng ĐBCL&KT, Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, GV	Định kỳ, cuối mỗi học kỳ
		- Xây dựng ngân hàng đề thi cho các HP theo đúng quy định của Nhà trường và được Hội đồng đánh giá nghiệm thu.	Phòng ĐBCL&KT, Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, GV	Định kỳ, Hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 5.4

Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập.

1. Mô tả hiện trạng

Các quy định về việc phản hồi kết quả đánh giá NH được quy định rõ ràng [H5.05.02.06], [H5.05.04.01], [H5.05.01.04], [H5.05.04.02]. Đối với đánh giá quá trình, GV phụ trách HP có trách nhiệm trả bài, sửa bài cho SV trong thời gian giảng dạy HP; NH có quyền phản hồi lại các kết quả để được giải đáp; tất cả các điểm đánh giá quá trình đều được công bố cho SV trước khi thi. Việc phản hồi kịp thời về kết quả đánh giá quá trình giúp NH có thể chủ động điều chỉnh quá trình học tập để cải thiện

KQHT cũng như nỗ lực hơn cho kỳ thi kết thúc HP, đồng thời giúp GV có thể điều chỉnh PPGD cho phù hợp. Đối với điểm thi kết thúc HP, trong vòng 10 ngày sau đợt thi, GV phụ trách HP có trách nhiệm nhập điểm lên phần mềm đào tạo để SV có thể truy cập thông qua tài khoản cá nhân (<https://sinhvien.ntu.edu.vn/>) **[H5.05.02.06]**. Đối với bài thi giữa kỳ, trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo điểm, nếu NH có nhu cầu phúc khảo bài thi làm đơn gửi GV giảng dạy lớp HP và BM. Đối với kết quả thi kết thúc HP, trong vòng 15 ngày kể từ ngày công bố điểm, nếu có nhu cầu phúc khảo, SV có thể làm đơn xin phúc khảo bài thi gửi về văn phòng khoa quản lý HP và sẽ được trả lời kết quả chậm nhất sau 10 ngày kể từ ngày nhận đơn. Trường hợp phát hiện có sự nhầm lẫn hay sai sót khi vào điểm và nhập điểm thi, muộn nhất là 25 ngày sau khi công bố điểm, NH có thể phản hồi với GV phụ trách HP để được điều chỉnh điểm. Kết quả điểm tổng hợp của NH sau khi sửa lại được cập nhật lại trên hệ thống của Trường, phiếu điều chỉnh điểm được lưu trong túi bài thi tại BM. Đối với thi vấn đáp và kết quả bảo vệ đồ án tốt nghiệp/CĐTN, điểm được công bố công khai sau buổi thi, buổi bảo vệ **[H5.05.01.04]**, **[H5.05.04.01]**. Các quy định nói trên đều được công khai tới NH và GV trên cổng thông tin điện tử của Trường. Việc phản hồi cho NH các kết quả kiểm tra, đánh giá quá trình học tập ngành QTKS được thực hiện nghiêm túc theo đúng quy định của Nhà trường. SV cũng có thể dễ dàng truy cập và theo dõi KQHT (theo HK, năm học, khoá học) cũng như tiến độ hoàn thành chương trình học của mình bất cứ lúc nào trên phần mềm quản lý đào tạo thông qua tài khoản cá nhân.

Các quyết định về việc cảnh báo đối với SV về KQHT được thực hiện rõ ràng, công khai và kịp thời giúp SV nắm được tình hình để cải thiện việc học tập **[H5.05.04.02]**. Cuối mỗi HK, Phòng CTCT&SV thực hiện các công việc liên quan để báo cáo việc cảnh báo KQHT, điểm rèn luyện của SV và gửi về Khoa Du lịch. Trên cơ sở này, CVHT sẽ tổ chức gặp gỡ và tư vấn nhằm giúp các SV có học lực yếu, kém cải thiện việc học và có các phương pháp thích hợp để cải thiện KQHT và có thể tốt nghiệp đúng hạn **[H5.05.04.03]**.

Nhìn chung, việc phản hồi kịp thời kết quả đánh giá đến SV đã được thể hiện trên ba nội dung công việc chính: Thông báo triển khai công tác GV nhập điểm vào phần mềm; các quyết định cảnh báo; và các hoạt động tư vấn/trợ giúp SV yếu kém. Tuy nhiên, việc trả bài và sửa bài cho SV trước khi thi kết thúc HP vẫn chưa được triển khai đồng bộ.

2. Điểm mạnh

KQHT của SV được lưu trữ đầy đủ và kịp thời trên hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường, do vậy các bên liên quan có thể tham khảo, tư vấn và hỗ trợ SV cải thiện việc học tập của mình.

3. Điểm tồn tại

Việc trả bài, sửa bài và phản hồi kết quả đánh giá quá trình cho SV trước khi thi kết thúc HP vẫn chưa triển khai đồng bộ của tất cả GV.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục lưu trữ KQHT đầy đủ và kịp thời trên hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Cuối mỗi học kỳ.
2	Khắc phục tồn tại	- Tăng cường giám sát GV việc thực hiện quy định trả bài, sửa bài, công bố điểm đánh giá quá trình cho SV trước khi thi kết thúc HP.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Mỗi học kỳ.

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 5.5

Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.

1. Mô tả hiện trạng

Quy trình khiếu nại về KQHT được Trường ĐHNT triển khai theo hướng giúp NH tiếp cận một cách thuận lợi bằng những quy định cụ thể và công khai trên website Trường. Qua đó NH cũng được phổ biến đầy đủ các quy định, quy trình về phản ánh, kiến nghị về KQHT.

Hoạt động khiếu nại kết quả đánh giá NH được thể hiện qua công tác phúc khảo bài thi, điều chỉnh điểm thi, điểm kiểm tra. Nhà trường đã ban hành các quy định, quy

trình, hướng dẫn cụ thể về việc phúc khảo bài thi, điều chỉnh điểm kiểm tra, điểm thi, quy định và chế tài cho việc giải quyết khiếu nại, tố cáo qua các minh chứng đã thu thập được, bao gồm: Quy định đánh giá HP, Quy trình điều chỉnh kết quả kiểm tra/thi, Phiếu điều chỉnh điểm, Đơn xin phúc khảo bài thi, Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo [H5.05.01.04], [H5.05.02.07], [H5.05.02.08], [H5.05.05.01], [H5.05.05.02].

Các văn bản này được công bố rộng rãi và rõ ràng trên cổng thông tin điện tử của Phòng ĐTDH, Phòng CTCT&SV để SV dễ dàng tiếp cận. Những nội dung có liên quan cũng được giới thiệu đến NH trong Sổ tay SV hay chương trình Tuần sinh hoạt công dân [H4.04.02.14], [H5.05.05.03].

NH còn thể hiện các ý kiến phản hồi, khiếu nại về KQHT của mình trong quá trình học tại Trường ĐHNHT thông qua nhiều hình thức khác nhau như trao đổi trực tiếp với CVHT, điền vào phiếu khảo sát SV về HP hay khảo sát thông tin dạy và học, qua các hòm thư góp ý, diễn đàn “SV hỏi - Nhà trường trả lời” (<http://ntu.edu.vn/Sinhvien/QA.aspx>), các buổi đối thoại trực tiếp giữa SV và lãnh đạo Trường được tổ chức định kỳ [H5.05.01.10], [H5.05.02.10].

Việc khiếu nại về KQHT luôn được xử lý, giải quyết một cách kịp thời và thỏa đáng. Trong những năm qua, công tác điều chỉnh điểm HP đã được các GV phụ trách HP phối hợp với Trưởng BM giải quyết kịp thời cho SV. Văn phòng Khoa là đơn vị tiếp nhận các khiếu nại về kết quả thi của SV. Kết quả báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ NH về hoạt động giảng dạy của GV qua từng HK và báo cáo tổng kết công tác SV hàng tháng và hàng năm của Khoa Du lịch và Phòng CTCT&SV cho thấy công tác giải quyết các khiếu nại của SV ngành QTKS nói riêng và SV Khoa Du lịch nói chung đã được thực hiện đúng quy định, không xảy ra trường hợp SV khiếu nại kéo dài [H2.02.03.03], [H5.05.05.04]. Trong 5 năm qua, Khoa Du lịch chưa nhận được bất cứ khiếu nại về điểm số của SV.

Tuy nhiên, sau khi website Trường thay đổi tên miền, một số văn bản về quy trình điều chỉnh điểm kiểm tra, điểm thi, khiếu nại KQHT đã bị thay đổi đường dẫn và vị trí lưu trữ gây khó khăn trong việc tìm kiếm.

Đội ngũ GV và CVHT cũng như Thư ký Khoa đã hỗ trợ tốt và đảm bảo được quyền lợi cho NH khi có thắc mắc về KQHT.

2. Điểm mạnh

Các thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại về KQHT đơn giản, thuận tiện, được công bố trên cổng thông tin điện tử của Trường và được phổ biến rộng rãi tới SV ngay từ tuần sinh hoạt công dân đầu mỗi khóa mới.

3. Điểm tồn tại

Quy trình điều chỉnh điểm kiểm tra, điểm thi, khiếu nại KQHT cũng như những văn bản liên quan trên cổng thông tin điện tử của Trường đang sắp xếp chưa hợp lý, gây bất tiện cho NH trong quá trình tìm hiểu và sử dụng, đặc biệt là sau khi website Trường được thay đổi tên miền thì một số đường link văn bản trước đó đã không còn khả dụng được nữa.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tăng cường phổ biến rộng rãi đến SV về tất cả những quy định liên quan đến điều chỉnh điểm và khiếu nại KQHT.	Khoa Du lịch, CVHT, Ban cán sự lớp	Đầu mỗi năm học cho SV năm nhất; Định kì hàng năm.
		- GV, CVHT và Thư ký Khoa tiếp tục hỗ trợ, đảm bảo quyền lợi cho NH khi có thắc mắc về KQHT.	GV, CVHT, Thư ký Khoa	Mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Các Khoa Viện góp ý, phối hợp với Tổ CNTT điều chỉnh giao diện trang web của từng phòng ban thân thiện hơn với người dùng.	Tổ CNTT, Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kì hàng năm
		- Nhà trường bổ sung, cập nhật văn bản liên quan đến khiếu nại về kết quả học tập đầy đủ và cụ thể hơn.	PĐTĐH, PĐBCL&KT	Định kì hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 5

Các quy định về kiểm tra, đánh giá KQHT của NH theo CTĐT ngành QTKS là rõ ràng và được thông báo công khai, kịp thời tới NH. NH luôn nắm bắt được thông tin về kế hoạch đánh giá kiểm tra, hình thức cũng như những quy định về việc đánh giá, kiểm tra của từng HP và năm học theo kế hoạch của Nhà trường. Các phương pháp KTĐG KQHT luôn được đổi mới, đa dạng các hình thức, phương pháp khác nhau nhằm đánh giá một cách chính xác nhất năng lực của NH và được NH đánh giá cao. KQHT của NH được lưu trữ đầy đủ trên hệ thống phần mềm quản lý của Nhà trường. Bên cạnh đó, các thủ tục khiếu nại về KQHT đơn giản, thuận tiện và được GV giải quyết một cách nhanh chóng và thỏa đáng giúp NH có thể điều chỉnh, cải thiện KQHT của mình.

Bên cạnh những điểm mạnh đạt được, việc kiểm tra, đánh giá KQHT của ngành QTKS vẫn còn một số hạn chế. Có thể kể đến như việc áp dụng khoa học đánh giá để khảo sát mức độ tương thích của các hình thức kiểm tra, đánh giá với CDR của các HP chưa được thực hiện; Chưa xây dựng các Ngân hàng đề thi; Việc giám sát các quy định trả bài, sửa bài, công bố điểm đánh giá quá trình cho NH trước khi thi kết thúc HP chưa được thực hiện chặt chẽ và thường xuyên. Từ những hạn chế này, BM QTKS đã vạch ra kế hoạch hành động cụ thể từ năm học 2022 – 2023 nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại, đổi mới phương pháp đánh giá kiểm tra KQHT một cách hiệu quả hơn, từ đó giúp nâng cao chất lượng đào tạo của ngành QTKS.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.

Tiêu chuẩn 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên

Mở đầu

Sứ mạng của Trường ĐHNT là đào tạo nhân lực trình độ cao, NCKH, chuyển giao công nghệ và cung cấp dịch vụ chuyên môn đa lĩnh vực; phục vụ hiệu quả sự phát triển bền vững của đất nước, đặc biệt đối với khu vực Nam Trung Bộ và Tây nguyên; góp phần thúc đẩy tiến bộ xã hội. Để thực hiện tốt sứ mạng và nhiệm vụ chính trị này, Nhà trường và Khoa Du lịch tập trung vào việc quy hoạch, tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ GV, nghiên cứu viên (NCV) có trình độ chuyên môn cao, có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp và năng lực giảng dạy, NCKH và PVCD. Việc tuyển dụng đội ngũ GV được thực hiện công khai và dựa trên các tiêu chuẩn, điều kiện ở từng vị trí việc làm theo đúng theo quy định của Nhà nước, Nhà trường. Việc phân công trách nhiệm đào tạo và mối quan hệ công tác được phân

định rõ ràng, phù hợp với trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn, kỹ năng làm việc của GV.

Tiêu chí 6.1

Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

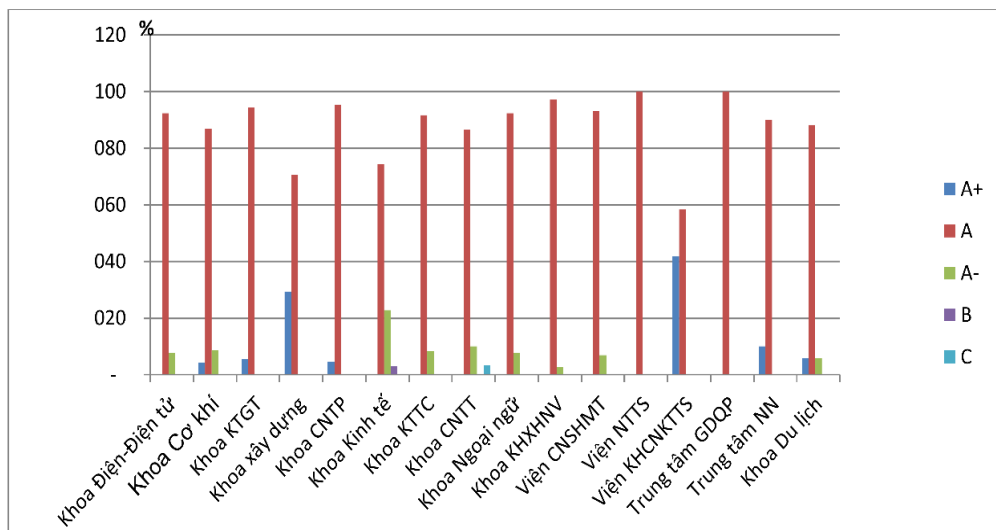
Nhà trường và Khoa Du lịch đã xây dựng quy hoạch phát triển đội ngũ GV căn cứ trên nhu cầu đào tạo trong chiến lược phát triển đội ngũ GV của Nhà trường đến năm 2030 tầm nhìn đến năm 2045: cần phát triển mạnh cả về số lượng và chất lượng của đội ngũ GV để thực hiện mục tiêu không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, mở rộng quy mô đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu nhân lực chất lượng cao và đa dạng của xã hội **[H1.01.01.06]**, **[H6.06.01.01]**.

Nhu cầu phát triển đội ngũ GV được Nhà trường quan tâm thực hiện dưới nhiều hình thức. Về số lượng, Nhà trường phê duyệt kế hoạch tổng thể, đánh giá xu hướng kết quả tuyển sinh và dựa trên nhu cầu tuyển dụng, bổ sung đội ngũ của Khoa hàng năm để đưa ra kế hoạch tuyển dụng. Nhà trường có các chính sách thu hút GV có trình độ cao về công tác tại Trường, cụ thể là hỗ trợ cho các GV có trình độ TS được quy định trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường và chính sách kéo dài thời gian công tác đối với các GV có trình độ cao đến tuổi nghỉ hưu ở những ngành có nhu cầu **[H6.06.01.02]**, **[H6.06.01.03]**. Về chất lượng, Nhà trường thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng viết đề cương nghiên cứu - bài báo khoa học, các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm cho GV, bồi dưỡng GV chính, các lớp tập huấn giảng dạy trực tuyến để đáp ứng kịp thời nhu cầu giảng dạy **[H3.03.01.07]**. Việc đánh giá quá trình giảng dạy (bao gồm cả khối lượng và chất lượng) và hoạt động NCKH của mỗi GV được thực hiện hàng năm nhằm phục vụ cho việc xác định số lượng chỉ tiêu tuyển dụng, tiếp nhận, bố trí, chấm dứt hợp đồng hay luân chuyển **[H6.06.01.04]**.

Khoa Du lịch hiện có 17 GV chuyên ngành, kỹ năng giảng dạy và đạo đức nghề nghiệp tốt, có nhiều thành tích trong NCKH, có kinh nghiệm thực tế, luôn trao đổi chuyên môn học thuật với các nhà khoa học trong nước và quốc tế, giao lưu và học hỏi kinh nghiệm thực tiễn nghề nghiệp từ các doanh nghiệp.

Để phân tích nhu cầu phát triển của đội ngũ GV, Khoa Du lịch thường xuyên khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của mỗi CBVC [H6.06.01.05]. Khoa đã xây dựng quy hoạch phát triển đội ngũ GV theo hướng tăng tỷ lệ GV đạt trình độ TS, chức danh PGS và GS cho phù hợp với chiến lược phát triển của Nhà trường và Khoa để đáp ứng các yêu cầu phát triển đến năm 2030 tầm nhìn 2045 [H1.01.01.06]. Hiện nay, Khoa Du lịch đang có 2 PGS.TS làm việc, chiếm tỷ lệ 11,8% (2/17), hiện có 07 GV đang thực hiện NCS trong và ngoài nước (2/7 là NCS ở Pháp). Khoa sẽ đạt chỉ tiêu được xác lập trong quy hoạch phát triển đội ngũ GV của Nhà trường: đến năm 2030 tỷ lệ GV có trình độ TS đạt 40%, và có đủ điều kiện cần để thực hiện định hướng mở rộng quy mô đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực phát triển kinh tế - xã hội khu vực Nam Trung Bộ, Tây Nguyên, mở rộng hợp tác đào tạo với các đối tác ở địa phương, trong và ngoài nước [H6.06.01.01], [H4.04.01.06].

Định kỳ, Nhà trường tiến hành khảo sát lấy ý kiến NH đánh giá hoạt động giảng dạy của GV, qua đó đánh giá chất lượng GV [H2.02.03.03]. Kết quả cho thấy đội ngũ GV của Khoa Du lịch đáp ứng tốt nhu cầu về đào tạo (xem hình 6.1).



Hình 6.1: Kết quả đánh giá giảng dạy của GV theo Khoa/Viện năm 2019-2020

Nguồn: Kết quả khảo sát của Phòng ĐBCL&KT năm 2020

Về hoạt động NCKH và hoạt động PVCĐ, Khoa Du lịch định hướng tập trung vào việc triển khai các đề tài, dự án, đào tạo ngắn hạn trong lĩnh vực du lịch. Việc quy hoạch xây dựng các nhóm nghiên cứu để đáp ứng mục tiêu về hoạt động NCKH được lãnh đạo Khoa quan tâm và triển khai thực hiện. Hàng năm, các GV trong Khoa thực hiện nhiệm

vụ NCKH và tham gia đề tài các cấp. Đặc biệt trong 05 năm qua, đã có nhiều đề tài KHCN, hợp đồng kinh tế, tư vấn chuyên môn được GV trong Khoa thực hiện ở tỉnh Khánh Hòa cũng như các dự án quốc tế, đặc biệt là các dự án trong cộng đồng đại học Pháp ngữ. Việc quy hoạch phát triển đội ngũ GV không chỉ phù hợp với kế hoạch phát triển về đào tạo mà còn đáp ứng được với kế hoạch phát triển Khoa trong lĩnh vực NCKH và hoạt động PVCD [H1.01.01.06], [H4.04.01.06].

2. Điểm mạnh

Nhà trường và Khoa Du lịch luôn chú trọng đến quy mô và quy hoạch đào tạo đội ngũ GV. Việc quy hoạch đội ngũ GV trong Khoa nhìn chung đáp ứng tốt với nhu cầu đào tạo, NCKH và hoạt động PVCD trong giai đoạn 2017-2022 và tầm nhìn đến 2030.

Nhà trường và Khoa Du lịch tiếp tục duy trì và triển khai mở rộng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

3. Điểm tồn tại

Số lượng GV trong Khoa còn ít, khối lượng công việc là rất lớn. Tiến độ học tập nâng cao trình độ TS của một số GV đáp ứng còn chậm so với quy hoạch đã đưa ra.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa luôn chú trọng đến quy mô và quy hoạch đào tạo đội ngũ GV, đáp ứng tốt với nhu cầu đào tạo, NCKH và hoạt động PVCD.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường và Khoa có chủ trương huy động đội ngũ cán bộ quản lý từ các doanh nghiệp du lịch, đội ngũ cán bộ giảng dạy từ các trường đại học chuyên về du lịch tham gia hỗ trợ giảng dạy cho các CTĐT của Khoa.	Khoa Du lịch	Mỗi HK

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
		- Lãnh đạo Khoa và BM tiếp tục quan tâm và triển khai mở rộng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa Du lịch thực hiện kiểm tra, giám sát, có giải pháp hỗ trợ kịp thời các NCS để hoàn thành việc nghiên cứu theo đúng quy hoạch.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ 6 tháng/lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 6.2

Tỷ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

Theo quy định của Thông tư 06/2018/TT-BGDĐT đối với nhóm ngành khách sạn, du lịch, tỷ lệ SV/GV là 25 SV/GV [H6.06.02.01]. Tính đến năm học 2021-2022 toàn Khoa có tổng số 17 GV tham gia giảng dạy chính các HP chuyên ngành [H3.03.01.03]. Ngoài ra còn có sự tham gia giảng dạy của các GV mời giảng, đại diện doanh nghiệp du lịch, các GV kiêm nhiệm và các GV cơ hữu trong Trường. Trong 5 năm trở lại đây, số lượng SV của các khóa đào tạo của Khoa Du lịch nói chung và ngành QTKS nói riêng, tăng lên theo từng năm, tuy nhiên, tỷ lệ SV/GV của Khoa Du lịch đáp ứng quy định của Bộ GD&ĐT [H6.06.02.02], [H6.06.02.03].

Khối lượng, thời gian làm việc, định mức giờ chuẩn của GV Trường ĐHNT được thực hiện theo Thông tư 47/2014/TT- BGDĐT; Thông tư 20/2020/TT-BGDĐT và được quy định chi tiết trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường [H6.06.02.04], [H6.06.01.03].

Hàng năm, trước khi bắt đầu HK ít nhất 1 tháng, Nhà trường, Khoa Du lịch xây dựng kế hoạch giảng dạy cho GV, trong đó dự kiến phân công và định mức rõ từng HP đối với từng GV trong Khoa và BM dựa trên khối lượng công việc dự kiến được tính cho mỗi GV trong năm học [H6.06.02.05]. Dựa vào phân công giảng dạy của BM và các hoạt động NCKH dự kiến, mỗi GV tự tính khối lượng công việc của mình trong năm học. Khoa và BM sẽ căn cứ trên khối lượng công việc từng GV đã dự kiến so sánh với khối lượng công việc theo quy định để điều chỉnh kịp thời việc phân công giảng dạy và các công việc khác nhằm đảm bảo sự công bằng tương đối, minh bạch cho các GV [H6.06.02.04], [H3.03.01.02].

Khối lượng công việc của đội ngũ GV bao gồm định mức giảng dạy, định mức NCKH được quy định cụ thể trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường. Tất cả các hoạt động của GV đều được quy đổi thành giờ giảng dạy, giờ NCKH và giờ các hoạt động khác. GV trong Khoa đảm nhiệm định mức giảng dạy mỗi năm từ 210-350 giờ chuẩn tùy theo chức danh, trong đó tối thiểu 50% giờ đứng lớp trực tiếp. Định mức giờ NCKH được quy định rõ ràng theo học hàm, học vị và chức danh nghề nghiệp của GV [H6.06.01.03], [H6.06.02.06]. Trên cơ sở kế hoạch hàng năm của Trường, Khoa Du lịch đã thực hiện điều tiết và phân bổ GV tham gia giảng dạy, NCKH và PVCĐ một cách phù hợp, đảm bảo khối lượng các công việc được tính trên định mức giờ giảng và giờ NCKH mỗi năm theo đúng quy định của Nhà trường [H6.06.01.04].

Về trình độ chuyên môn, hiện nay 17 GV của Khoa có trình độ SĐH, trong đó có 2 PGS.TS và 15 ThS (có 7 NCS). Hầu hết các GV của Khoa được đào tạo đúng chuyên ngành ở các trường đại học trong nước và nước ngoài, đáp ứng tốt với yêu cầu về giảng dạy, NCKH và PVCĐ [H3.03.01.03]. Khoa Du lịch đã triển khai xây dựng đề án cơ chế đặc thù đào tạo về ngành du lịch của Bộ GD&ĐT, trong đó Khoa đã mời các GV đầu ngành từ các trường đào tạo về du lịch trên cả nước và đại diện doanh nghiệp du lịch tham gia trực tiếp giảng dạy CTĐT [H6.06.02.07], [H6.06.02.08].

2. Điểm mạnh

Tỷ lệ GV/NH đảm bảo theo đúng quy định. Trường có cơ chế theo dõi, đo lường khối lượng công việc của đội ngũ GV. Nhà trường có các quy định đảm bảo tính chính xác, công bằng và khách quan trong đánh giá và sử dụng cán bộ, GV và người lao động.

Đội ngũ GV của Khoa Du lịch được đào tạo đúng chuyên ngành, đáp ứng tốt yêu cầu về giảng dạy. Đội ngũ GV có bề dày NCKH tốt, có khả năng hợp tác trong nước và quốc tế để phát triển đào tạo các chương trình cử nhân và cao học, đặc biệt là hợp tác với các doanh nghiệp du lịch ở địa phương trong việc đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao.

3. Điểm tồn tại

Lực lượng GV chuyên ngành còn mỏng, đa số là GV trẻ, đang theo học NCS trong nước và quốc tế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa đảm bảo tỷ lệ GV/NH theo đúng quy định của Bộ GD&ĐT.	Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường và Khoa tiếp tục triển khai cơ chế theo dõi giám sát, đo lường khối lượng công việc của đội ngũ GV trong Khoa.	Phòng ĐTĐH, Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Mỗi HK
		- Đội ngũ GV của Khoa Du lịch tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, đáp ứng các yêu cầu về giảng dạy và NCKH, mở rộng kết nối hợp tác trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa Du lịch thực hiện kiểm tra, giám sát, có giải pháp hỗ trợ kịp thời các NCS để hoàn thành việc nghiên cứu theo đúng quy hoạch.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ 6 tháng/lần
		- Trong giai đoạn 2022-2026, Khoa Du lịch có kế hoạch tuyển dụng GV mới theo chiến lược phát triển của Khoa.	Khoa Du lịch	Giai đoạn 2022-2026

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
		- Khoa Du lịch tiếp tục mời giảng GV từ các trường trong nước và quốc tế, các lãnh đạo doanh nghiệp tham gia công tác đào tạo cho Khoa và BM.	Khoa Du lịch	Mỗi HK

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 6.3

Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.

1. Mô tả hiện trạng

Nhằm nâng cao chất lượng phát triển đội ngũ CBVC, công tác tuyển dụng được lãnh đạo Nhà trường luôn quan tâm, thông qua việc ban hành quy định về tuyển dụng và đào tạo bồi dưỡng CBVC. Hàng năm, căn cứ vào quy hoạch chiến lược phát triển, Trường đã bổ sung đội ngũ GV trẻ có trình độ, năng lực đáp ứng kịp thời các nhiệm vụ về giảng dạy cũng như trong hoạt động chuyên môn nhằm theo kịp yêu cầu phát triển các ngành nghề đào tạo của Trường. Trường đã tổ chức triển khai công tác tuyển dụng VC theo đúng quy định của Nhà nước, Nhà trường với các hình thức tổ chức thi tuyển và xét tuyển, trong đó các điều kiện, tiêu chí tuyển dụng bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật được xác định rõ ràng [H6.06.03.01], [H6.06.03.02].

Trường và Khoa Du lịch luôn chú trọng đến việc phát triển đội ngũ GV cả về số lượng và chất lượng nhằm đáp ứng chiến lược phát triển. Việc tuyển dụng GV ở Trường và Khoa được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định tuyển dụng của Nhà nước, trong đó có các tiêu chí cụ thể về bằng cấp, ngoại ngữ, đạo đức và năng lực chuyên môn, đồng thời ưu tiên xét tuyển ứng viên có bằng TS, tốt nghiệp từ các trường đại học trên thế giới [H6.06.03.01], [H6.06.03.02].

Công tác quy hoạch, bổ nhiệm CBQL cho các đơn vị trong Trường và Khoa Du lịch được triển khai đồng bộ và minh bạch. Trường cũng đã xây dựng quy trình bổ nhiệm

rõ ràng và tuân theo các quy định chung cũng như những tiêu chí cụ thể **[H6.06.03.01]**, **[H6.06.03.03]**.

Khoa đã bổ sung các tiêu chí riêng biệt, đặc thù cho việc tuyển dụng GV (ưu tiên nam có trình độ TS, đúng chuyên ngành du lịch và tốt nghiệp nước ngoài) để phù hợp với định hướng phát triển về chất lượng đội ngũ GV của Khoa trong giai đoạn từ 2021 đến 2026 và tầm nhìn đến 2030.

Tất cả các tiêu chuẩn và tiêu chí tuyển chọn GV, quy trình tuyển dụng đều được Nhà trường công bố công khai bằng văn bản, trên cổng thông tin điện tử và niêm yết tại Phòng TC-NS. Quy trình tuyển dụng theo quy định bao gồm các bước: đầu tiên Phòng TC-NS phối hợp cùng các đơn vị xác định số lượng nhân sự cần bổ sung để đề xuất chỉ tiêu tuyển dụng, xác định các điều kiện dự tuyển, thời gian tuyển dụng báo cáo Hiệu trưởng để trình Hội đồng Trường phê duyệt chỉ tiêu; sau đó căn cứ phê duyệt của Hội đồng Trường, Hiệu trưởng triển khai Kế hoạch tuyển dụng: thông báo tuyển dụng trên các phương tiện đại chúng, cổng thông tin điện tử của Trường, tiếp nhận hồ sơ; tiếp theo tổ chức sơ tuyển; tổ chức tuyển dụng; thông báo kết quả tuyển dụng; phê duyệt kết quả tuyển dụng; ký hợp đồng; thực hiện quy định tập sự và bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp **[H6.06.03.03]**.

Các cá nhân khi đăng ký dự tuyển vào làm GV của Nhà trường phải đảm bảo các điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định của Nhà nước và của Nhà trường, đó là có đủ tiêu chuẩn về phẩm chất, chuyên môn nghiệp vụ, năng lực theo yêu cầu của vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp, có đủ các điều kiện đăng ký dự tuyển và các tiêu chuẩn cụ thể khác do Trường và Khoa quy định **[H6.06.03.04]**, **[H6.06.03.05]**.

Kết quả tuyển dụng được thông báo công khai trên cổng thông tin điện tử của Nhà trường và niêm yết tại Phòng TC-NS. Khi đã trúng tuyển, ứng viên phải trải qua thời gian tập sự theo quy định. Sau khi hoàn thành thời gian tập sự và đạt được các yêu cầu của Trường, GV tập sự sẽ được chính thức bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp **[H6.06.03.03]**, **[H6.06.03.06]**.

2. Điểm mạnh

Nhà trường đã ban hành quy trình tuyển dụng rõ ràng, có chính sách ưu tiên cho các ứng viên có học vị TS và ngành/chuyên ngành đặc thù và triển khai thực hiện quá trình tuyển dụng công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật. Khoa và BM

QTKS&NH gần đây đã tuyển được các GV trẻ tốt nghiệp thạc sĩ ở nước ngoài đúng chuyên ngành du lịch.

3. Điểm tồn tại

Nguồn tuyển dụng GV tại địa phương còn hạn chế do thiếu cán bộ có trình độ ThS, TS ngành du lịch ở địa phương. Nhà trường vẫn thiếu sự lựa chọn phù hợp với các tiêu chí riêng, đặc thù cho việc tuyển dụng GV đã công bố nêu trên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tiếp tục triển khai quy trình tuyển dụng rõ ràng, có chính sách ưu tiên cho các ứng viên tốt nghiệp ThS ở nước ngoài đúng chuyên ngành du lịch.	Trường ĐHNT, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Trường ĐHNT, Khoa Du lịch xem xét mở rộng nguồn tuyển dụng, đề xuất cơ chế tuyển dụng riêng biệt kết hợp với mời giảng các giáo sư đầu ngành trong và ngoài nước trên cơ sở đào tạo trực tiếp và trực tuyến.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 6.4

Năng lực của đội ngũ giảng viên được xác định và được đánh giá.

1. Mô tả hiện trạng

Năng lực của đội ngũ GV của Nhà trường và Khoa được xác định dưới nhiều hình thức, nhiều văn bản và nhiều đơn vị khác nhau trong Trường. Các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ được thể hiện ở các yếu tố bao gồm: trình độ học vị và chức danh (ThS, TS, PGS, GS), các loại văn bằng, chứng chỉ hỗ trợ giảng dạy (ngoại ngữ, tin học, nghiệp

vụ sự phạm); các công trình khoa học đã công bố, các kết quả khảo sát đánh giá hoạt động giảng dạy của GV hàng năm [H6.06.01.03], [H6.06.04.01], [H2.02.03.03].

Hiện tại, đội ngũ GV cơ hữu của Trường ĐHNT nói chung và của Khoa Du lịch nói riêng có năng lực đáp ứng để tổ chức triển khai CTĐT của ngành QTKS một cách đầy đủ và có hiệu quả. 100% các GV tham gia giảng dạy đều có trình độ SDH, tốt nghiệp ở các trường đại học trong nước và nước ngoài và đã tham gia các lớp tập huấn về PPGD đại học, phương pháp NCKH [H6.06.04.02].

Theo định kỳ, Nhà trường tiến hành khảo sát lấy ý kiến NH đánh giá hoạt động giảng dạy của GV, qua đó đánh giá chất lượng giảng dạy của GV. Kết quả trong 5 năm gần đây cho thấy đội ngũ GV của Khoa Du lịch đáp ứng tốt với yêu cầu đào tạo [H2.02.03.03], [H6.06.04.03].

Phân loại của GV được đánh giá hàng năm khi kết thúc năm học bằng các tiêu chí rõ ràng, bao gồm không hoàn thành nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, từ đó bình chọn các danh hiệu thi đua gồm lao động tiên tiến và chiến sĩ thi đua. Trong 5 năm gần đây, tất cả các GV trong Khoa đều đạt mức hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên [H6.06.04.04].

Nhà trường đã tổ chức triển khai các hoạt động nâng cao năng lực cho đội ngũ GV của BM, Khoa. Hầu hết GV của Khoa đều tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ sự phạm, trao đổi nghiên cứu học thuật thông qua các hội thảo khoa học [H6.06.04.02]. Nhiều GV của Khoa chủ trì và tham gia các đề tài NCKH cấp Trường, cấp Bộ và có nhiều bài báo khoa học đăng trên các tạp chí uy tín trong và ngoài nước, kỷ yếu hội thảo quốc gia, quốc tế [H6.06.04.05]. Tuy nhiên, do đội ngũ GV trong Khoa còn non trẻ, các hoạt động NCKH, đặc biệt là hoạt động xuất bản bài báo quốc tế hiện vẫn chủ yếu tập trung vào một vài GV lâu năm, có trình độ cao cùng với nhóm nghiên cứu.

2. Điểm mạnh

Năng lực của đội ngũ GV được xác định và được đánh giá thường xuyên hàng năm, với quy trình rõ ràng và có tham khảo ý kiến của các bên liên quan. Đội ngũ GV ngành QTKS nói riêng và của Khoa Du lịch nói chung có đủ năng lực để tổ chức triển khai CTĐT một cách đầy đủ và hiệu quả, trong đó đội ngũ GV đăng ký đi học NCS trong nước và quốc tế liên tục gia tăng trong những năm gần đây.

3. Điểm tồn tại

Đội ngũ GV trong Khoa còn non trẻ nên khả năng xuất bản quốc tế còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Năng lực của đội ngũ GV trong Khoa được xác định và được đánh giá thường xuyên hàng năm, với quy trình rõ ràng và có tham khảo ý kiến của các bên liên quan.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Đội ngũ GV của Khoa Du lịch tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, đăng ký học NCS trong nước và quốc tế, đáp ứng các yêu cầu về giảng dạy và NCKH, mở rộng kết nối hợp tác trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa Du lịch thực hiện kiểm tra, giám sát, có giải pháp hỗ trợ kịp thời các NCS để hoàn thành việc nghiên cứu theo đúng quy hoạch.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ 6 tháng/lần
		- Nhà trường tiếp tục tổ chức các lớp bồi dưỡng tiếng Anh chuyên ngành, tập huấn viết bài báo khoa học cho các GV trong Trường và trong Khoa để có thể trao đổi học thuật, nghiên cứu và hội nhập quốc tế.	Trường ĐHNT, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 6.5

Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.

1. Mô tả hiện trạng

Để đáp ứng quy mô đào tạo ngày càng tăng, Nhà trường đã xây dựng định hướng quy hoạch phát triển đội ngũ GV và quản lý, đến năm 2025 có 40% GV đạt trình độ TS, 20% GV đạt trình độ PGS, GS, và có đủ trình độ ngoại ngữ để làm việc trực tiếp với các đại học trong khu vực và trên thế giới. Mỗi ngành đào tạo có 3-5 GS/PGS là chuyên gia đầu ngành làm hạt nhân để củng cố, phát triển đội ngũ GV **[H1.01.01.06]**, **[H6.06.05.01]**. Khoa Du lịch cũng xác định rõ yêu cầu cấp thiết về phát triển chuyên môn của đội ngũ GV lên trình độ TS trong xu thế hội nhập và trong bối cảnh đã mở 02 ngành đào tạo trình độ thạc sĩ Quản trị doanh nghiệp và du lịch (tuyển sinh từ 2017) và ngành QTKS (bắt đầu tuyển sinh 09/2021), chương trình định hướng ứng dụng POHE chuyên ngành QTKS (tuyển sinh từ 2019), cũng như chiến lược phát triển Khoa đến năm 2025 theo hướng mở thêm ngành đào tạo mới Quản trị sự kiện và truyền thông, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống cho bậc Đại học **[H6.06.05.01]**, **[H4.04.01.06]**.

Quy trình lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm được thực hiện theo quy định của Trường về công tác đào tạo bồi dưỡng (ban hành kèm theo Quyết định số 717/QĐ-ĐHNT ngày 15/06/2018) **[H6.06.05.02]**. Đơn vị sử dụng, quản lý CBVC xác định nhu cầu và chủ động đề xuất, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị gửi về Phòng TC-NS vào tháng 12 hàng năm. Phòng TC-NS tổng hợp nhu cầu của các đơn vị trong Trường để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm, trình Giám hiệu phê duyệt; phối hợp với các đơn vị thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng; thẩm định và trình Hiệu trưởng xem xét, phê duyệt các hồ sơ về công tác đào tạo, bồi dưỡng của CBVC (hồ sơ dự thi/dự tuyển; hồ sơ xin đi đào tạo, bồi dưỡng; hồ sơ gia hạn thời gian học tập).

Về quy trình giám sát việc thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng: đơn vị sử dụng, quản lý CBVC phối hợp với phòng TC-NS trong việc theo dõi, quản lý CBVC được cử đi đào tạo, bồi dưỡng trong nước và nước ngoài **[H6.06.05.02]**, **[H6.06.05.03]**. Phòng TC-NS tham mưu, đề xuất giải quyết các chế độ có liên quan cho CBVC được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định của Nhà nước và Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường; tham mưu, đề xuất hình thức xử lý CBVC vi phạm quy định về đào tạo, bồi dưỡng; đề xuất

mức đền bù chi phí và thu hồi chi phí theo quy định; lưu trữ, cập nhật và quản lý hồ sơ CBVC đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định; hàng năm, báo cáo Hiệu trưởng và các cơ quan cấp trên về kết quả đào tạo, bồi dưỡng CBVC. Các CBVC được cử đi học ThS, TS trong và ngoài nước phải thực hiện việc gửi báo cáo tiến độ định kỳ 6 tháng/lần về đơn vị quản lý trực tiếp và phòng TC-NS. Nhà trường còn tổ chức các buổi gặp gỡ các CBVC đi học bị quá hạn để cùng trao đổi, tìm hướng tháo gỡ khó khăn **[H6.06.05.03]**.

Khoa Du lịch trong những năm qua đã có nhiều hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ nhằm đáp ứng hiệu quả những yêu cầu đặt ra trong đào tạo cử nhân và thạc sĩ ngành QTDVDL&LH, Thạc sĩ quốc tế Quản trị doanh nghiệp và du lịch, cử nhân ngành QTKS và QTKS-CLC, bồi dưỡng đội ngũ GV trẻ, khuyến khích và tạo điều kiện cho GV học tập nâng cao trình độ chuyên môn ở trong và ngoài nước. Ngoài 2 PGS, hiện nay có 07 NCS hiện đang học trong nước và nước ngoài, **[H6.06.05.04]**.

Trong các Dự án hợp tác với nước ngoài, Trường và Khoa cũng chú trọng nội dung về trao đổi cán bộ nghiên cứu, chẳng hạn dự án NORHED, dự án PEER, dự án Erasmus+, dự án TEAMSIE, dự án AUF đều có những khoản kinh phí để CBVC của Khoa được đi trao đổi học thuật hoặc nghiên cứu ở nước ngoài **[H6.06.05.05]**. Trường và Khoa luôn tạo điều kiện để các GV được học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ giảng dạy, NCKH nhằm giúp phát triển năng lực của GV **[H6.06.04.02]**, **[H6.06.05.05]**. Khoa sẽ tiếp tục cử các cán bộ giảng dạy đi học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ tại các trường đại học lớn ở trong và ngoài nước **[H6.06.05.04]**.

Nhà trường đã có điều chỉnh một số chính sách hỗ trợ về tài chính cho NCS như: được miễn định mức giảng dạy và NCKH, hỗ trợ lương trong thời gian ở trong nước để GV yên tâm nghiên cứu. Các GV còn được khuyến khích và tạo điều kiện để tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng viết đề cương nghiên cứu, viết bài báo khoa học, các lớp bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức danh nghề GV hạng I, II và III (cho GV hạng 1, 2 và 3), lớp bồi dưỡng kỹ năng giảng dạy chuyên ngành bằng tiếng Anh và giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành cho GV do Nhà trường tổ chức **[H6.06.04.02]**. Khoa cũng khuyến khích các GV trẻ đi thực tế tại các doanh nghiệp khách sạn ở địa phương, tham dự các hội thảo khoa học ở trong nước và quốc tế để nâng cao chất lượng các bài giảng, các nghiên cứu của mỗi GV **[H6.06.05.06]**. Nhà trường và Khoa cũng khuyến khích các GV có trình độ chuyên môn cao tham gia hướng dẫn tập sự, đào tạo cho các GV trẻ bằng cách cho trợ

giảng [H6.06.05.07]. Trong thời gian qua, Khoa cũng đã tạo điều kiện để GV trẻ được nâng cao năng lực thông qua phân công GV tham gia thực hiện các đề tài, dự án nghiên cứu các cấp trong nước và các dự án hợp tác quốc tế, cũng như triển khai lớp đào tạo ngắn hạn cho doanh nghiệp [H6.06.05.08]. Đặc biệt, năng lực của đội ngũ GV trong Khoa cũng được nâng cao khi thực hiện các công bố trên các tạp chí khoa học trong nước và quốc tế [H6.06.05.09]. Năm học 2020-2021, Khoa Du lịch đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến GV trong Khoa về nhu cầu đào tạo phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và bồi dưỡng ngắn hạn [H6.06.01.05]. Cuối mỗi năm học, Khoa Du lịch đánh giá và giám sát kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của từng GV trong Khoa. Từ đó, Khoa có những giải pháp kịp thời để hỗ trợ, động viên các GV hoàn thành việc học, phát triển chuyên môn theo đúng quy hoạch [H6.06.01.04].

2. Điểm mạnh

Trường và Khoa đã ban hành các chính sách và quy hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV rõ ràng, công khai, minh bạch; hỗ trợ, tạo điều kiện về thời gian để các GV hoàn thành và phát triển chuyên môn theo quy hoạch. Đội ngũ GV có trình độ SĐH ở Khoa được phát triển nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu phát triển Đào tạo - NCKH - HTQT.

3. Điểm tồn tại

Khoa có nhiều GV trẻ có kế hoạch học tập NCS tập trung cùng một lúc trong giai đoạn này gây ra tình trạng căng thẳng về nhu cầu nhân lực trong giảng dạy. Các GV vừa nghiên cứu vừa phải tham gia giảng dạy cũng như các hoạt động khác dẫn đến việc kéo dài tiến độ học tập.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Trường và Khoa tiếp tục có các chính sách quy hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV rõ ràng, công khai, minh bạch; hỗ trợ, tạo điều kiện về thời gian để các GV hoàn thành	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
		và phát triển chuyên môn theo đúng quy hoạch.		
		- Đội ngũ GV của Khoa Du lịch tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, đăng ký học các lớp bồi dưỡng nhằm đáp ứng các yêu cầu về giảng dạy và NCKH, mở rộng kết nối hợp tác trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa Du lịch có giải pháp điều phối công việc thích hợp, có giải pháp ưu tiên thời gian, hỗ trợ các NCS ở giai đoạn cuối hoàn thành việc nghiên cứu.	Phòng TC-NS, Khoa Du lịch	Giai đoạn 2022-2026

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 6.6

Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

Định mức thời gian dành cho giảng dạy, NCKH và thực hiện các công tác khác của GV được thực hiện theo quy định về quản lý công tác chuyên môn đối với GV Trường ĐHNT [H6.06.01.03]. Các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc đều được lấy ý kiến từ tất cả GV [H6.06.06.01].

Nhà trường có các quy định, quy trình tổ chức, triển khai và đánh giá hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV giúp phân loại được kết quả công việc của GV [H6.06.06.02]. Việc đánh giá, xếp loại chất lượng lao động CBVC dựa trên các tiêu chí cụ thể với các mức xếp loại: không hoàn thành/hoàn thành/hoàn thành tốt/hoàn thành

xuất sắc nhiệm vụ [H6.06.06.03]. Các danh hiệu thi đua gắn liền với những khen thưởng về vật chất và tinh thần, tăng lương trước thời hạn [H6.06.01.03].

Việc đánh giá, xếp loại chất lượng lao động, thi đua và khen thưởng hàng năm giúp cho CBVC có ý thức trách nhiệm hơn trong việc cố gắng hoàn thành tốt các công việc được giao. Kết quả xếp loại chất lượng lao động và bình xét danh hiệu thi đua hàng năm của Khoa Du lịch trong 5 năm gần đây đều đạt trên 80% CBVC hoàn thành tốt nhiệm vụ, 90% đạt danh hiệu lao động tiên tiến trở lên. BM QTKS và nhà hàng nhiều năm liền đạt danh hiệu tập thể lao động tiên tiến [H6.06.06.04]. Mặc dù vậy, danh hiệu chiến sĩ thi đua hàng năm vẫn tập trung ở một số GV xuất sắc trong các hoạt động NCKH của Khoa.

Hoạt động NCKH được Nhà trường khuyến khích bằng hình thức thưởng tiền cho các tác giả là CBVC của Trường có công bố trên các tạp chí khoa học quốc tế uy tín (SCI, SCIE, ISI, Scopus), hoặc tính giờ NCKH cho các GV kết nối hợp tác KHCN với Trường, cũng như hỗ trợ một phần công tác phí cho các hoạt động tham dự Hội nghị, Hội thảo ở trong và ngoài nước [H6.06.01.03].

Các GV có thành tích xuất sắc sẽ được giới thiệu cho các danh hiệu khen thưởng cao hơn như Bằng khen của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT, Bằng khen Chính phủ, Huân chương Lao động (hạng nhất, nhì, ba) và các danh hiệu cao quý khác như nhà giáo ưu tú, nhà giáo nhân dân. Trong 5 năm trở lại đây, có 1 GV của Khoa được nhận Bằng khen của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT, Bằng khen của Ban chấp hành công đoàn giáo dục Việt Nam và nhiều GV được nhận bằng khen các cấp [H6.06.06.05].

Tính đến thời điểm hiện nay trong Khoa không có đơn từ khiếu nại về kết quả đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng, nâng lương trước thời hạn cho các GV. Tuy nhiên, Khoa chưa có khảo sát ý kiến về mức độ hài lòng của GV trong Khoa về kết quả đánh giá, đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận hàng năm.

2. Điểm mạnh

Nhà trường có các quy định tổ chức, triển khai và đánh giá hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV giúp phân loại được kết quả công việc của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH. Việc phân loại lao động và bình xét danh hiệu thi đua được thực hiện theo quy trình chặt chẽ.

3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có mẫu khảo sát ý kiến GV về mức độ hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của GV hàng năm.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường tiếp tục ban hành các quy định tổ chức, triển khai và đánh giá hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH.	Trường ĐHNT	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Từ năm học 2022 - 2023, Phòng TC-NS xây dựng mẫu phiếu khảo sát và triển khai thực hiện lấy ý kiến GV về sự hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của GV hàng năm.	Phòng TC-NS	Giai đoạn 2022-2026

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 6.7

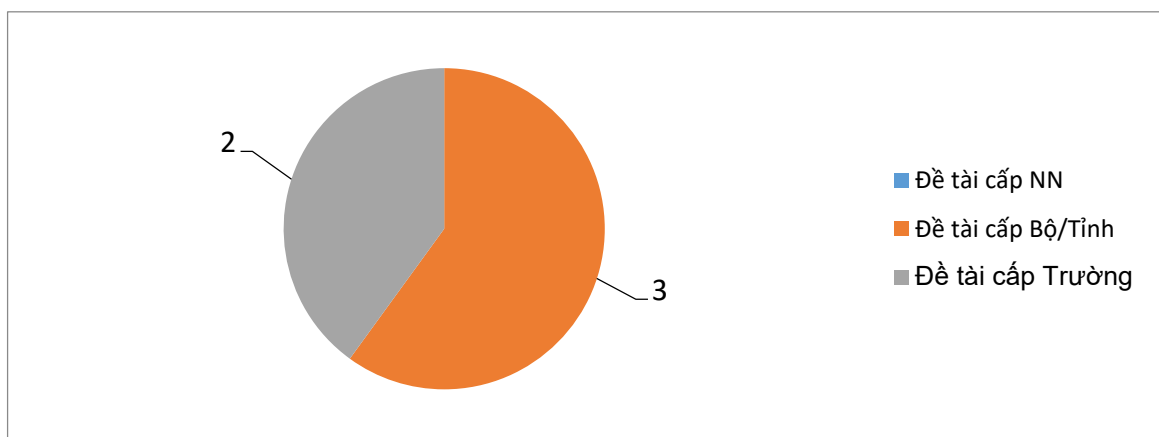
Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của giảng viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Các hoạt động NCKH của GV trong Trường và Khoa Du lịch được thực hiện theo Quyết định số 403/QĐ-ĐHNT ngày 24/4/2015 quy định về hoạt động KHCN tại Trường ĐHNT. Trong đó các hoạt động KHCN của Trường đã được xác lập với 10 hoạt động cụ thể hướng tới phát triển KHCN, cải tiến kỹ thuật, nâng cao hoạt động NCKH cho GV, SV và PVCĐ [H6.06.07.01]. GV bên cạnh việc giảng dạy thì phải hoàn thành các khối lượng giờ NCKH theo quy định của Trường. Hoạt động NCKH bao gồm các hoạt động: thực hiện đề tài, dự án các cấp, viết bài báo, hướng dẫn SV NCKH, tham gia các hội thảo khoa

học trong và ngoài nước, tham gia các seminar học thuật, tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên đề về NCKH, phản biện bài báo khoa học,... [H6.06.01.03]. Khối lượng giờ NCKH và các hoạt động NCKH của từng GV được Phòng KHCN thống kê và xác định rõ ràng, Phòng ĐBCL&KT giám sát và đánh giá tổng kết vào cuối mỗi năm học và công bố trên phần mềm quản lý đào tạo của Trường [H6.06.07.02]. Việc đăng ký, xét duyệt đề tài các cấp được thực hiện theo đúng quy định của Trường: GV đăng ký đề tài NCKH với BM và Khoa theo thông báo về đăng ký danh mục đề tài NCKH của Phòng KH-CN; Hội đồng Khoa học và đào tạo Khoa Du lịch tổ chức xét duyệt các đề tài trên cơ sở bản thuyết minh của đề tài của chủ nhiệm đề tài; Phòng KH-CN thẩm tra các đề tài đề xuất của Khoa trước khi báo cáo Nhà trường; lãnh đạo Nhà trường ra quyết định giao đề tài trên cơ sở kết quả xét duyệt của Hội đồng Khoa học và đào tạo Trường [H6.06.07.03].

Hoạt động NCKH của Khoa được triển khai, bắt đầu từ cấp BM đến Khoa, đến Phòng KHCN; chú trọng từ khâu nắm bắt, đề xuất ý tưởng và nhu cầu từ thực tiễn doanh nghiệp, cho đến việc tham gia tuyển chọn, viết thuyết minh và triển khai thực hiện đề tài, nhiệm vụ KHCN. Điều này được thể hiện trong các báo cáo kế hoạch và kết quả thực hiện hàng tháng, hàng năm của BM QTKS&NH, Khoa Du lịch và Nhà trường. Các kết quả NCKH cũng được thống kê hàng năm để lưu trữ, công bố trên web của Khoa, của Nhà trường để truyền thông, cũng như làm cơ sở để BM, Khoa đánh giá thi đua hàng năm và cải tiến chất lượng hoạt động NCKH. Trong giai đoạn 2016-2021, đã có 5 đề tài các cấp được chủ trì và tham gia bởi các GV của Khoa trong đó có 03 đề tài cấp Bộ và cấp Tỉnh, 02 đề tài cấp Trường đã được nghiệm thu [H6.06.05.07]. Mặc dù còn rất non trẻ (Khoa Du lịch được thành lập từ 1/2019), số GV dưới 40 tuổi chiếm hơn 80%, số đề tài/ dự án các cấp đã được triển khai trong 5 năm gần đây đã thể hiện được năng lực NCKH của các GV trong Khoa (xem Hình 6.2).



Hình 6.2: Các đề tài/ dự án các cấp đã thực hiện trong 5 năm qua

Nguồn: Thống kê công trình NCKH của Khoa Du lịch, 2021

Ngoài ra, các GV trong Khoa còn chủ trì và tham gia viết giáo trình, sách tham khảo, các bài báo đăng trên tạp chí quốc tế, các bài báo đăng trên tạp chí khoa học trong nước. Trong 5 năm gần đây, các GV trong Khoa đã đăng nhiều bài báo trên các tạp chí khoa học uy tín SCI và tạp chí nước ngoài [H6.06.04.05]. So sánh với các Khoa/viện khác trong Trường, thì các hoạt động công bố và xuất bản của Khoa Du lịch còn hạn chế [H6.06.07.04]. Các hoạt động KHCN hiện vẫn chủ yếu tập trung vào một vài GV lâu năm, có trình độ cao cùng với nhóm nghiên cứu (xem Bảng 6.1).

Bảng 6.1. Các công trình NCKH, tư vấn chính sách và hợp tác quốc tế tính đến năm 2021 của Khoa Du lịch

STT	Chỉ tiêu	Số lượng
1	Đề tài nghiên cứu khoa học (chủ nhiệm và tham gia)	
1.1	Chủ nhiệm đề tài cấp Tỉnh/Bộ	03
1.2	Chủ nhiệm đề tài cấp Trường	02
1.3	Cộng tác viên đề tài cấp Tỉnh/Bộ	00
1.4	Cộng tác viên đề tài cấp Trường	00
2	Giáo trình/sách chuyên khảo (đã xuất bản)	
2.1	Số giáo trình chuyên ngành xuất bản trên số môn học	01
2.2	Số lượng sách chuyên khảo	02
2.3	Số lượng sách tham khảo	03
3	Bài báo/báo cáo đăng Tạp chí chuyên ngành quốc tế	
3.1	Bài báo đăng Tạp chí quốc tế	07
3.2	Báo cáo trình bày Hội thảo quốc tế	09
4	Bài báo/báo cáo đăng Tạp chí chuyên ngành trong nước	
3.1	Bài báo đăng Tạp chí chuyên ngành trong nước	32

STT	Chỉ tiêu	Số lượng
3.2	Báo cáo trình bày Hội thảo cấp Quốc gia/cấp Trường	60
5	Đề tài NCKH SV	06
6	Tư vấn chính sách cho địa phương và doanh nghiệp	04
7	Mở rộng hợp tác quốc tế (với các đối tác đang thực hiện và đối tác mới)	02

Nguồn: Tổng hợp thông tin về NCKH của Khoa Du lịch, 2021

Các định hướng nghiên cứu liên ngành cũng đang được Khoa tập trung nghiên cứu, chẳng hạn như vấn đề Phát triển kinh tế biển (liên kết với một số GV nghiên cứu và nhóm nghiên cứu ở Khoa Kinh tế, Viện Công nghệ sinh học và môi trường), vấn đề Rác thải và tái chế, vấn đề Người khuyết tật... Nhằm gắn kết các nhóm nghiên cứu ở trong và ngoài Trường, Khoa Du lịch đã tổ chức các hội thảo khoa học cấp Trường, cấp quốc gia và hợp tác tổ chức hội thảo khoa học quốc tế [H6.06.07.05].

2. Điểm mạnh

Các hoạt động NCKH trong Khoa ngày càng được quan tâm đẩy mạnh do Lãnh đạo Khoa có năng lực và rất tâm huyết với NCKH. Đặc biệt, số lượng bài báo khoa học đăng trên các tạp chí khoa học trong nước và quốc tế của các GV sẽ gia tăng do nhu cầu công bố trong nước và quốc tế của các NCS.

3. Điểm tồn tại

Số lượng công bố quốc tế còn khiêm tốn. Việc kết nối tạo các nhóm nghiên cứu liên ngành trong việc tổ chức, triển khai viết thuyết minh, thực hiện các đề tài/ dự án KHCN với các đơn vị trong và ngoài Trường còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Lãnh đạo Khoa và BM tiếp tục giám sát việc thực hiện hoạt động NCKH của các GV trong Khoa, khuyến khích các GV xuất bản các bài báo khoa học đăng trong các tạp chí trong nước và quốc tế.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa Du lịch tăng cường triển khai, tạo kết nối với các Khoa, Viện, Trung tâm trong và ngoài Trường để hình thành các nhóm nghiên cứu liên ngành, đồng thời phát triển các định hướng NCKH, đề tài, dự án liên ngành du lịch trong thời gian tới.	Khoa Du lịch	Giai đoạn 2022-2026

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 6

Đội ngũ GV tham gia giảng dạy ngành QTKS được đảm bảo về số lượng và chất lượng, đáp ứng yêu cầu của Bộ GD&ĐT. Nhiều GV có trình độ và kinh nghiệm lâu năm trong giảng dạy và NCKH.

Công tác quy hoạch đội ngũ nguồn nhân lực GV được chú trọng và gắn với định hướng phát triển của Trường và Khoa Du lịch trong dài hạn.

Các quy định về các tiêu chuẩn, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm được thực hiện công khai theo quy định, phù hợp với chuẩn chung của các trường đại học, Luật Giáo dục đại học và theo định hướng tiệm cận chuẩn quốc tế. Các chính sách hỗ trợ, hình thức khen thưởng của Trường và Khoa khá đa dạng, có tác dụng khuyến khích GV chủ động phát triển năng lực và tham gia NCKH, góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của Khoa Du lịch và Trường ĐHTT.

Công tác quản lý GV của Khoa và Trường được thực hiện theo quy định, phân loại được kết quả công việc của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH. Việc phân loại lao động và bình xét danh hiệu thi đua được thực hiện theo quy trình chặt chẽ.

Tuy nhiên, hiện tại lực lượng GV chuyên ngành còn mỏng, đa số là GV trẻ, đang theo học NCS trong nước và nước ngoài. Do đó, cần phải mời giảng nhiều từ các Khoa, Viện khác trong và ngoài Trường.

Trường và Khoa đã ban hành các chính sách về quy hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV rõ ràng, công khai, minh bạch; hỗ trợ, tạo điều kiện về thời gian để các GV hoàn thành việc học NCS theo đúng quy hoạch đề ra.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 7/7.

Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên

Mở đầu

Đội ngũ nhân viên đơn vị được quy hoạch một cách hợp lý tùy theo nhu cầu của đơn vị qua từng thời kỳ và phù hợp với chiến lược phát triển chung của Nhà trường. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn cán bộ công nhân viên xác định và phổ biến công khai, việc tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển nhân sự được lấy ý kiến của tập thể trước khi quyết định cuối cùng được đưa ra. Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá một cách công khai và minh bạch dựa trên những tiêu chuẩn chung của Nhà trường và tiêu chuẩn riêng của đơn vị. Các nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định rõ ràng từ ban đầu thông qua sự đánh giá của viên chức quản lý và nguyện vọng của tập thể cũng như nguyện vọng riêng của từng cá nhân. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động PVCD.

Tiêu chí 7.1

Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

Căn cứ vào “Chiến lược phát triển Trường ĐHTN đến năm 2020 tầm nhìn đến 2030” và Chiến lược phát triển Trường ĐHTN đến năm 2030 tầm nhìn đến 2045”, về đội

ngũ nhân viên thì dựa theo quy mô đào tạo quy đổi đến năm 2020 là 22.000, đến 2030 là 30.000 SV thì đội ngũ viên chức giảng dạy và quản lý sẽ tăng từ 1.128 đến 1.698 người. Căn cứ vào chiến lược phát triển của trường ĐHNT, đội ngũ viên chức hỗ trợ đào tạo, NCKH và các hoạt động PVCĐ của nhà trường được dự kiến sẽ tăng số lượng lên 220 nhân sự vào 2030 so với số lượng 147 vào năm 2020 số lượng **[H7.07.01.01]**. Đội ngũ nhân viên phục vụ CTĐT được Nhà trường bố trí, theo hướng chuyên nghiệp, một viên chức có thể đảm nhiệm một việc hoặc nhiều việc, song một việc không giao cho nhiều viên chức cùng làm. Ngoài ra Nhà trường cũng tuyển dụng những viên chức có kỹ năng quản lý để thay thế viên chức nghỉ hưu hoặc chuyển công tác; đồng thời tổ chức đào tạo lại và bồi dưỡng kỹ năng, kỹ quản lý giáo dục và quản lý hành chính cho những VC còn hạn chế và yếu về kiến thức cũng như năng lực thực tế làm quản lý và phục vụ **[H7.07.01.01]**, **[H1.01.01.06]**.

Về chính sách để thu hút và tuyển dụng đội ngũ nhân viên thì chú trọng về đầu vào tuyển dụng rất cao thông qua các yêu cầu như: tuyển chọn SV tốt nghiệp loại giỏi, tuyển chọn bồi dưỡng học viên tốt nghiệp Thạc sĩ và TS, ưu tiên TS và các Thạc sĩ tốt nghiệp ở nước ngoài, tuyển chọn một số kỹ sư, cử nhân, thạc sĩ, TS đã trải qua thực tiễn làm việc tại các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức để làm viên chức giảng dạy, VCNC và hướng dẫn thực hành **[H1.01.01.06]**. Chính sách để thu hút nguồn nhân lực đã được Nhà trường cụ thể hoá qua thông báo tuyển dụng nhân sự qua các năm từ năm 2013 đến năm 2019 được thể hiện rõ qua các **[H7.07.01.05]**.

Nhà trường thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng hành chính và nghiệp vụ tùy theo từng vị trí và chức danh nghề nghiệp khác nhau **[H6.06.02.07]**. Khoa Du lịch hiện với số lượng là 17 GV, chuyên viên với kỹ năng giảng dạy và đạo đức nghề nghiệp tốt, có nhiều thành tích trong NCKH, có kinh nghiệm thực tế, luôn trao đổi chuyên môn học thuật với các nhà khoa học trong nước và quốc tế, giao lưu và học hỏi kinh nghiệm thực tiễn nghề nghiệp từ các doanh nghiệp. Nhà trường chú trọng đến việc đầu tư cho việc NCKH thông qua việc thành lập nhóm NCKH trực thuộc quản lý của Khoa Du Lịch **[H7.07.01.02]**.

Về việc đảm bảo đủ số lượng để đáp ứng các nhu cầu PVCĐ thì Nhà trường cũng đã đề cập cụ thể về số lượng cũng như chức năng và nhiệm vụ trong đề án bố trí việc làm. Về nhân sự, tính đến ngày 31/3/2021, tổng số CBVC của Trường là 643 người, bao gồm

473 cán bộ giảng dạy (chiếm tỷ lệ 73,6%) và 170 CBVC hành chính, phục vụ (chiếm tỷ lệ 26,4%) [H7.07.01.03]. Để phục vụ cho CTĐT thì ngoài thư ký Khoa là nhân viên trực thuộc Khoa còn có các viên chức hành chính thuộc các phòng ĐTĐH, phòng CTSV (CTSV), phòng ĐTĐH, phòng ĐBCL&KT, thư viện, trung tâm thực hành nghiệp vụ du lịch để hỗ trợ các nhu cầu khác của SV đối với CTĐT [H7.07.01.04]. Tuy nhiên số liệu đội ngũ nhân viên vẫn chưa được cập nhật thường xuyên và chưa đáp ứng kịp với sự thay đổi của Nhà trường cũng như với sự thay đổi của nhu cầu xã hội.

Về việc khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với công tác phục vụ tại thư viện thì cho thấy có tới 80,7% số lượng sinh viên sử dụng cảm thấy hài lòng, chỉ có 19,7% số lượng [H7.07.01.06].

2. Điểm mạnh

Mục tiêu của việc phát triển đội ngũ nhân viên Khoa được thiết kế dựa trên mục tiêu chung của Nhà trường, lấy tầm nhìn của Nhà trường làm nền tảng, có điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện phát triển của ngành qua từng thời kỳ. Việc phát triển đội ngũ nhân viên được tính toán dựa trên sự phát triển của số lượng SV và có tiêu chí tuyển dụng rõ ràng. Các tiêu chí tuyển dụng chú trọng đến chất lượng làm việc cũng như trình độ chuyên môn. Nhà trường đã chứng minh được các chính sách thu hút tuyển dụng nhân tài thông qua các chương trình bồi dưỡng, đào tạo nhằm bổ sung kiến thức cho đội ngũ giảng dạy.

3. Điểm tồn tại

Chưa có số liệu khảo sát đánh giá sự hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ khác như trung tâm PVTH, các hoạt động của phòng CTCT&SV, và các hoạt động của phòng KHCN.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cập nhật các chính sách thu hút tuyển dụng nhân tài. Đầu tư vào các chương trình bồi dưỡng, đào tạo nhằm bổ sung kiến thức cho đội ngũ giảng dạy	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS.	Năm 2022, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành lấy ý kiến của các bên liên quan (GV, SV) đối với các hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động PVCD khác.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng CTCT&SV, Phòng KHCN, Trung tâm PVTH.	Năm 2023, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt: (Điểm TĐG: 4/7 điểm).

Tiêu chí 7.2

Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.

1. Mô tả hiện trạng

Quy định và tiêu chí tuyển dụng của ngành và Khoa được đưa ra căn cứ theo kế hoạch phát triển của Trường, và tuân thủ theo các thông tư, nghị định của Chính phủ cũng như Bộ Nội vụ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức. Quy định tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển được xây dựng rõ ràng căn cứ trên các quy định chung của nghề và các quy định riêng của ngành. Tất cả các quy định được công bố công khai và minh bạch tới toàn thể đội ngũ nhân viên [H6.06.03.03], [H6.06.03.06]. Đặc biệt, trong việc tuyển dụng hàng năm đều được lên kế hoạch cụ thể dựa trên nhu cầu phát triển của ngành và Trường. Thông báo tuyển dụng nêu rõ số lượng chỉ tiêu đối với từng chức danh cụ thể, yêu cầu đối với đối tượng dự tuyển, hồ sơ đăng ký dự tuyển, hình thức thi cũng như kế hoạch kỳ thi sẽ diễn ra [H6.06.03.02], [H6.06.03.03]. Tuy nhiên, các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển chưa có quy định và tiêu chí rõ ràng cho các đối tượng ưu tiên, đặc biệt. Ví dụ: các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực Nhà trường tuyển dụng mà chưa đủ hoặc các cá nhân đủ năng lực và kinh nghiệm nhưng chưa hoàn thành các bằng cấp theo quy định.

Các quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên nêu rõ cụ thể các chức danh của nhân viên và GV, cũng như nêu rõ các điều kiện của mỗi chức danh được bổ nhiệm hoặc điều chuyển công việc và chấm dứt hợp đồng. Các quy định này được lấy ý kiến từ cán bộ công nhân viên một cách minh bạch và công khai trước khi được ban hành chính thức. Điều này thể hiện qua phiếu “Lấy ý kiến các bên liên quan về tiêu chí tuyển dụng” và “Quy định tuyển dụng, tập sự, bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp viên chức tại Trường ĐHNT” [H6.06.03.06], [H7.07.02.01].

Các quy định, quy trình và tiêu chí về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân sự được phổ biến tới toàn thể cán bộ bằng các hình thức công khai và minh bạch như thông báo qua email, công khai trên website của Nhà trường cũng như thông báo đến toàn thể cán bộ trong các cuộc hội nghị cán bộ công nhân viên chức [H7.07.02.02].

Các viên chức đang làm việc và giảng dạy tại Trường cũng được chú trọng bồi dưỡng và nâng cao năng lực thông qua các hoạt động và chính sách bồi dưỡng thường xuyên hàng năm, hàng tháng của Bộ GD&ĐT, Nhà trường và Khoa [H3.03.01.07], [H6.06.05.02]. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển chỉ dành cho các trường hợp thông thường mà chưa có quy định dành cho các trường hợp, cá nhân có thành tích đặc biệt hoặc đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn tuy theo từng trường hợp.

2. Điểm mạnh

Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên có đầy đủ quy trình, quy định. Các quy định được trình bày rõ ràng, chi tiết đối với các chức danh khác nhau. Thông tin về quy định thì công khai và minh bạch, được tổng hợp từ góp ý của toàn thể đội ngũ nhân viên, người lao động.

3. Điểm tồn tại

Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển chưa có quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt, ví dụ như: các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực Nhà trường tuyển dụng mà chưa đủ hoặc chưa hoàn thành các bằng cấp theo quy định.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cập nhật lấy ý kiến để cập nhật các quy định tiêu chí tuyển dụng cho các vị trí chức danh mới.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS	Năm 2022, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành lấy ý kiến của các bên liên quan để bổ sung tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển cho các đối tượng theo diện ưu tiên và đặc biệt mà tạm thời chưa đáp ứng đủ yêu cầu về bằng cấp theo quy định.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS.	Năm 2023, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7 điểm).

Tiêu chí 7.3

Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.

1. Mô tả hiện trạng

Các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ được thể hiện ở nhiều yếu tố bao gồm: trình độ học vị và chức danh (ThS, TS, PGS, GS), các loại văn bằng nghiệp vụ, chứng chỉ hỗ trợ nghiệp vụ (ngoại ngữ, tin học, nghiệp vụ sư phạm); các công trình khoa học hoặc các sáng kiến đã công bố; các đánh giá thi đua khen thưởng hàng năm [H6.06.01.03], [H6.06.04.01]. Quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên được lấy ý kiến tập thể nhân viên một cách minh bạch, rõ ràng và công khai và dựa trên quy định chung của Bộ GD&ĐT và Luật Viên chức tất cả được ban hành công khai và đăng tải trên các cổng thông tin của Nhà trường, các quyết định kết quả thi đua khen thưởng được đưa ra cũng được thông báo công khai đến tập thể toàn bộ nhân viên, quyết định khen thưởng đều có cơ sở dựa trên các tiêu chí đánh giá cụ thể [H6.06.04.01].

Việc đánh giá phân loại viên chức đều có biểu mẫu, hướng dẫn rõ ràng [H6.06.06.02]. Các tiêu chí thi đua khen thưởng được cập nhật thường xuyên [H6.06.06.03].

Việc thực hiện đánh giá đội ngũ nhân viên được thực hiện dựa trên các quy định đã được ban hành và sự thống nhất của tập thể đối với cá nhân được đánh giá. Các quyết định được công bố công khai và cụ thể. Việc thực hiện đánh giá được thực hiện mỗi năm [H6.06.04.04]. Các tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên cũng được thể hiện rõ trong quy định trong phụ lục số 2 của đề án vị trí việc làm của nhà trường. Các quy định phân công các nhóm công việc của đội ngũ nhân viên bao gồm thư ký Khoa, nhân viên các phòng ĐTDH, KHCN, ĐBCL&KT, phòng KH&CN, trung tâm PVTH [H7.07.01.03]. Mặc dù các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ được thể hiện rõ ràng, các đánh giá thi đua khen thưởng hàng năm được thông báo công khai đến tập thể, toàn bộ nhân viên. Tuy nhiên, so với các quy trình, quy định khác như tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển thì các tiêu chí xác định năng lực của nhân viên vẫn chưa được triển khai lấy ý kiến rộng rãi từ CBCNV/các bên liên quan, chưa thực hiện khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực.

2. Điểm mạnh

Có đầy đủ quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực trong đội ngũ nhân viên. Thông tin về quy định thì xác định rõ ràng, được dựa trên quy định của cơ quan chủ quản, luật viên chức và tổng hợp từ góp ý của toàn thể đội ngũ nhân viên, người lao động.

3. Điểm tồn tại

Chưa có khảo sát về sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cập nhật lấy ý kiến để cập nhật thêm các quy trình, phương pháp và công cụ đánh giá năng lực mới và sự thay đổi	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS	Năm 2022, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
		về nhu cầu công việc trong tương lai.		
2	Khắc phục tồn tại	- Triển khai lấy ý kiến rộng rãi từ CBCNV/các bên liên quan, chưa thực hiện khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực thông qua các số liệu thống kê, bảng biểu.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS.	Năm 2022, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt: (Điểm TĐG: 5/7 điểm).

Tiêu chí 7.4

Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.

1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường và Khoa Du lịch có thực hiện khảo sát nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc và ý kiến của nhân viên. [H6.06.01.05] Các lớp bồi dưỡng tập huấn được tổ chức công khai minh bạch bởi phòng TC-NS, Khoa dựa trên quyết định số 717 về quy định và kế hoạch đào tạo bồi dưỡng viên chức, người lao động và được thông báo đầy đủ đến nhân viên của Khoa, các nhu cầu phù hợp với chiến lược phát triển của cơ quan [H6.06.01.05], [H3.03.01.07]. Kế hoạch thực hiện đào tạo bồi dưỡng cán bộ của Trường ĐHNT được nêu cụ thể qua văn bản số 333/KH-DHNT và 237/QĐ-ĐHNT, trong đó thể hiện rõ tên các chương trình, các lớp đào tạo bồi dưỡng được mở ra, số lượng cán bộ nhân viên được quy hoạch tham gia đào tạo, thời gian và các đơn vị liên kết đào tạo [H7.07.04.03]. Danh sách các CBVC hành chính được cử đi đào tạo bồi dưỡng được lưu lại và công bố công khai [H7.07.04.02], [H6.06.04.02].

Kinh phí đào tạo được quy định rõ ràng từng trường hợp trong quy định chung từ quy chế chi tiêu nội bộ và cũng như trong chiến lược phát triển của Trường

[H6.06.05.08]. Việc triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên được thực hiện thường xuyên và đầy đủ dựa trên kế hoạch đào tạo bồi dưỡng công chức, viên chức người lao động giai đoạn 2019-2021 ban hành ngày 22/5/2019. Đối với các phòng ban hành chính như phòng ĐTĐH, CTSV thì Nhà trường có tổ chức các lớp như lớp bồi dưỡng công tác văn thư, thư ký, lớp bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo và quản lý cấp phòng, các lớp tham quan học tập kinh nghiệm quản trị của các trường đại học khác trong nước [H6.06.05.03]. Tất cả được lưu lại và công bố thời gian thực hiện cũng như hoàn thành rõ ràng, công khai. Bên cạnh đó, Nhà trường còn tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật, hội thảo chuyên môn cấp BM, Khoa và Nhà trường theo kế hoạch và nhu cầu công việc theo quy định chung của các chức danh. Tất cả các buổi sinh hoạt hội thảo đều có biên bản ghi chép báo cáo rõ ràng từ năm 2016 đến năm 2021 [H7.07.04.01]. Tuy nhiên, kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên chưa được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng.

2. Điểm mạnh

Có đầy đủ khảo sát về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc. Kế hoạch đào tạo, phát triển chuyên môn nghiệp vụ được công bố và công khai dựa trên yêu cầu công việc và đề xuất của cá nhân cũng như đơn vị.

3. Điểm tồn tại

Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên chưa được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng khảo sát nhu cầu của đào tạo, bồi dưỡng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ và bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy	- Tiếp tục cập nhật các thông tin, quy định mới về các kế hoạch đào tạo, phát triển	Khoa Du lịch, BM	Năm 2022, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
	điểm mạnh	chuyên môn nghiệp vụ của bộ giáo dục đào tạo và nhà trường. Chủ động cử cán bộ nhân viên đi đào tạo theo yêu cầu vị trí công việc hoặc đề xuất phát triển bản thân của cá nhân và tập thể.	QTKS&NH, Phòng TC-NS	
2	Khắc phục tồn tại	- Cần thu thập bảng khảo sát nhu cầu của đào tạo, bồi dưỡng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ và lấy ý kiến các bên liên quan sau khi tham gia đào tạo để làm bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt: (Điểm TĐG: 5/7 điểm).

Tiêu chí 7.5

Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

Khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên được đưa ra dựa trên chức danh theo quy định của Bộ GD&ĐT và tuân thủ theo Luật viên chức. Mỗi chức danh có các khối lượng công việc khác nhau. Mức độ hoàn thành công việc được đánh giá dựa trên quy định riêng của các chức danh. Có 04 mức cụ thể để đánh giá xếp loại CBVC là không hoàn thành/hoàn thành/hoàn thành tốt/hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ [H6.06.06.03]. Có hướng dẫn cụ thể về quy định khen thưởng và công nhận thi đua [H6.06.06.03]. Hình thức và hạn mức khen thưởng được quy định rõ trong quy chế chi tiêu nội bộ. Các danh hiệu thi đua gắn liền với những khen thưởng về vật chất và tinh thần, tăng lương trước thời hạn [H6.06.01.03].

Tất cả cán bộ nhân viên trực thuộc Khoa gồm có GV và nhân viên hành chính đều được phân công số giờ làm việc, số giờ giảng dạy và giờ NCKH chi tiết và được thể hiện trên quy chế chi tiêu nội bộ chung của Nhà trường, đối với CBVC hành chính thì làm việc không quá 08 giờ/ ngày và 40 giờ/ tuần [H6.06.01.03], [H6.06.07.02]. Từng năm học, Nhà trường đều có quy định định mức giảng dạy cũng như định mức NCKH và được tổ chức đánh giá thường xuyên để giám sát và thanh toán hàng tháng [H6.06.01.03]. Riêng với Khoa Du lịch, đầu năm và hàng tháng đều tổ chức các cuộc họp để nhận xét, đánh giá và triển khai các công việc mới [H7.07.05.01]. Kết quả xếp loại chất lượng lao động và bình xét danh hiệu thi đua hàng năm của Khoa Du lịch trong 5 năm gần đây đều đạt hoàn thành nhiệm vụ trở lên. Tất cả nhân viên đều được tham gia xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng quy định đánh giá hiệu quả công việc, bằng chứng là việc đánh giá kết quả công việc và thi đua khen thưởng, đơn vị đều tổ chức họp đầy đủ và bình chọn, biểu quyết theo quy chế hoạt động dân chủ chung của Nhà trường [H7.07.05.02]. Tất cả các cuộc họp hoặc quyết định đều dựa trên biên bản, và tổ chức bình bầu kiểm phiếu theo quy định. Các hoạt động đều tổ chức một cách công khai, minh bạch [H7.07.05.03]. Các CBVC có thành tích xuất sắc sẽ được giới thiệu cho các danh hiệu khen thưởng cao hơn như Bằng khen của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT, Bằng khen Chính phủ, Huân chương Lao động (hạng nhất, nhì, ba) và các danh hiệu cao quý khác như nhà giáo ưu tú, nhà giáo nhân dân.

Kết quả đánh giá công việc của nhân viên sau khi được tổng hợp bởi phòng TC-NS sẽ được ban hành công khai từ Ban giám hiệu đến tất cả các đơn vị trong Trường [H6.06.06.04]. Các hoạt động PVCĐ được quy định đầy đủ với mục tiêu, nguyên tắc và nhiệm vụ rõ ràng được giao cho các đơn vị có trách nhiệm triển khai [H6.06.07.01]. Kết quả của các hoạt động PVCĐ được thể hiện thông qua bảng khảo sát đều ở mức khá và tốt [H7.07.05.04]. Công tác NCKH của Khoa được tổng hợp và công bố minh bạch trên website của Khoa [H6.06.05.07]. Khối lượng giờ NCKH và các hoạt động NCKH của từng GV được Phòng KHCN thống kê và xác định rõ ràng, Phòng ĐBCL&KT giám sát và đánh giá tổng kết vào cuối mỗi năm học và công bố trên phần mềm quản lý đào tạo của Trường [H6.06.07.02]. Tuy nhiên, Nhà trường chưa có quy định rõ ràng về khen thưởng các trường hợp có đóng góp lớn cho xã hội/Nhà trường nhưng ngoài phạm vi công việc được giao phó hoặc ngoài môi trường làm việc của đơn vị/Nhà trường.

2. Điểm mạnh

Khối lượng làm việc của nhân viên được quy định theo các chỉ số định lượng cụ thể quản trị hiệu quả tùy theo các chức danh khác nhau. Quy định về khen thưởng cụ thể giúp cho nhân viên chủ động trong thi đua. Việc đánh giá kết quả công việc và thi đua khen thưởng đều được công khai, minh bạch theo quy định.

3. Điểm tồn tại

Chưa có quy định rõ ràng về khen thưởng những nhân viên thuộc trường hợp đặc biệt như có đóng góp lớn cho xã hội/Nhà trường nhưng ngoài phạm vi công việc được giao phó hoặc ngoài môi trường làm việc của đơn vị/Nhà trường.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục đưa ra các quy định và cập nhật các tiêu chí đánh giá cho các công việc mới để khuyến khích cán bộ nhân viên chủ động trong thi đua.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS	Năm 2022, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Cần thu thập thêm ý kiến của các bên liên quan để đưa ra thêm quy về việc khen thưởng những nhân viên thuộc trường hợp đặc biệt như có đóng góp lớn cho xã hội/Nhà trường nhưng ngoài phạm vi công việc được giao phó hoặc ngoài môi trường làm việc của đơn vị/Nhà trường.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH, Phòng TC-NS.	Năm 2024, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 7

Đội ngũ nhân viên của Khoa được thiết kế chi tiết và kỹ càng dựa trên mục tiêu chung của Nhà trường, lấy tầm nhìn của Nhà trường làm nền tảng. Các quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên cũng được lấy ý kiến từ cán bộ công nhân viên trước khi được ban hành chính thức. Tuy nhiên, cần quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt nhằm thu hút thêm các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực nhất định.

Việc thực hiện đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên được thực hiện dựa trên các quy định đã được ban hành với đầy đủ quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá. Tuy nhiên, để kết quả đạt được của quá trình đào tạo nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định dựa trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc của từng nhân viên với các chức danh khác nhau. Tuy nhiên, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo thay vì đơn lẻ.

Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên được đánh giá qua chỉ số định lượng cụ thể. Quy định về khen thưởng cũng rõ ràng giúp cho nhân viên chủ động trong thi đua. Việc đánh giá kết quả công việc và thi đua khen thưởng đều được công khai, minh bạch. Tuy nhiên, chưa có quy định rõ ràng về khen thưởng những nhân viên thuộc trường hợp đặc biệt.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.

Tiêu chuẩn 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học

Mở đầu

Trong những năm học qua, Trường ĐHNT và Khoa Du lịch đã xây dựng chính sách tuyển sinh rõ ràng, cụ thể; phương pháp xét tuyển công khai, hệ thống giám sát học tập và rèn luyện của NH một cách minh bạch; các hoạt động tư vấn và hỗ trợ NH được thực hiện một cách kịp thời, thường xuyên; môi trường tâm lý xã hội tích cực, cảnh quan môi trường thiên nhiên xanh đẹp, nhiều tiện ích, góp phần nâng cao hoạt động hỗ trợ NH nói riêng và chất lượng đào tạo nói chung.

Tiêu chí 8.1

Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, công bố công khai và cập nhật.

1. Mô tả hiện trạng

Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng qua các quy chế và quy định của Bộ GD&ĐT, của Nhà trường và Khoa Du lịch. Trong những năm gần đây, ngành QTKS được tuyển sinh theo đúng quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT; kế hoạch tuyển sinh và các dự thảo, đề án tuyển sinh của Nhà trường [H4.04.03.02], [H6.06.02.01], [H8.08.01.01], [H8.08.01.02], [H8.08.01.03]. Trường ĐHNT đã ban hành quyết định chi chế độ chính sách và hỗ trợ học phí cho NH, bao gồm cấp học bổng hoặc miễn giảm, hỗ trợ học phí, miễn ký túc xá (KTX)..., cấp học bổng hoặc miễn giảm, hỗ trợ học phí, KTX cho SV là con em của các gia đình chính sách, ngư dân, gia đình khó khăn cấp học bổng khuyến khích học tập trong bốn năm học đại học; chính sách khuyến khích, hỗ trợ, khen thưởng học sinh thi vào Trường đạt kết quả cao [H8.08.01.04], [H8.08.01.05], [H8.08.01.06].

Trong bối cảnh đại dịch COVID-19, thí sinh có đủ các điều kiện được tham gia tuyển sinh đại học theo quy định tại Quy chế tuyển sinh hiện hành, bao gồm: thí sinh tốt nghiệp THPT hoặc thí sinh được đặc cách tốt nghiệp THPT do ảnh hưởng của dịch COVID-19.

Chính sách tuyển sinh được công bố công khai thông qua đề án tuyển sinh đã được thành lập và gửi đến các đơn vị đồng thời công bố trên trang tuyển sinh của Nhà trường với các nội dung: quy mô đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, thông tin tuyển sinh, phương thức, đối tượng và phạm vi tuyển sinh, ngành nghề và chỉ tiêu, quy trình xét tuyển, chính sách ưu tiên, học phí [H8.08.01.03],... Riêng ngành QTKS có thêm học bổng 1 triệu đồng cho thủ khoa đầu vào. Bắt đầu năm 2020, ngành QTKS có thêm tiêu chí điểm Tiếng Anh đầu vào tối thiểu là 5 điểm. Năm 2019, ngành QTKS có chính sách tuyển sinh cho CTĐT chất lượng cao. Thông báo tuyển sinh được đăng trên website, fanpage của Trường, website của Khoa Du lịch, fanpage của Khoa Du lịch và nhận được sự quan tâm tương tác của nhiều phụ huynh và học sinh [H8.08.01.02]. Nhà trường hàng năm tổ chức ngày hội tư vấn tuyển sinh trực tuyến, ngày hội tuyển sinh chào đón học sinh các trường cấp 3 trong và ngoài tỉnh về tham dự trực tiếp tại Trường. Khoa Du lịch, đại diện là SV ngành QTKS cũng đã tham gia đóng góp tổ chức các gian hàng ẩm thực trong

ngày hội này **[H8.08.01.07]**.

Chính sách tuyển sinh được cập nhật thường xuyên và đầy đủ. Nhà trường căn cứ số lượng GV của Trường, tham khảo kết quả phân tích dự báo nguồn nhân lực và thống kê việc làm sau tốt nghiệp để xác định chỉ tiêu phù hợp cho các ngành cũng như tổ chức họp rút kinh nghiệm và cập nhật chính sách tuyển sinh phù hợp với tình hình thực tế **[H8.08.01.08]**. Bắt đầu từ năm 2020, bên cạnh chính sách tuyển thẳng và ưu tiên xét tuyển theo quy định của Bộ, Nhà trường đã bổ sung thêm đối tượng tuyển thẳng và ưu tiên xét tuyển theo quy định riêng của Trường ĐHNT bao gồm: Học sinh trường THPT chuyên, năng khiếu, trường thuộc nhóm có điểm THPT cao nhất; Thí sinh tham gia Cuộc thi Môi trường xanh; Thí sinh đạt các chứng chỉ tiếng Anh quốc tế. Bên cạnh đó, nguồn kinh phí tài trợ học bổng cho SV từ các doanh nghiệp, cựu SV, các tổ chức trong và ngoài nước tăng dần theo các năm **[H8.08.01.03]**.

Bản dự thảo đề án tuyển sinh hàng năm đều được gửi đến toàn Trường để lấy ý kiến góp ý trước khi ban hành **[H8.08.01.03]**. Kế hoạch thể hiện các hoạt động của cấp Trường và cấp đơn vị, bao gồm các nội dung: tiếp tục hoàn thiện trang tuyển sinh có miền tuyển sinh tuyensinh.ntu.edu.vn; tiếp tục hoàn thiện và vận hành hiệu quả fanpage “ĐHNT”; phát triển các ấn phẩm, thông tin tuyển sinh; tham gia các sự kiện hướng nghiệp và tuyển sinh do các cơ quan báo đài tổ chức; tổ chức ngày hội tư vấn tuyển sinh tại Trường cho học sinh lớp 12; thăm hỏi và chúc Tết 20 Trường THPT có số lượng trên 50SV/trường/năm tuyển sinh;... Các đơn vị thì tổ chức tối thiểu một hoạt động tại địa phương trọng điểm liên quan đến ngành đào tạo. Tuy nhiên, ngành QTKS vẫn chưa có những chính sách tuyển sinh riêng và hình thức quảng bá hấp dẫn để thu hút những thí sinh giỏi dự thi; chưa đẩy mạnh vai trò kết nối giữa các cựu SV với trường cũ trong công tác tuyển sinh. Kết quả dự báo của Trung tâm HTVL&KN chưa sát với nhu cầu thực tế của các doanh nghiệp.

2. Điểm mạnh

Chính sách tuyển sinh của Trường ĐHNT nói chung và của ngành QTKS nói riêng được xây dựng hàng năm, có nội dung đầy đủ, rõ ràng, mang tính lượng hóa cao (quy định về số điểm trúng tuyển, chỉ tiêu tuyển sinh) nên giúp cho Nhà trường có thể tuyển được thí sinh có kết quả thi tuyển, đánh giá năng lực từ cao xuống thấp.

Chính sách tuyển sinh được công khai trên trang tuyển sinh của Trường và cập nhật thường xuyên từ đó NH có thông tin về ngành học, chương trình học tập, tạo ra tâm thế học tập tích cực ở SV ngay từ năm thứ nhất.

3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có các hình thức quảng bá để thu hút được những thí sinh giỏi, có năng lực và sự đam mê về ngành QTKS vào học; chưa đẩy mạnh vai trò của các SV trong việc quảng bá tuyển sinh tại trường cũ.

Số liệu dự báo nhu cầu từ khảo sát của Trung tâm HTVL&KN chưa sát với nhu cầu thực tế của thị trường.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Trường ĐHNT tiếp tục duy trì đảm bảo chính sách tuyển sinh được cập nhật và công khai hàng năm trên trang web tuyển sinh; đảm bảo nội dung đầy đủ, rõ ràng, mang tính lượng hóa cao (quy định về số điểm trúng tuyển, chỉ tiêu tuyển sinh).	Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Đoàn Thanh niên kết hợp với cựu SV kết nối với Fanpage của các Trường THPT thuộc Khánh Hòa, các tỉnh Tây Nguyên và Nam Trung Bộ để quảng bá tuyển sinh ngành QTKS. - Khoa Du lịch bổ sung thêm chính sách tuyển sinh đặc thù nhằm thu hút các học sinh giỏi. - Với những Trường THPT trọng điểm, Khoa Du lịch cần phối hợp với SV tổ chức về thăm trường cũ kết hợp quảng bá tuyển sinh.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ hàng năm

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
		- TTHTVL&KN kết hợp với Khoa Du lịch thực hiện khảo sát Sở Du lịch và các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa với các tỉnh Tây Nguyên - Nam Trung Bộ để nắm bắt nhu cầu tuyển dụng nguồn nhân lực, làm cơ sở công bố trong đề án tuyển sinh.	Trung tâm HTVL&KN, Khoa Du lịch,	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 8.2

Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá.

1. Mô tả hiện trạng

Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được Nhà trường xác định rõ ràng và thực hiện theo đúng quy định của Bộ GD&ĐT và được công bố trong đề án, kế hoạch tuyển sinh. Hàng năm, căn cứ vào quy chế tuyển sinh, quy định cách thức xác định chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ GD&ĐT và nhu cầu xã hội, Nhà trường công bố chỉ tiêu và các tiêu chí tuyển sinh [H8.08.01.01], [H8.08.01.03]. Kết quả trúng tuyển cũng được Nhà trường công bố công khai trên các thông tin đại chúng [H8.08.02.01]. Đây cũng là một trong những cơ sở để xây dựng đề án tuyển sinh cho năm tiếp theo.

Đối tượng tuyển sinh bao gồm các thí sinh có đủ các điều kiện được tham gia xét tuyển vào đại học theo Quy chế tuyển sinh hiện hành trên phạm vi toàn quốc. Phương pháp tuyển chọn NH được xác định rõ ràng, quy định trong đề án và kế hoạch tuyển sinh hàng năm. Tổ hợp xét tuyển của ngành QTKS là A01; D01; D07; D96 [H8.08.01.03].

Phương thức tuyển sinh được Nhà trường cập nhật và bổ sung để phù hợp với tình hình thực tế. Cụ thể năm 2018, Nhà trường ban hành 3 phương thức xét tuyển: Xét tuyển dựa vào kỳ thi THPT quốc gia năm 2018 theo tổ hợp xét tuyển; Xét tuyển dựa trên KQHT ở THPT (học bạ) theo tổ hợp xét tuyển; Xét tuyển thẳng theo quy chế tuyển sinh

của Bộ GD&ĐT. Năm 2019, Nhà trường thay thế phương thức “Xét tuyển bằng học bạ” bằng phương thức “Xét tuyển dựa vào điểm/kết quả xét tốt nghiệp 2019”. Năm 2020 thì Nhà trường bổ sung thêm phương thức “Xét tuyển dựa vào điểm thi đánh giá năng lực của ĐHQG TP.HCM năm 2020”. Năm 2021, trước sự ảnh hưởng của dịch COVID-19 nên Nhà trường đã chủ động bổ sung thêm phương thức “Xét tuyển dựa vào Học bạ theo tổ hợp xét tuyển của môn học lớp 12” dành cho thí sinh được đặc cách tốt nghiệp THPT năm 2021 do ảnh hưởng của COVID-19 **[H8.08.01.03]**.

Nhà trường cũng có một số quy định Tuyển thẳng và ưu tiên xét tuyển riêng dành cho các đối tượng Học sinh trường THPT chuyên, năng khiếu, trường thuộc nhóm có điểm THPT cao nhất; Thí sinh tham gia Cuộc thi Môi trường xanh; Thí sinh đạt các chứng chỉ tiếng Anh quốc tế **[H8.08.01.03]**.

Đối với thủ tục tuyển sinh, thí sinh có thể gửi hồ sơ qua bưu điện, nộp trực tiếp tại Trường; hoặc đăng ký xét tuyển trực tuyến tại: <http://thisinh.thithptquocgia.edu.vn>. Trường hợp thí sinh đăng ký xét tuyển bằng điểm xét tốt nghiệp THPT hoặc điểm thi Đánh giá năng lực ĐHQG TP. HCM năm 2021 thì thí sinh sẽ nộp hồ sơ theo hình thức trực tuyến tại Website: <https://xettuyen.ntu.edu.vn/> **[H8.08.01.03]**.

Điểm chuẩn trúng tuyển được quy định rõ ràng: Đối với một ngành, chênh lệch điểm chuẩn trúng tuyển giữa các tổ hợp bằng 0. Mỗi ngành chỉ có một điểm chuẩn trúng tuyển được áp dụng cho tất cả tổ hợp môn xét tuyển của ngành đó. Thí sinh lựa chọn và chỉ đăng ký một tổ hợp môn có kết quả thi tốt nhất. Điểm sàn và điểm chuẩn được Nhà trường thông báo công khai trên website và fanpage của Nhà trường đồng thời gửi tin nhắn đến các thí sinh trúng tuyển kèm theo các hướng dẫn làm thủ tục nhập học **[H8.08.02.01]**.

Năm 2016, Nhà trường mở chuyên ngành QTKS thuộc ngành QTDVĐL&LH. Năm 2019, ngành QTKS chính thức được thành lập. Kết quả xét tuyển theo từng hình thức được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của Trường cùng với điểm chuẩn và số lượng xét tuyển đợt tiếp theo. Tổ hợp xét tuyển, chỉ tiêu, số lượng trúng tuyển và điểm trúng tuyển của ngành QTKS thể hiện trong bảng 8.1 **[H8.08.02.01]**

Bảng 8. 1. Tổng hợp thông tin tuyển sinh 2017 - 2021

Năm	Tổ hợp xét tuyển	Chỉ tiêu		Trúng tuyển	
		Trường	Ngành	Số lượng	Điểm
2017	A00; A01; D01; D07	3000	270	381	Điểm thi THPTQG: 19,75
2018	A00; A01; D01; D97	3400	400	500	Điểm thi THPTQG: 18 Điểm học bạ: 25
2019	A00; A01; D01; D97	3500	30	48	Điểm thi THPTQG: 21
2020	A00; A01; D01; D97	3500	260	227	Điểm thi THPTQG: 22 Điểm xét TN: 7.2 Điểm xét tuyển ĐGNL: 700 Điểm sàn tiếng Anh: 5
2021	A01; D01; D07; D96	3600	200	150	Điểm thi THPTQG: 20 Điểm xét TN: 7 Điểm xét tuyển ĐGNL: 700 Điểm sàn tiếng Anh: 5

Ghi chú:

Điểm sàn ngoại ngữ là điểm thi tiếng Anh của Kỳ thi tốt nghiệp THPT năm 2021 đối với thí sinh xét tuyển theo 02 phương thức, gồm: Điểm xét tốt nghiệp THPT 2021; Điểm đánh giá năng lực của ĐHQG-HCM năm 2021.

Điểm sàn ngoại ngữ là điểm trung bình môn tiếng Anh lớp 12 cho phương thức xét Học bạ đối với thí sinh được đặc cách tốt nghiệp THPT năm 2021 do ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 hoặc TS tốt nghiệp hệ giáo dục thường xuyên.

Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được rà soát và đánh giá. Nhà trường thành lập ban tuyển sinh với sự tham gia của các trưởng đơn vị và trưởng BM, tổ chức họp lấy ý kiến các bên liên quan về chính sách tuyển sinh hàng năm, xin ý kiến của các GV trong Khoa và của Hội đồng tuyển sinh Trường. Hàng năm, Phòng Đào tạo đều tổ chức rà soát lại công tác tuyển sinh để đánh giá và rút kinh nghiệm cho năm tiếp theo. Chính sách tuyển sinh hàng năm được cập nhật dựa trên các thông tin dự báo về nguồn

nhân lực của từng ngành, theo từng thời điểm cụ thể, làm cơ sở để Nhà trường có những điều chỉnh tỷ trọng xét tuyển theo từng phương thức cho phù hợp với điều kiện thực tiễn hàng năm [H8.08.01.08], [H8.08.02.02].

Năm 2017, Khoa Du lịch đã tổ chức Hội thảo Khoa học “Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập; Xây dựng tiêu chí đánh giá nhân lực du lịch và phiếu đánh giá nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”. Năm 2018, Khoa Du lịch tiếp tục tổ chức Hội thảo Khoa học “Thực trạng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”. Đối tượng tham dự Hội thảo là các đại biểu của các cơ sở đào tạo du lịch, các cơ sở kinh doanh lưu trú và lữ hành, các chuyên gia và các nhà khoa học trên phạm vi cả nước. Thông qua Hội thảo, Khoa Du lịch được lắng nghe những chia sẻ của doanh nghiệp về thực trạng nguồn nhân lực du lịch nói chung và chất lượng SV ngành QTKS sau khi ra trường nói riêng, ví dụ như: SV ra trường còn yếu về ngoại ngữ và kiến thức thực tế. Đây là những cơ sở thực tiễn để Khoa Du lịch điều chỉnh bổ sung tiêu chí điểm sàn ngoại ngữ vào tiêu chuẩn tuyển sinh hàng năm [H8.08.02.03]. Ngoài điểm sàn ngoại ngữ ra thì ngành QTKS vẫn chưa có tiêu chí và phương thức tuyển sinh riêng, ví dụ như quy định về chiều cao, ...

Năm 2017, PGS.TS. Lê Chí Công - Trưởng Khoa Du lịch và nhóm nghiên cứu đã thực hiện đề tài NCKH cấp tỉnh “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế”. Nghiên cứu đã thực hiện khảo sát các bên liên quan bao gồm: GV các Trường đào tạo du lịch, cựu SV du lịch Trường ĐHNT, người lao động đang làm việc tại các cơ sở kinh doanh lưu trú, các công ty lữ hành và cán bộ sở Du lịch Khánh Hòa. Kết quả nghiên cứu đã dự báo được cung – cầu nhân lực du lịch Khánh Hòa đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 trong bối cảnh hội nhập quốc tế, là cơ sở để Khoa và Nhà trường xác định số lượng tuyển sinh hàng năm [H8.08.02.04].

2. Điểm mạnh

Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được xác định rõ ràng, đa dạng, có điều chỉnh theo từng phương thức để phù hợp với tình hình thực tế và được đánh giá định kỳ.

Trường ĐHNT là Trường duy nhất trên cả nước sử dụng Điểm xét tốt nghiệp THPT là phương thức tuyển sinh chính.

3. Điểm tồn tại

Ngoài việc bổ sung tiêu chí điểm sàn tiếng Anh thì ngành QTKS chưa có tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH riêng.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường tiếp tục duy trì đảm bảo các tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH luôn được xác định rõ ràng, đa dạng, có sự điều chỉnh theo từng phương thức để phù hợp với tình hình thực tế và được đánh giá định kỳ. - Nhà trường tiếp tục sử dụng Điểm xét tốt nghiệp THPT là phương thức tuyển sinh chính.	Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa Du lịch phối hợp với Nhà trường xây dựng các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh đặc thù cho ngành để lựa chọn được NH phù hợp.	Phòng ĐTĐH, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 8.3

Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học.

1. Mô tả hiện trạng

Ngoài các quy định chung thì nội dung còn bao gồm tổ chức đào tạo, kiểm tra và thi HP, xét và công nhận tốt nghiệp [H5.05.01.01]. Năm 2017, Nhà trường tiếp tục hoàn thiện và ban hành Quyết định số 623 về việc ban hành “Quy định ĐTĐH và cao đẳng của Trường ĐHNH” [H4.04.02.16]. KQHT và rèn luyện của NH sẽ do Phòng ĐTĐH (phụ trách theo dõi kết quả đánh giá học tập) và Phòng CTCT&SV (phụ trách quản lý kết quả

đánh giá rèn luyện của SV) tổng hợp và định kỳ có báo cáo gửi BGH cùng với lãnh đạo các khoa viện và các đơn vị có liên quan **[H5.05.01.03]**, **[H5.05.01.04]**, **[H5.05.01.05]**. Ngoài ra, sự tiến bộ của NH còn được theo sát bởi Phòng ĐBCL&KT, Trung tâm HTVL&KN, Đoàn Thanh niên, Hội SV **[H5.05.02.09]**, **[H5.05.03.06]**.

Nhà trường có sử dụng phần mềm quản lý KQHT và rèn luyện nên thuận lợi để SV tự theo dõi KQHT của mình. CVHT và phụ huynh cũng có thể tự đăng nhập MSSV để theo dõi KQHT và rèn luyện **[H8.08.03.01]**. Đồng thời, hệ thống E-learning cũng được khai thác khá hiệu quả cho cả GV và SV trong quá trình dạy và học, đặc biệt là trong giai đoạn dịch COVID-19 **[H4.04.02.01]**.

Đầu mỗi HK, GV sẽ công bố ĐCCTHP lên hệ thống E-learning của Nhà trường. ĐCCTHP thể hiện rõ mục tiêu, CĐR, nội dung giảng dạy, phương pháp đánh giá, kế hoạch dạy học, tài liệu và các yêu cầu đối với NH. Thông qua đó, NH dễ dàng nắm bắt nội dung để có thể tự xây dựng kết hoạch và theo dõi tiến độ học tập của mình cho từng HP nói riêng và mức độ hoàn thành chung cho cả CTĐT **[H2.02.02.13]**, **[H3.03.02.01]**. Bên cạnh ĐCCTHP, GV sẽ cập nhật tài liệu học tập (giáo trình, bài giảng, tài liệu tham khảo,...), bài tập lên hệ thống E-learning. Đồng thời, định kỳ GV sẽ tạo bài kiểm tra trên hệ thống E-learning nhằm đánh giá mức độ và tiến độ đạt CĐR của NH **[H4.04.02.09]**.

Để GV và SV có thể khai thác hiệu quả sử dụng E-learning, Phòng ĐBCL&KT đã ban hành tài liệu hướng dẫn dạy - học sử dụng E-learning **[H8.08.03.02]**. Phòng ĐBCL&KT cũng đã tổ chức các buổi tập huấn PPGD trực tuyến cho GV (cách thức sử dụng E-learning, Google Meet, Zoom và một số phần mềm chuyên dụng khác) **[H8.08.03.03]**. Với tân SV, Nhà trường cũng triển khai hướng dẫn SV sử dụng thư viện số, E-learning và các phần mềm liên quan khác trong tuần đầu sinh hoạt công dân **[H8.08.03.04]**.

Khối lượng học tập của NH được quy định cụ thể trong CTĐT khung của ngành, quy chế học sinh, SV của Nhà trường **[H1.01.01.01]**, **[H1.01.01.02]**, **[H1.01.01.03]**. Sau khi đăng ký học thành công, SV có thể đăng nhập vào tài khoản để theo dõi thời khóa biểu và tiến độ học tập của mình. GV phụ trách HP có thể tự xuất file danh sách lớp học và được yêu cầu giám sát sự tiến bộ trong quá trình học tập của SV thông qua điểm chuyên cần, điểm quá trình và điểm thi kết thúc môn. Bắt đầu HK 1 năm học 2021 - 2022, hệ thống đánh giá KQHT của SV có thêm điểm thi giữa kỳ **[H8.08.03.05]**.

Cuối mỗi HK, CVHT sẽ đăng nhập vào tài khoản của mình, tải KQHT của lớp mình cố vấn, đối chiếu với quy chế đào tạo và kết quả tham gia các phong trào của SV thông qua sự giám sát của Đoàn Thanh niên để làm căn cứ cùng với ban cán sự lớp xếp điểm rèn luyện cho SV rồi cập nhật lên hệ thống [H5.05.03.06], [H5.05.02.09]. CVHT thường xuyên giám sát kết quả của NH để đưa ra những cảnh báo hoặc khuyến cáo, tư vấn đối với những SV không hoàn thành kế hoạch học tập đúng hạn [H8.08.03.06], [H5.05.02.10]. Đồng thời, với các trường hợp KQHT không tốt, CVHT sẽ gọi điện thoại trực tiếp cho phụ huynh để báo cáo KQHT đồng thời phối hợp với phụ huynh giúp SV học tập tốt hơn [H8.08.03.07].

Nhà trường sử dụng các cơ sở dữ liệu chuyên dụng như phần mềm đào tạo, hệ thống quản lý đào tạo để quản lý SV. KQHT và rèn luyện của SV sẽ được cập nhật lên các đơn vị chức năng, thư ký Khoa, GV, CVHT, SV đều có thể truy cập thông qua mã số SV để thu nhận dữ liệu về khối lượng cũng như KQHT, kết quả rèn luyện cũng như tiến độ học tập [H8.08.03.07]. Tuy nhiên, hệ thống giám sát của phần mềm chưa tự động đưa ra những cảnh báo về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của NH; CVHT chưa phát huy hết vai trò của mình.

2. Điểm mạnh

Quy chế đào tạo trình độ đại học được cập nhật, hệ thống giám sát sự tiến bộ của NH về học tập và rèn luyện của người được thực hiện trên phần mềm quản lý đào tạo nên mức độ chính xác cao, tốc độ nhanh.

Thông qua việc đào tạo và hướng dẫn chi tiết của Phòng ĐBCL&KT nên hệ thống E-learning được GV và SV khai thác khá hiệu quả trong việc theo dõi tiến độ và mức độ hoàn thành CDR của NH.

Đội ngũ CVHT của Khoa Du lịch là những người có nhiệt huyết và kinh nghiệm trong công tác của mình, luôn sẵn sàng hỗ trợ và tư vấn kịp thời cho NH khi cần thiết, chủ động liên lạc với phụ huynh trong các trường hợp học tập yếu kém.

3. Điểm tồn tại

Hệ thống giám sát trên phần mềm chưa tự động đưa ra những cảnh báo về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của NH.

Giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của SV dựa trên hệ thống CVHT chưa được phát huy đúng mực.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường tiếp tục cập nhật quy chế đào tạo trình độ đại học, hệ thống giám sát sự tiến bộ của NH về học tập và rèn luyện trên phần mềm quản lý đào tạo, đảm bảo phù hợp với thực tiễn.	Phòng ĐTDH	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường tiếp tục phát huy hiệu quả sử dụng của hệ thống E-learning trong việc theo dõi tiến độ và mức độ hoàn thành CDR của NH.	Phòng ĐBCL&KT	Định kỳ hàng năm
		- Đội ngũ CVHT của Khoa Du lịch tiếp tục nhiệt tình hỗ trợ và tư vấn kịp thời cho NH khi cần thiết, chủ động liên lạc với phụ huynh trong các trường hợp học tập yếu kém.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa tiếp tục đẩy mạnh vai trò của CVHT, trợ lý quản lý SV và Đoàn Thanh niên trong việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của SV;	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Khoa cần tổ chức sinh hoạt học thuật để trao đổi thực trạng và giải pháp trong công tác quản lý giám sát sự tiến bộ của SV; đồng thời khen thưởng những CVHT hoàn thành tốt nhiệm vụ.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Nhà trường cần nâng cấp phần mềm quản lý đào tạo theo hướng kiểm soát và tự động đưa ra cảnh báo đối với NH trong học tập và rèn luyện.	Phòng ĐTDH	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 8.4

Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học.

1. Mô tả hiện trạng

Phòng CTCT&SV, Trung tâm HTVL&KN, Đoàn Thanh niên, Hội SV học sinh, CVHT và GV cùng nhau phối hợp trong các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của NH [H8.08.04.01]. Trong đó, CVHT chịu trách nhiệm chính trong việc tư vấn, hỗ trợ học tập cho NH, phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm tăng cường công tác quản lý SV trong quá trình đào tạo theo hệ thống TC. Mỗi tuần, CVHT có một giờ sinh hoạt lớp để gặp gỡ SV có vấn [H8.08.04.02].

Nhà trường thường xuyên cập nhật đầy đủ các dữ liệu về CTĐT của từng chuyên ngành, từng bậc học, các văn bản hướng dẫn về quy chế đào tạo; các quy định, quy trình KTĐG HP; kế hoạch học tập từng HP, từng kỳ, năm học và toàn khóa học lên cổng thông tin điện tử của Trường [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03], [H5.05.01.01], [H5.05.01.03], [H5.05.01.04], [H8.08.04.03]. Tuy nhiên, việc đăng ký HP của SV còn gặp nhiều khó khăn do phần mềm bị quá tải.

Hoạt động tư vấn học tập trong những năm qua được Nhà trường quan tâm hơn. Khi tân SV nhập học, Nhà trường sẽ phát mỗi bạn một quyển Sổ tay SV, tổ chức tuần sinh hoạt công dân để phổ biến nội quy, quy chế đào tạo, quy chế đánh giá kết quả rèn luyện, quy chế công tác SV, hướng dẫn NH nguồn tra cứu thông tin, các câu hỏi thường gặp, hướng dẫn phương pháp học tập cho SV,... nhằm giúp các em có thể sớm hòa nhập với môi trường học tập trong trường đại học, nâng cao nhận thức của SV về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước [H4.04.02.14]. Tuy nhiên, hoạt động tư vấn tâm lý cho NH chưa được quan tâm nhiều.

Khoa Du lịch cũng tổ chức ngày hội tân SV để chào đón tân SV khóa mới với các hoạt động: (1) Gặp gỡ và giao lưu với thầy cô trong Khoa, giới thiệu các CVHT, giới thiệu CTĐT, quy chế đào tạo và giải đáp thắc mắc của SV; (2) Gặp gỡ và giao lưu với cựu SV và doanh nghiệp; (3) Tổ chức hoạt động teambuilding, là sân chơi tạo sự kết nối giữa các thành viên trong lớp với nhau [H8.08.04.04]. Bên cạnh đó, Khoa Du lịch thường

niên đều tổ chức hội nghị học tốt và gặp gỡ giao lưu doanh nghiệp định hướng tư vấn nghề nghiệp, giúp các em có thêm động lực và phương pháp học tập được tốt hơn **[H4.04.02.18]**, **[H8.08.04.05]**.

CVHT mỗi tuần có 01 tiết sinh hoạt lớp bên cạnh nội dung tư vấn học tập, các CVHT thường thiết kế các buổi sinh hoạt thành những giờ vui chơi giúp SV rèn luyện các kỹ năng mềm, hỗ trợ cho học tập và cả công việc sau này **[H8.08.04.06]**.

Đoàn thanh niên Trường ĐHNT và Đoàn Khoa Du lịch thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa (văn hóa văn nghệ thể thao) chào mừng các ngày lễ lớn trong năm, Khoa Du lịch, bên cạnh các chương trình văn nghệ, các giải đấu thể thao thì Đoàn Khoa còn tổ chức ngày hội ban chấp hành; tổ chức ngày chủ nhật xanh; chương trình thiện nguyện Trung thu cho em ở vùng sâu vùng xa; chương trình hành trình du lịch, là sân chơi kiến thức rất bổ ích cho SV ngành QTKS **[H4.04.02.07]**.

Trung tâm HTVL&KN thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm và hướng nghiệp cho SV toàn trường. Các chương trình bồi dưỡng kỹ năng mềm và các hoạt động hướng nghiệp cho NH khá đa dạng và được thông báo rộng rãi đã tạo ra môi trường giúp SV có nhiều cơ hội phấn đấu, rèn luyện, đặc biệt là các hoạt động trao đổi học thuật, kết nối, tình nguyện vì cộng đồng và tình nguyện tại chỗ **[H8.08.04.07]**.

Ngoài ra, Trường có nhiều câu lạc bộ, đội tình nguyện được thành lập, là môi trường tốt để SV tạo lập mối quan hệ và rèn luyện thêm các kỹ năng mềm, ví dụ như: Câu lạc bộ âm nhạc, Câu lạc bộ Guitar chấp cánh ước mơ, Câu lạc bộ võ thuật, Câu lạc bộ tiếng Anh, Câu lạc bộ Kỹ năng sống,... Một số Khoa Viện thành lập thêm Đội tình nguyện, ví dụ như: Đội tình nguyện Khoa Kinh tế, Đội tình nguyện Khoa Xây dựng **[H4.04.03.05]**.

Trong các HP chuyên ngành, các GV của Khoa đều thiết kế các hoạt động trải nghiệm tại doanh nghiệp, ví dụ như năm nhất SV được đi tour thành phố và cắm trại 1 đêm bên đảo để rèn luyện các kỹ năng hỗ trợ cho ngành QTKS; SV năm 2 sẽ được đi tour Đà Lạt 3 ngày 2 đêm để được tham quan trải nghiệm và học tập; SV năm 3 và năm 4 sẽ được tham quan và thực hành, thực tập tại các khu nghỉ dưỡng và khách sạn; **[H4.04.02.07]**.

Nhằm thúc đẩy SV nỗ lực phấn đấu không ngừng để được vinh danh và khen thưởng, Nhà trường thực hiện việc khen thưởng, cấp học bổng cho những SV có thành

tích trong học tập và rèn luyện. Hàng năm, Khoa Du lịch cũng liên kết với một số doanh nghiệp trao tặng học bổng khuyến học cho những SV học lực tốt, rèn luyện tốt, và SV có hoàn cảnh khó khăn biết vươn lên trong học tập **[H8.08.04.08]**.

Trước đây, mỗi tháng Khoa tổ chức chào cờ một lần, gặp gỡ toàn bộ SV để lắng nghe và giải đáp những thắc mắc của SV. Năm 2019 trở đi, Khoa Du lịch tổ chức chào cờ 3 tháng/lần. Tuy nhiên, SV vẫn có thể kết nối và liên hệ trực tiếp với CVHT hoặc gửi mail trực tiếp lên Khoa để nhận được sự hỗ trợ kịp thời **[H8.08.04.09]**.

Bên cạnh đó, Khoa đã kết nối với các doanh nghiệp để gửi SV đi làm tại các khách sạn, nhà hàng, khu du lịch và các công ty lữ hành,... vừa giúp SV có thêm thu nhập vừa gia tăng kỹ năng nghề nghiệp. Kết thúc chương trình học tập, SV sẽ được Khoa gửi đến các khách sạn và khu nghỉ dưỡng để thực tập nghề nghiệp từ 4 đến 6 tháng **[H8.08.04.08]**. Đây sẽ là dịp SV được cọ sát thực tế, giúp nâng cao kỹ năng nghề nghiệp trước khi ra trường. Một số trường hợp thực tập tốt các bạn sẽ được doanh nghiệp nhận làm nhân viên chính thức. Trong quá trình học tập, SV được Khoa cung cấp thông tin đầy đủ về các mẫu báo cáo thực tập thực tế, KLTN, tư vấn cho SV lựa chọn chuyên đề. Mỗi SV sẽ được Khoa phân một GV phụ trách hướng dẫn xuyên suốt quá trình thực tập **[H4.04.02.07]**, **[H5.05.02.02]**. Tuy nhiên, số lượng SV tham gia NCKH còn hạn chế.

Kết quả khảo sát đánh giá toàn khóa học của SV năm cuối tốt nghiệp qua các năm cho thấy có hơn 90% NH tốt nghiệp hài lòng về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm (Bảng 8.2, Bảng 8.3) **[H1.01.01.09]**.

Bảng 8.2. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn trường

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)				
	2016	2017	2018	2019	2020
	2017	2018	2019	2020	2021
Khóa học giúp SV phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp	88,7	96,7	97,4	98,2	98,3
SV tự tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu của nghề nghiệp	92,8	95,4	96,1	97,7	97,9
Các yêu cầu hợp lý của NH được giải quyết kịp thời		95,8	95,9	97,7	98,1

Bảng 8. 3. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTKS

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)		
	2018 2019	2019 2020	2020 2021
Khóa học giúp SV phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp	100	93,75	96,29
SV tự tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu của nghề nghiệp	100	93,75	90,07
Các yêu cầu hợp lý của NH được giải quyết kịp thời	100	100	98,15

2. Điểm mạnh

Trường có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác cho phép hỗ trợ toàn diện NH từ lúc nhập học đến khi ra trường.

Các hoạt động tư vấn học tập được BM QTKS triển khai cụ thể và sát sao với quá trình học của SV; CVHT của Khoa luôn làm việc có trách nhiệm, quan tâm đến SV.

Hoạt động hợp tác với các doanh nghiệp du lịch đang được lãnh đạo Khoa và BM quan tâm và tích cực triển khai kết nối.

Các hoạt động thi đua, hoạt động ngoại khóa được SV hưởng ứng tích cực.

3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có các hoạt động tư vấn tâm lý cho NH. Các hoạt động khảo sát lấy ý kiến NH về học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ SV khác chưa được thực hiện liên tục.

SV gặp khó khăn trong việc đăng ký môn học do hệ thống bị quá tải, đồng thời số lượng SV tham gia NCKH còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tiếp tục duy trì các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác cho phép hỗ trợ toàn diện NH.	Phòng CTCT&SV, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- CVHT của Khoa tiếp tục phát huy tinh thần làm việc có trách nhiệm, quan tâm và theo dõi sát sao quá trình học tập của SV.	Khoa Du lịch	Mỗi HK
		- Lãnh đạo Khoa và BM tiếp tục quan tâm và triển khai mở rộng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Khoa Du lịch tiếp tục phối hợp với đội ngũ CVHT duy trì, khuyến khích hoạt động NCKH trong SV; phối hợp với Hội đồng khoa học Khoa tổ chức đánh giá đề cương NCKH của SV theo kế hoạch chung của Phòng KH&CN.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ hàng năm
		- BM QTKS&NH phối hợp với các doanh nghiệp tổ chức chương trình định hướng nghề nghiệp nhằm cung cấp kịp thời các thông tin về nghề nghiệp, xu hướng phát triển và cơ hội việc làm cho SV sau khi ra trường.	BM QTKS&NH	Định kỳ hàng năm
		- Khoa và Nhà trường cần quan tâm hơn nữa hoạt động tư vấn tâm lý cho NH. Nhà trường cần có nhân sự chuyên trách cho hoạt động tư vấn tâm lý cho NH.	Phòng CTCT&SV, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 8.5

Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho cá nhân người học.

1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường có nhiều chính sách hỗ trợ SV có hoàn cảnh khó khăn, nhất là miễn giảm học phí và tạo điều kiện cho SV tham gia vay quỹ tín dụng học đường NH thuộc diện chính sách, được nhận học bổng tài trợ, giúp gia đình NH đỡ lo hơn về kinh tế để NH yên tâm học tập; luôn tạo điều kiện hỗ trợ các hoạt động ngoại khóa của NH: hỗ trợ không gian (giảng đường, hội trường, các khu tự học), âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, đàn piano đặt tại nhà truyền thống phục vụ hoạt động cho các câu lạc bộ âm nhạc, câu lạc bộ Kỹ năng trẻ [H8.08.05.01]. Khoa Du lịch có KTX K1 là nơi để SV thực hành nghiệp vụ buồng; văn phòng không gian văn hóa Pháp ngữ - Bonjour là nơi sinh hoạt của câu lạc bộ Tiếng Anh và Đoàn Khoa Du lịch [H4.04.02.07], [H4.04.03.05].

Hàng năm, Đoàn Trường phối hợp với Hội SV và các đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch và tổ chức các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao theo như kế hoạch đã được Hiệu trưởng phê duyệt. Đoàn Khoa Du lịch cũng thường xuyên tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa bao gồm các chương trình văn nghệ, các giải đấu thể thao, các cuộc thi kiến thức, các chương trình thiện nguyện,... để SV cùng tham gia, tạo tinh thần thoải mái khi học tập [H8.08.05.02].

GV Khoa Du lịch luôn dành tình cảm quan tâm sâu sắc đến SV ngành QTKS, đặc biệt là các bạn tân SV khi còn nhiều bỡ ngỡ. Với mong muốn giúp các tân SV dễ dàng làm quen với môi trường học tập mới, Khoa Du lịch đã tổ chức các hoạt động kết nối trong ngày hội tân SV [H8.08.04.04]. Khoa Du lịch luôn lắng nghe tiếp nhận ý kiến và sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của SV thông qua các đối thoại và các buổi chào cờ tháng [H5.05.02.10], [H8.08.04.09].

BM, Khoa và Nhà trường trong những năm qua luôn quan tâm và hỗ trợ các trường hợp có hoàn cảnh thông qua các hoạt động như hỗ trợ gia đình NH gặp khó khăn sau các trận bão lũ; thăm hỏi và chúc tết gia đình NH có hoàn cảnh khó khăn; đưa SV về quê đón tết an toàn, tiết kiệm và hiệu quả, tổ chức cho SV nội trú, cán bộ độc thân ở lại

Trường trong dịp nghỉ tết Nguyên Đán, giảm học phí cho NH trong đợt dịch COVID-19, hỗ trợ cơm cho SV trong những ngày cách li toàn xã hội trong đợt dịch COVID-19 **[H8.08.05.03]**.

Với những điều kiện như trên, Trường ĐHNT đã và đang xây dựng môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc thân thiện, tạo không khí thoải mái để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Tuy nhiên, Nhà trường hiện vẫn chưa có đội ngũ chuyên nghiệp quan tâm đến sức khoẻ tâm lý, tâm thần của NH.

Khuôn viên Trường có cảnh quan thiên nhiên xanh, sạch, đẹp và đảm bảo an toàn cho NH. Hiện nay, khuôn viên của Trường được phân rõ thành các khu vực: một khu vực gồm các dãy giảng đường (G1 đến G8) dành cho đào tạo; khu thực hành, thí nghiệm; khu hiệu bộ là khu làm việc của lãnh đạo Nhà trường cùng với một số phòng ban, tòa nhà đa năng là nơi làm việc của các Khoa Viện; khu vực KTX (có 7 KTX); một khu thư viện; sân vận động, nhà thi đấu và các khu tự học. Trường có không gian thoáng đãng, sạch sẽ, tiện lợi với nhiều cây xanh, có vườn hoa, tượng đài, ghế đá, khu tập luyện thể thao gồm sân bóng đá mini, sân bóng chuyền, bóng rổ, cầu lông, khu tự học, các phòng họp và hội trường lớn **[H8.08.05.04]**.

Trong những năm qua, Nhà trường đầu tư xây dựng mới, sửa chữa nhiều giảng đường (G2, G3, G4, G5, G8), hội trường (HT1), nhà thi đấu, mua sắm nhiều trang thiết bị hiện đại đáp ứng tốt nhất nhu cầu của NH. Thư viện không ngừng đầu tư trang bị sách, tài liệu phục vụ NH. Các phòng học đều được trang bị hệ thống máy chiếu và âm thanh hỗ trợ cho việc dạy và học được thuận lợi hơn. Tại các giảng đường đều có hệ thống uống nước sạch tự động cho SV **[H8.08.05.04]**. Công tác trồng mới, cải tạo thảm cỏ, cây xanh luôn được coi trọng và được đưa vào kế hoạch đều đặn hàng quý **[H8.08.05.05]**.

Để đảm bảo khuôn viên trường luôn sạch sẽ, Nhà trường có đội ngũ chuyên quét dọn và tổ kiểm tra nhằm giữ gìn vệ sinh môi trường sạch đẹp. Bên cạnh đó, các hoạt động tăng cường ý thức bảo vệ cảnh quan môi trường luôn được Nhà trường quan tâm, thể hiện qua việc: Tổ y tế của Trường phối hợp với Trung tâm thiết bị trường học thường xuyên xịt thuốc chống muỗi để ngăn ngừa bệnh sốt xuất huyết, các chương trình: Chung sức tô xanh ý thức; Cộng đồng tự nguyện xanh; Cảm ơn vì bạn không xả rác, Chủ nhật xanh **[H8.08.05.06]**, **[H8.08.05.07]**.

Trung tâm PVTH thường xuyên giám sát chặt chẽ trật tự nội vụ trong phòng ở KTX, kiểm soát chặt NH ra vào cổng KTX bằng thẻ từ, tổ chức dọn vệ sinh thường ngày phòng ở và định kỳ trong khuôn viên, tổ chức các cuộc thi “Phòng ở sạch đẹp”, “KTX trật tự trị an, an toàn” hướng đến KTX an toàn, văn minh, thân thiện, nhằm đảm bảo sự an toàn cho NH. Bên cạnh đó, Nhà trường cũng lắp đặt hệ thống camera ở nhiều khu vực khác nhau nhằm tăng cường sự giám sát, đảm bảo an toàn an ninh trong Trường. Tổ Bảo vệ phối hợp Công an phường Vĩnh Thọ tăng cường tuần tra kiểm soát mọi hoạt động ở KTX, và đặc biệt chú ý vào các dịp lễ. Các công tác khác về y tế, vệ sinh môi trường, phòng cháy chữa cháy cũng luôn được lên kế hoạch chi tiết và thực hiện nghiêm túc [H8.08.05.05], [H8.08.05.07].

Ngoài ra, công tác y tế học đường luôn được Nhà trường quan tâm. Để đảm bảo sức khỏe cho NH, Nhà trường có phòng y tế tại KTX K4 với 2 nhân sự là y sĩ có trình độ trung cấp chuyên nghiệp. Trong suốt thời gian qua, nhân viên y tế đã luôn thực hiện tốt các nhiệm vụ như: sơ cứu NH, vệ sinh môi trường trường học, quản lý và chăm sóc sức khỏe trong trường học, triển khai chương trình phòng chống bệnh tật và tai nạn trong trường học. Đặc biệt là trong giai đoạn dịch COVID-19 vừa qua, phòng y tế của Nhà trường đã tích cực phối hợp với y tế phường Vĩnh Thọ trong việc phòng ngừa và điều trị nhằm hạn chế sự lây lan của dịch [H8.08.05.08]. Tuy nhiên, Nhà trường chưa có đội ngũ chuyên trách quan tâm đến sức khỏe tâm lý, tâm thần của NH.

Kết quả khảo sát đánh giá toàn khóa học của SV năm cuối tốt nghiệp qua các năm cho thấy có hơn 90% NH tốt nghiệp hài lòng về điều kiện sinh hoạt và đời sống trong thời gian học tập tại trường (Bảng 8.4, Bảng 8.5) [H1.01.01.09]. Tuy nhiên, Nhà trường chưa có khảo sát lấy ý kiến NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường [H1.01.01.09].

Bảng 8. 4. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối toàn trường

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)				
	2016	2017	2018	2019	2020
	2017	2018	2019	2020	2021
Khóa học giúp SV phát triển đạo đức, nhân cách		98,41	98,3	98,9	99,43

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)				
	2016 2017	2017 2018	2018 2019	2019 2020	2020 2021
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về văn hóa, văn nghệ của SV.	96,15	98,07	95,9	99	97,68
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về thể dục, thể thao của SV	95,21	98,5	98,25	98,6	98,7
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về chỗ ăn, chỗ ở cho SV	91,15	98,6	97,43	98,6	98,41
Nhà trường chăm lo tốt sức khỏe của SV		94,3	94,28	98,1	97,9

Bảng 8. 5. Thống kê kết quả khảo sát SV năm cuối ngành QTKS

Tiêu chí	Mức độ hài lòng (%)		
	2018 2019	2019 2020	2020 2021
Khóa học giúp SV phát triển đạo đức, nhân cách	100	100	99,99
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về văn hóa, văn nghệ của SV.	100	100	97,22
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về thể dục, thể thao của SV	100	96,87	99,07
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu về chỗ ăn, chỗ ở cho SV	100	93,75	99,08
Nhà trường chăm lo tốt sức khỏe của SV	100	100	98,15

2. Điểm mạnh

Nhà trường có cơ sở vật chất đầy đủ và hiện đại, đáp ứng tốt nhất nhu cầu học tập, sinh hoạt và rèn luyện của NH.

Trong môi trường đào tạo thuận lợi về an ninh, an toàn, xanh, sạch và đẹp, SV ngành QTKS được phát triển đầy đủ cả về thể chất và tinh thần, phát huy tính chủ động

trong học tập và NCKH. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan cho SV luôn được Khoa và Nhà trường quan tâm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và NCKH.

3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có đội ngũ chuyên trách quan tâm đến sức khoẻ tâm lý, tâm thần của NH; chưa có khảo sát lấy ý kiến đầy đủ và rộng rãi đối với NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường tiếp tục bảo dưỡng, rà soát và hoàn thiện hệ thống cơ sở vật chất nhằm đảm bảo luôn đáp ứng tốt nhu cầu dạy và học của thầy cô và SV. - Nhà trường và Khoa tiếp tục quan tâm quy hoạch xây dựng môi trường đào tạo đảm bảo an toàn, xanh, sạch, đẹp...	Trung tâm PVTH	Định kỳ hàng năm
		- Đoàn Khoa Du lịch và CVHT tiếp tục tuyên truyền, phổ biến cho SV duy trì công tác bảo vệ môi trường xanh, sạch, đẹp, có ý thức phòng chống tệ nạn xã hội và thực hiện tốt nếp sống văn minh.	Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường cần thành lập đội ngũ chuyên trách, chăm lo sức khoẻ tâm lý, tâm thần của NH.	Phòng CTCT&SV	NH 2023

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 5/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 8

Chính sách tuyển sinh rõ ràng, được công khai và cập nhật hàng năm, đảm bảo tuyển được số lượng SV có kết quả và năng lực tốt, thu hút được NH tham gia dự tuyển

ngành QTKS. Các hoạt động tư vấn học tập được BM QTKS triển khai cụ thể và sát sao với quá trình học của SV. Phần mềm quản lý đào tạo giúp CVHT dễ dàng theo dõi KQHT và rèn luyện của NH. Đồng thời, qua so sánh kết quả học giữa các kỳ, phần nào cũng đánh giá được sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, KQHT và khối lượng học tập của NH. Môi trường học tập và nghiên cứu xanh, sạch đẹp, an toàn, không bạo lực, không tệ nạn xã hội.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.

Tiêu chuẩn 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

Mở đầu

Do tính đặc thù của ngành khách sạn, Trường ĐHNT cần đảm bảo cơ sở vật chất như: Hệ thống phòng làm việc, phòng học cùng các trang thiết bị cần thiết; Thư viện và các nguồn học liệu được đầu tư phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu; Khu vực thực hành và trang thiết bị cho các hoạt động thực hành buồng, bàn, bar, các nghiệp vụ lễ tân khách sạn; Hệ thống CNTT hiện đại để phục vụ công tác giảng dạy, học tập trực tiếp và trực tuyến cũng như nghiên cứu. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn phải được đảm bảo tốt, đặc biệt có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

Tiêu chí 9.1

Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

1. Mô tả hiện trạng

Cơ sở vật chất chính của Trường ĐHNT đặt tại địa chỉ số 02 đường Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang với tổng diện tích đất sử dụng vào khoảng 515.835 m², trong đó tổng diện tích đất sử dụng phục vụ cho đào tạo là khoảng 27.049 m² bao gồm: nơi làm việc: 155,5 m²; nơi học: 11.893 m²; nơi vui chơi giải trí: 15.000 m².

Khuôn viên Nhà trường bao gồm khu làm việc hành chính, hệ thống giảng đường, hệ thống phòng thí nghiệm (PTN), KTX SV, thư viện, nhà thi đấu đa năng, sân vận động; đảm bảo cho hoạt động hệ thống làm việc vận hành tốt. Tỷ lệ diện tích/NH của CSGD đảm bảo đủ hỗ trợ các hoạt động đào tạo phục vụ CTĐT theo quy định hiện hành [H9.09.01.01].

Đối với Khoa Du lịch, văn phòng Khoa với diện tích khoảng 60 m², và văn phòng

của 02 BM trực thuộc có diện tích khoảng 43 m², được đặt tại tầng 6 khu Nhà đa năng nằm ở phía Đông Bắc khuôn viên Trường đủ cho 17 CBVC của Khoa làm việc. Văn phòng làm việc của Khoa và Bộ môn được trang bị đầy đủ các hệ thống chiếu sáng, thông gió, an toàn, ... phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu [H9.09.01.02].

Hệ thống giảng đường của Nhà trường gồm 8 khu (từ G1 đến G8) gồm 120 phòng học, tổng diện tích phòng học (chỉ tính phòng học tại giảng đường) là 11.893m² [H9.09.01.03]. Tỷ lệ diện tích phòng học trên NH chính quy là 7,13 do đó đã đáp ứng tốt nhu cầu của việc bố trí giảng đường cho SV của chương trình QTKS.

Tất cả các phòng học được trang bị các phương tiện hỗ trợ dạy và học như máy chiếu, hệ thống âm thanh, quạt gió phù hợp,... Nhà trường có hệ thống phòng máy tính của Trường gồm 09 phòng với diện tích 3.642 m² được trang bị, lắp đặt máy vi tính phục vụ nhu cầu giảng dạy, thực hành của GV, SV trong Trường nói chung và CTĐT nói riêng [H9.09.01.04]. Hệ thống mạng wifi miễn phí phủ khắp Trường. Tuy nhiên, một số trang thiết bị phòng học (máy chiếu, tivi, thiết bị kết nối máy tính, micro, ...) hoạt động không ổn định, cần thường xuyên được sửa chữa, thay thế.

KTX dành cho SV rộng rãi, tỷ lệ diện tích KTX trên NH chính quy năm 2020-2021 là 9,52 m²/người [H9.09.01.05].

Công tác quản lý cơ sở vật chất, duy trì hoạt động của toàn bộ hệ thống được theo dõi thường xuyên, tuân thủ đúng Quy định 1250-QĐ/ĐHNT quản lý, sử dụng tài sản của Trường ĐHNT [H9.09.01.06].

Các vật tư, tài sản phục vụ nhu cầu nghiên cứu và đào tạo của CTĐT được kiểm tra hàng năm và ghi chép cụ thể trong sổ theo dõi vật tư, được Khoa Du lịch đề xuất theo nhu cầu của BM trong kế hoạch mua sắm của Khoa. Khoản đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất của Khoa Du lịch phục vụ cho CTĐT cũng như các đơn vị khác, dựa theo Quy chế chi tiêu nội bộ [H6.06.01.03]. Các ý kiến liên quan đến vấn đề cơ sở vật chất và trang thiết bị của CBVC Khoa Du lịch cũng như các đơn vị khác của Nhà trường đã được đưa ra và thảo luận tại các Hội nghị CBVC và Đối thoại CBVC hàng năm [H9.09.01.07]. Kế hoạch đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ CTĐT được dự toán hàng năm theo thuyết minh chi tiết của đầu công việc. Các hoạt động mua sắm sửa chữa của Khoa Du lịch được thực hiện dựa trên thông báo kế hoạch đầu tư, sửa chữa cơ sở vật chất, trang thiết bị và tờ trình hoạt động đầu tư, sửa chữa cụ thể [H9.09.01.08].

Kết quả phản hồi về cơ sở vật chất và trang thiết bị năm học 2020 -2021 cho thấy 73,48% SV cuối khóa của Khoa Du lịch (trong đó có ngành QTKS) cho rằng Nhà trường có đủ trang thiết bị phục vụ học tập, thực hành của SV. Khảo sát SV năm cuối của ngành Du lịch ở 2 năm 2018 và 2019 cho thấy tỷ lệ SV đồng ý về chất lượng cơ sở vật chất phục vụ đào tạo đều trên 80%. Tuy nhiên, SV vẫn kiến nghị Nhà trường cần thường xuyên sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất, trang thiết bị kịp thời cho phòng học (quạt, micro, máy chiếu, hệ thống loa, bàn ghế, ổ cắm điện, wifi, tivi...) [H1.01.01.09].

2. Điểm mạnh

Cơ sở vật chất và trang thiết bị phù hợp đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu cho các ngành đào tạo của Trường nói chung và ngành QTKS - Khoa Du lịch nói riêng.

3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa kịp thời đầu tư thay thế, bảo dưỡng cơ sở vật chất, trang thiết bị cho phòng học. Các phòng làm việc cho Khoa chuyên ngành ở khu vực Nhà đa năng chưa được trang bị thật sự tiện nghi. Các trang thiết bị phòng học (máy chiếu, tivi, thiết bị kết nối máy tính, micro...) hoạt động không ổn định, cần được thường xuyên sửa chữa, thay thế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Nhà trường và Khoa tiếp tục khai thác tốt cơ sở vật chất để tổ chức các hoạt động học tập, và các dịch vụ hỗ trợ khác cho sinh viên.	Trung tâm PVTH, KDL	Định kỳ hàng năm
		- Khoa sớm triển khai Đề án Trung tâm thực hành và thẩm định nghề du lịch.	KDL	Từ 2023
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường sẽ đẩy mạnh việc triển khai mua sắm, sửa chữa, triển khai đầu tư cho các phòng làm việc và khu vực giảng đường phục vụ đào tạo và NCKH của CBVC, SV.	Nhà trường, KDL và Trung tâm PVTH	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 9.2

Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

1. Mô tả hiện trạng

Thư viện Trường ĐHNT rộng 3.927 m² nhìn ra biển có cảnh quan đẹp, môi trường trong lành, yên tĩnh, phù hợp với nhu cầu học tập và nghiên cứu của SV, CBVC của CTĐT. Thư viện Trường hiện đại với 1.000 chỗ ngồi được bố trí thuận tiện theo mục đích người dùng sử dụng cá nhân hay làm việc nhóm [H9.09.02.01].

Cổng thông tin điện tử của thư viện (<http://thuvien.ntu.edu.vn/>) kết nối nhanh giữa thư viện với người đọc. Để hỗ trợ cho người dùng, Thư viện cũng thường xuyên tổ chức các lớp hướng dẫn sử dụng cho SV khóa mới. Thư viện có nhiều dịch vụ như tra cứu thông tin theo môn học, cung cấp dịch vụ wifi miễn phí trong khuôn viên Thư viện [H9.09.02.02].

Hiện tại Thư viện có 2 hình thức phục vụ: phục vụ trực tiếp (tài liệu in) và phục vụ trực tuyến (tài liệu số); xây dựng quy định sử dụng thư viện số và phân cấp người dùng theo thứ tự ưu tiên đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo và NCKH của CTĐT [H9.09.02.03]. Thư viện có ban hành nội quy quy định cho các phòng đọc và cử cán bộ hướng dẫn sử dụng tài khoản thư viện vào đầu năm học cho sinh viên mới nhập học.

Nguồn học liệu của thư viện Trường ĐHNT đa dạng, đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu cho CTĐT; cung cấp thông tin có giá trị giúp nâng cao trình độ chính trị, văn hóa, lịch sử và kỹ năng mềm cho SV của chương trình. Số lượng tài liệu thư viện tính đến tháng 6/2020 được thống kê với tài liệu số khoảng 113.000 đầu sách và tài liệu văn bản khoảng 23.000 tài liệu. Tài liệu số bao gồm: 6.354 ebook tiếng Việt; 8.606 ebook ngoại văn, 5.443 luận văn, luận án, khóa luận; 977 giáo trình bài giảng, và hơn 80.000 bài trích báo, tạp chí [H9.09.02.04].

Cho đến nay, số đầu sách chuyên môn, giáo trình, bài giảng phục vụ cho ngành QTKS là trên 123 cuốn, 2.830 luận văn, luận án có liên quan đến ngành du lịch. Các tài liệu phục vụ CTĐT của ngành được rà soát đảm bảo cung cấp đầy đủ cho SV học tập [H9.09.02.05].

Bên cạnh đó, Thư viện luôn chú ý khai thác tài liệu miễn phí trên mạng, giới thiệu các đường link hữu ích hoặc tìm kiếm các nguồn tài trợ từ nước ngoài là nguồn tài liệu rất bổ ích cho người dùng. Đến nay Thư viện đã được cấp quyền truy cập vào trên 23 trang cơ sở dữ liệu như Agora, Hinari, Oxford, onlinelibrary.wiley, IMF, OARE, [H9.09.02.06]. Tuy nhiên, Thư viện chưa có nhiều tạp chí chuyên ngành và khả năng tiếp cận cơ sở dữ liệu số của các tạp chí chuyên ngành du lịch trên thế giới còn thấp.

Nguồn học liệu thường xuyên được cập nhật bao gồm cả bản in và bản điện tử nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu của người đọc. Đầu mỗi năm học, Thư viện gửi thông báo (qua email) đến tất cả đơn vị trong Trường và GV danh mục các tài liệu mới để lựa chọn và mua bổ sung. Các BM và cá nhân GV của Khoa sau khi rà soát tài liệu tham khảo theo ĐCHP của CTĐT, cũng đề xuất thư viện mua các tài liệu cần thiết, nhất là các tài liệu học tập bắt buộc dành cho chuyên ngành [H9.09.02.07]. Mặc dù vậy, một số giáo trình trong các ĐCHP chưa được cập nhật kịp thời ở Thư viện.

Để mở rộng nguồn học liệu phục vụ giảng dạy, Khoa Du lịch và Ban phụ trách Chương trình Pháp ngữ xây dựng thư viện sách ngoại ngữ, giáo trình và tài liệu chuyên ngành, các khoá luận tốt nghiệp tại Văn phòng bộ môn và Không gian Pháp ngữ dựa vào sự tài trợ của các tổ chức đại học Pháp ngữ, Đại sứ quán Pháp, các hiệp hội văn hoá, du lịch [H9.09.02.10].

Theo thống kê số lượng độc giả trên trang web thư viện năm 2020, số lượt mượn tài liệu giấy là hơn 4.200 lượt, số truy cập tài liệu số là trên 82.500 lượt. Tuy nhiên, số lượng độc giả là SV và GV ngành QTKS nói riêng và ngành Du lịch nói chung chỉ là 2.764/tổng số toàn Trường là 17.680, còn khá khiêm tốn [H9.09.02.08].

Theo kết quả khảo sát SV cuối khóa ngành Du lịch, năm học 2020-2021 cho thấy hơn 85% SV đồng ý thư viện cung cấp đầy đủ giáo trình, tài liệu tham khảo cho hầu hết các HP, 100% đồng ý thư viện có đủ chỗ cho SV học tập và nghiên cứu. Mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động Thư viện tăng hàng năm [H1.01.01.09]. Tuy nhiên, SV cũng mong muốn có nhiều tài liệu chuyên ngành được cập nhật.

2. Điểm mạnh

Môi trường thư viện yên tĩnh, rộng rãi, thoáng mát, quang cảnh đẹp đáp ứng tốt các nhu cầu về học tập và nghiên cứu của NH. Thư viện áp dụng các công nghệ hiện đại trong việc quản lý và khai thác các nguồn tài nguyên, tạo điều kiện thuận lợi cho người

sử dụng dễ dàng tiếp cận hầu hết các dịch vụ thư viện thông qua công thông tin điện tử và thư viện số của Thư viện. Nguồn tài liệu của thư viện phong phú về loại hình; thường xuyên được cập nhật, đáp ứng khá tốt các yêu cầu về đào tạo và NCKH.

3. Điểm tồn tại

Thư viện chưa có nhiều tạp chí chuyên ngành và khả năng tiếp cận cơ sở dữ liệu số của các tạp chí chuyên ngành du lịch trên thế giới còn thấp. Thư viện còn thiếu thông tin cập nhật về một số giáo trình bắt buộc trong đề cương chi tiết học phần; thông tin liên kết cơ sở dữ liệu trong và ngoài nước.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Thư viện mở rộng liên kết với thư viện của các cơ sở đào tạo, nghiên cứu trong và ngoài nước.	Thư viện	Từ 2023
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường tiếp tục đầu tư để thư viện mở rộng liên kết với nguồn cung cấp học liệu chuyên ngành. Thư viện, phòng đọc hoàn thiện nội quy/quy định/hướng dẫn	Nhà trường, và Thư viện	Trong giai đoạn đến 2021-2026
		- Khoa Du lịch cập nhật thường xuyên thông tin về số lượng các giáo trình bắt buộc trong đề cương chi tiết học phần; giới thiệu các nguồn học liệu số hóa từ các Trường đối tác.	KDL và Thư viện	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 9.3

Phòng thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

1. Mô tả hiện trạng

Trung tâm Thí nghiệm thực hành của Trường hiện đang quản lý các phòng thực hành, cố gắng đáp ứng nhu cầu cơ bản cho giảng dạy thực hành, thực tập và NCKH cho SV CTĐT [H9.09.03.01]. Kế hoạch đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị được Hội đồng Trường phê duyệt và thông báo công khai trong Nghị quyết Hội nghị CBVC hàng năm, trên cơ sở đó Khoa Du lịch đã xây dựng danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết để duy trì và phát triển đáp, ứng nhu cầu của hoạt động đào tạo và nghiên cứu của mình [H9.09.01.07].

Đối với ngành du lịch, hàng năm phải có trên 500 SV ngành du lịch thực hành, thực tập. Nhu cầu về trang thiết bị bố trí tại các phòng thực hành phù hợp với nhu cầu thực hành rất lớn do số lượng SV của CTĐT nói riêng và của Khoa Du lịch nói chung là trên 2.000 SV ở các khóa. Nhà trường đã bố trí khu nhà K1 ở phía Bắc khuôn viên Trường gồm có 25 phòng trong đó ở Tầng 1 và tầng 2 là những phòng khách, phục vụ cho khách đến Trường công tác hoặc GV mời giảng của Trường. SV ngành du lịch được bố trí 5 phòng ở tầng 2 để thực hành buổi [H9.09.03.02]. Ngoài ra, Khoa cũng đã được tài trợ từ hợp tác quốc tế để xây dựng Không gian Pháp ngữ - cà phê Bonjour phục vụ cho việc thực hành chế biến món ăn và quản trị nhà hàng cho SV ngành du lịch, khách sạn [H9.09.03.03].

Đối với các cơ sở thực hành của Khoa Du lịch nêu trên, Trung tâm PVTH quản lý chung còn giảng viên của Khoa sẽ phụ trách hướng dẫn sinh viên thực hành. Tuy nhiên, số lượng thiết bị liên quan đến thực hành nghiệp vụ lễ tân, tour, ẩm thực ngành du lịch ở khu thực hành K1 và Không gian Bonjour hiện chưa được trang bị đầy đủ, hiện đại. Việc bố trí khu vực thực hành khá phân tán, rải rác. Trường cũng chưa triển khai lập hồ sơ theo dõi, quản lý và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các trang thiết bị.

Ngoài cơ sở thực hành ở Trường, trong những năm qua, Khoa cũng đã năng động kết nối hợp tác với các doanh nghiệp du lịch, các khách sạn ở địa phương để đáp ứng nhu cầu thực hành, thực tập cho SV CTĐT QTKS [H9.09.03.04].

Để đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu của ngành, Khoa đã đệ trình kế hoạch bố trí và trang bị ở tầng 1, Nhà đa năng và đã được Nhà trường phê duyệt vào tháng 11/2019 để triển khai mua sắm theo quy định [H9.09.03.05].

Kết quả khảo sát SV cuối khóa ngành Du lịch năm học 2019-2020 và 2020-2021 cho thấy tỷ lệ SV đồng ý rằng phòng thực hành đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo chỉ đạt khoảng 70%. Ý kiến kiến nghị của đa số SV cuối khóa của Chương trình đều cho rằng Nhà trường cần sớm đầu tư các phòng thực hành hiện đại [**H1.01.01.09**].

2. Điểm mạnh

Bên cạnh việc đầu tư khu thực hành nghiệp vụ du lịch tại Trường, Khoa Du lịch đã chủ động liên kết với các doanh nghiệp ở địa phương để đáp ứng nhu cầu thực tập, thực hành nghề cho SV ngành Du lịch.

3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có khách sạn cũng như Phòng khách sạn mô phỏng với quy mô đủ lớn, hiện đại để phục vụ việc đào tạo ở chuyên ngành du lịch. Tiến độ đầu tư cho khu thực hành cũng như một số trang thiết bị cho một số HP CTĐT cần được xúc tiến nhanh hơn.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Phát huy lợi thế, đẩy mạnh ký kết hợp tác với các doanh nghiệp du lịch để phát triển không gian thực hành cho sinh viên ngành.	KDL, các đối tác doanh nghiệp	Từ 2023
2	Khắc phục tồn tại	- Từ năm học 2022-2023, Trung tâm Thí nghiệm thực hành phối hợp với Khoa rà soát, xây dựng kế hoạch đầu tư không gian thực hành ở tòa Nhà đa năng (tầng trệt) đảm bảo đáp ứng nhu cầu cơ bản của đội ngũ GV và SV.	Nhà trường, và Trung tâm Thí nghiệm thực hành	2022-2023
		- Khoa Du lịch lên phương án triển khai sử dụng hiệu quả không gian thực hành ở tòa Nhà đa năng (tầng trệt).	KDL	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 9.4

Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường đã trang bị đầy đủ máy tính ở các phòng ban, khoa, trung tâm cũng như hệ thống máy tính dành cho học tập. Các máy tính này đều được kết nối mạng nội bộ và kết nối internet tốc độ cao, phục vụ 24/24. Tỷ lệ số máy tính phục vụ đào tạo/ Số NH chính quy là 0,21 [H9.09.04.01].

Văn phòng Khoa Du lịch, văn phòng Trường khoa được trang bị máy in, máy photocopy kết nối internet để phục vụ công tác quản lý, chuyên môn. Nhà trường đã lắp đặt thiết bị phủ sóng wifi toàn bộ Thư viện, các khu giảng đường, khu tự học, KTX nên đã đảm bảo sự thông suốt trong quá trình làm việc. Công tác quản lý trong Khoa được hỗ trợ thông qua việc sử dụng các phần mềm chuyên dùng: quản lý đào tạo, quản lý thư viện, quản lý tài sản, quản lý tài chính với các quy định cụ thể về sử dụng [H9.09.04.02]. Qua cổng thông tin điện tử và phần mềm quản lý đào tạo, GV và SV có thể quản lý, theo dõi hoạt động dạy và học của mình. Theo đó, trang web của Khoa Du lịch cũng như các đơn vị khác trong Trường, được cập nhật thường xuyên thông tin hỗ trợ hoạt động quản lý, nghiên cứu và đào tạo. Tuy nhiên, hiện Khoa chưa có Phòng chuyên đề được trang bị mạng wifi riêng có tốc độ xử lý nhanh để phục vụ cho hội thảo, học tập trực tuyến.

Tổ CNTT được thành lập vào năm 2016 nhằm bảo trì, nâng cấp khả năng phục vụ của hệ thống máy chủ, đường truyền, hệ thống mạng, đảm bảo hoạt động của hệ thống mạng được ổn định [H9.09.04.03]. Tổ CNTT (nay là Phòng CNTT) tiếp nhận thông tin sự cố và những ý kiến góp ý qua đường dây nóng (điện thoại: 0258.2461.303, email: tocntt@ntu.edu.vn) và kịp thời sửa chữa, xử lý. Nhờ có bộ phận nghiệp vụ chuyên trách và hệ thống CNTT đồng bộ, trong hai năm học 2020-2021, mặc dù có dịch COVID-19 xảy ra nhưng việc đào tạo trực tuyến trên Google Meet, Zoom và hệ thống NTU E-learning của CTĐT ngành QTKS đã được triển khai nhanh, an toàn và hoạt động thực sự hiệu quả.

Tại phòng thực hành máy tính có nhật ký thực hành, sổ theo dõi tài sản cố định theo dõi việc vận hành và bảo trì phòng máy tính [H9.09.04.04]. Hệ thống máy chủ, máy tính luôn được bổ sung, cập nhật để hỗ trợ tốt nhất các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

trong toàn Trường [H9.09.04.05]. Các phản hồi của các bên liên quan có thể liên hệ trực tiếp qua đường dây nóng của Tổ CNTT khi cần tư vấn, triển khai hệ thống mạng máy tính, mạng internet, thiết kế phần mềm, trang web, cũng như đưa ra những đóng góp để Phòng CNTT hoạt động tốt hơn, hiệu quả hơn.

Kết quả kiểm tra chất lượng mạng ở KTX năm 2020 cho thấy chất lượng đường truyền không ổn định, thường nghẽn mạng vào giờ cao điểm nhưng có khắc phục tốt hơn ở năm 2021 [H9.09.04.06]. Kết quả phản hồi của SV chương trình ngành QTKS (năm 2021) về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong hỗ trợ đào tạo và NCKH cũng cho thấy hơn 84% SV hài lòng về đường truyền trên giảng đường và khu tự học, tuy nhiên mạng ở KTX đôi khi còn yếu, chập chờn ảnh hưởng đến việc học trực tuyến [H1.01.01.09]. Ngoài ra, Nhà trường và Khoa cũng chưa có đánh giá của GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.

2. Điểm mạnh

Đội ngũ cán bộ phụ trách, hỗ trợ kỹ thuật CNTT có trình độ chuyên môn, có năng lực và tính chuyên nghiệp trong nghiên cứu và phục vụ đào tạo.

3. Điểm tồn tại

Chưa có đánh giá của SV, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Khai thác năng lực của tổ CNTT và hệ thống mạng LAN để phát triển hệ thống đào tạo trực tuyến, phục vụ đào tạo từ xa của các trường/ Viện du lịch trong và ngoài nước.	KDL, tổ CNTT	Từ 2023

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành khảo sát chuyên sâu đánh giá của NH, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.	KDL, Phòng Đào tạo, tổ CNTT	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 9.5

Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

1. Mô tả hiện trạng

Quy định về các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn của Chính phủ và Bộ GD&ĐT được thể hiện trên trang web của Trung tâm PVTH [H9.09.05.01]. Quyết định về chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm PVTH cũng đã được xác định rõ ràng trên trang web của trung tâm [H9.09.05.02].

Để đảm bảo yêu cầu vệ sinh môi trường, Trường đã ký hợp đồng với đội ngũ nhân viên làm vệ sinh hàng ngày ở các khu làm việc và giảng đường, đồng thời bố trí 1 nhân viên phòng Y tế đi kiểm tra vệ sinh và thông báo thường xuyên đến bộ phận liên quan để đảm bảo vệ sinh môi trường trong khu vực quản lý [H8.08.05.06].

Tất cả SV và CBVC của Trường đều tham gia bảo hiểm y tế. Phòng Y tế nằm ngay khu KTX, trên đường đi từ cổng trường đến nhà xe thuận tiện cho SV, CBVC của Trường. Vào đầu mỗi năm học, Nhà trường đều tổ chức khám sức khỏe tổng quát cho SV nhập học khóa mới. Toàn thể CBVC của Trường đều được kiểm tra sức khỏe định kỳ hàng năm tại những cơ sở y tế có uy tín tại Nha Trang [H9.09.05.03].

Trường có lực lượng an ninh và kế hoạch cụ thể cho các tình huống, đảm bảo an ninh trật tự và an toàn tài sản cho Trường; phối hợp chặt chẽ với công an và chính quyền địa phương. Nhà trường cũng thường xuyên phối hợp với phòng Cảnh sát phòng cháy chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ thuộc Công an tỉnh Khánh Hòa tổ chức diễn tập phòng

cháy chữa cháy [H9.09.05.04]. Các PTN, thực hành đều được trang bị thiết bị phòng cháy chữa cháy và các dụng cụ, thiết bị y tế để giải quyết kịp thời các vấn đề xảy ra. Từ năm 2016, Nhà trường đã triển khai kế hoạch số 132-KH-ĐHNT nhằm xây dựng cơ quan an toàn về an ninh trật tự và Báo cáo số 124/BC-ĐHNT đã tổng kết 5 năm thực hiện an ninh trật tự trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Báo cáo về công tác y tế, quản lý sức khỏe cũng đã được thực hiện năm 2019-2020 [H9.09.05.03], [H9.09.05.05]. Trường cũng bố trí số điện thoại đường dây nóng xử lý sự cố liên quan an toàn, môi trường, y tế... [H9.09.05.06].

Trường có thiết kế các đường đi dẫn đến các khu vực trong Trường, đặc biệt là khu Nhà đa năng mới xây dựng, thuận tiện cho hoạt động của xe lăn của người khuyết tật. Việc sắp xếp thời khóa biểu cũng được Nhà trường quan tâm, lớp có SV khuyết tật thường xếp tầng thấp. Chỉ có ở các giảng đường, nhà làm việc cũ chưa được cải tạo lại cho phù hợp với của người khuyết tật [H9.09.05.07].

Qua các đợt khảo sát SV cuối khóa, hơn 90% SV ngành QTKS cho rằng Nhà trường đã đáp ứng tiêu chuẩn về môi trường xanh, đảm bảo an ninh cho SV. Qua đối thoại của lãnh đạo Trường với SV, hầu như không có ý kiến của SV (1.18% số SV trả lời khảo sát) mong muốn cải thiện chất lượng môi trường sống và học tập [H1.01.01.09].

2. Điểm mạnh

Trường ĐHNT có khuôn viên xanh, sạch đẹp được NH, CBVC, các đối tác trong và ngoài nước đánh giá cao.

3. Điểm tồn tại

Hiện còn chưa có các văn bản quy định các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn riêng do Trường/Khoa ban hành/sử dụng mà chỉ thực hiện theo quy định của Thông tư liên tịch 03/2000/TTLT-BYT-BGDĐT. Trường mới chỉ bước đầu đáp ứng nhu cầu tiếp cận đặc thù của người khuyết tật, chưa có đầu tư cải tạo ở các giảng đường, khu làm việc cũ.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cải thiện môi trường góp phần gia tăng thương hiệu của Nhà trường.	Trung tâm PVTH	Từ 2023
2	Khắc phục tồn tại	- Nhà trường và Khoa cần ban hành các văn bản quy định các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn riêng cho phù hợp với điều kiện môi trường và ngành đào tạo.	KDL, Trung tâm PVTH	Từ năm học 2022-2023
		- Nhà trường sẽ tập trung cải tạo, bố trí lối đi, nhà vệ sinh đặc biệt dành cho người khuyết tật ở những khu vực giảng đường, khu vực hành chính cũ.	Trung tâm PVTH	Giai đoạn 2022-2025

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 9

Trường ĐHNT có đầy đủ cơ sở vật chất như hệ thống phòng làm việc, phòng học cùng các trang thiết bị cần thiết cho các hoạt động đào tạo và NCKH của GV, SV trong CTĐT. Thư viện và các nguồn học liệu được đầu tư phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Do tính đặc thù của CTĐT, bên cạnh hệ thống phòng thực hành tại Trường, Khoa và CTĐT đã chủ động, sáng tạo liên kết với các doanh nghiệp khách sạn trong và ngoài Tỉnh để đảm bảo cơ sở thực hành, thực tập cho SV. Hệ thống CNTT khá hiện đại, hỗ trợ tốt cho đào tạo và nghiên cứu. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được đảm bảo, đáp ứng nhu cầu tiếp cận học tập của người khuyết tật.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.

Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng

Mở đầu

Nâng cao chất lượng đào tạo là yêu cầu sống còn của một trường đại học và mỗi ngành học trong trường trong bối cảnh tự chủ đại học hiện nay ở Việt Nam. Ban giám hiệu Trường ĐHNT đã tập trung chỉ đạo và ưu tiên dành nguồn lực đủ mạnh cho các hoạt động liên quan đến cải tiến chất lượng. Để nâng cao chất lượng đào tạo, trước hết thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan đã được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT. Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập, được đánh giá và cải tiến. Trong quá trình dạy và học, việc đánh giá KQHT của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR. Các kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác được đánh giá và cải tiến thường xuyên. Trường duy trì cơ chế phản hồi của các bên liên quan một cách có hệ thống, từ đó có thể đánh giá và cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

Tiêu chí 10.1

Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT.

1. Mô tả hiện trạng

CTĐT ngành QTKS được thiết kế và liên tục cập nhật, điều chỉnh để đáp ứng nhu cầu xã hội. Theo quy định của Bộ GD&ĐT và Trường ĐHNT, CTĐT ngành QTKS đã được điều chỉnh, cập nhật vào năm 2016 và 2019 và 2021 [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03]. Trường ĐHNT cũng chủ động tổ chức hội nghị tập huấn, hội thảo về phát triển CTĐT [H10.10.01.01] nhằm giúp ngành QTKS có các hướng cập nhật CTĐT theo đúng yêu cầu. Trong quá trình đào tạo, Nhà trường cũng hướng dẫn cập nhật các nội dung mới liên quan đến chương trình đào tạo về việc điều chỉnh các học phần tốt nghiệp và tổ chức các học phần Nhập môn ngành [H10.10.01.02].

Bên cạnh đó, Nhà trường cũng rất quan tâm đến việc lấy các thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan [H10.10.01.03] bao gồm nhà tuyển dụng, GV, cựu SV và SV đang học tập tại Trường, được Khoa sử dụng trong quá trình thiết kế và điều chỉnh CTĐT trình độ đại học ngành QTKS. Nhà trường đã chủ động xây dựng các bảng khảo

sát hàng năm cho từng đối tượng liên quan bao gồm: Sinh viên năm cuối với khoá 58 – đại học và K59 cao đẳng (2019-2020) khoá 57 – đại học và K58 Cao đẳng **[H1.01.01.09]**. Kết quả khảo sát năm học 2019 - 2020 với số lượng phiếu trả lời là 1.969 phiếu (gồm 1.474 từ hệ đại học và 494 phiếu từ hệ cao đẳng). Đối với năm học 2018 - 2019 có số lượng phiếu trả lời thu được là 2.292 phiếu (gồm 1.819 phiếu từ hệ đại học và 473 phiếu từ hệ cao đẳng). Thông qua kết quả này, Nhà trường có thể sử dụng để làm cơ sở cho việc thiết kế CTĐT.

So sánh CTĐT sau khi được cập nhật của trường ĐH Nha Trang với CTĐT ngành QTKS của trường ĐH kinh tế Quốc dân và chương trình đào tạo Quản trị du lịch và kinh doanh khách sạn của trường ĐH James Cook - Úc. Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS tương đồng với mục tiêu được công bố của các CTĐT ngành QTKS từ các trường Đại học trong nước, nhằm đào tạo NH có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng khoa học và công nghệ tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe; có khả năng sáng tạo và trách nhiệm nghề nghiệp, thích nghi với môi trường làm việc; có ý thức phục vụ nhân dân **[H1.01.01.10]**.

Trong đề tài Nghiên cứu cấp tỉnh của PGS.TS Lê Chí Công - Trường Khoa Du lịch với chủ đề: Đánh giá cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng nguồn nhân lực du lịch **[H10.10.01.04]**, cũng là một cơ sở để BM sử dụng kết quả cho việc xây dựng CTĐT. Kết quả của đề tài chỉ ra những nhu cầu, mong đợi đối với nguồn nhân lực du lịch trong tương lai và BM có thể xây dựng CTĐT phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp du lịch.

Hiện tại, Nhà trường và Khoa đã chủ động ký kết hợp tác với các doanh nghiệp du lịch lớn trên địa bàn của tỉnh Khánh Hoà để đảm bảo được việc thực hành của sinh viên và cam kết cung cấp nguồn nhân lực cho doanh nghiệp sau khi sinh viên tốt nghiệp. **[H3.03.01.06]**. Bên cạnh việc hợp tác, Nhà trường cũng chú trọng việc khảo sát doanh nghiệp về chất lượng nguồn nhân lực được cung cấp từ Nhà trường, tuy nhiên việc thực hiện khảo sát còn một số hạn chế nhất định. Việc khảo sát các doanh nghiệp khách sạn, resort đang có số lượng sinh viên làm việc sau khi tốt nghiệp chưa nhiều hoặc quá trình khảo sát, đánh giá của doanh nghiệp gặp một vài khó khăn nên kết quả vẫn chưa được như mong đợi.

Nhà trường đã tiến hành khảo sát các doanh nghiệp có sinh viên làm đang làm việc tuy nhiên số lượng các doanh nghiệp liên quan tới lĩnh vực Du lịch, khách sạn còn ít nên thiếu tính cơ sở cho việc đánh giá thiết kế và phát triển CTĐT.

2. Điểm mạnh

Nhà trường và Khoa có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về yêu cầu của nguồn nhân lực; thông tin phản hồi được sử dụng để cải tiến CTĐT và nâng cao chất lượng đào tạo.

Khoa Du lịch phối hợp chặt chẽ với các doanh nghiệp, cơ sở thực tập tại Nha Trang, Khánh Hoà, Ninh Thuận, Lâm Đồng và mạng lưới cựu SV. Thông qua các kênh này, có thể hỗ trợ Khoa trong quá trình đào tạo cũng như gửi các SV năm cuối đi thực tập tại doanh nghiệp và tạo cho SV có cơ hội được tiếp xúc với thực tế.

3. Điểm tồn tại

Số lượng khảo sát nhà tuyển dụng còn ít và phân tán nhiều ngành khác nhau. Cụ thể, chỉ có 2/37 doanh nghiệp du lịch được khảo sát.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về yêu cầu nguồn nhân lực. Phối hợp chặt chẽ với các doanh nghiệp để hỗ trợ cho SV được thực hành, thực tập.	Trung tâm HTVL&KN, Khoa Du lịch	Định kỳ hàng năm
		- Phối hợp với các doanh nghiệp để tăng cường hợp tác đào tạo và gửi SV thực tập, thực hành.	Khoa Du lịch	Mỗi HK
2	Khắc phục tồn tại	- Tích cực khảo sát Doanh nghiệp về có tuyển dụng SV của Nhà trường.	Trung tâm HTVL&KN, Khoa Du lịch.	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 10.2

Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập, được đánh giá và cải tiến

1. Mô tả hiện trạng

Trên cơ sở phản hồi, góp ý của các bên liên quan như doanh nghiệp, GV, cựu SV, Khoa Du lịch đã sử dụng cập nhật và phát triển CTĐT ngành QTKS được thực hiện theo quy định số 218/QĐ-ĐHNT ngày 17 tháng 3 năm 2014 và số 1008/QĐ-ĐHNT ngày 07/9/2018 [H10.10.02.01], [H2.02.01.04].

Trong quá trình thực hiện, Nhà trường đã tiến hành rà soát, đánh giá quy trình thiết kế và phát triển CTĐT căn cứ các quy định mới của Bộ GD&ĐT và thực tiễn đào tạo của Nhà trường [H10.10.02.02]. Kết quả cập nhật cụ thể được thể hiện trong CTĐT được công bố, [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03] và quy định về khối lượng và cấu trúc CTĐT [H2.02.01.08].

Dựa trên việc rà soát, đánh giá ở trên, quy trình thiết kế và phát triển CTĐT ngành QTKS đã được cải tiến trong Quyết định số 1008/QĐ-ĐHNT ngày 07 tháng 9 năm 2018 [H2.02.01.08], trong đó Điều 5 về tổ chức xây dựng CTĐT quy định 7 bước tiến hành xây dựng CTĐT (so với 9 bước theo quy trình năm 2014). Đặc biệt, theo quy trình cải tiến đã bổ sung bước xây dựng khối lượng kiến thức cần thiết để đảm bảo mục tiêu và CDR của CTĐT. CTĐT cũng đã thực hiện bước đối sánh với các CTĐT trong và ngoài nước [H1.01.01.10] để đo lường tương đối chất lượng của CTĐT nhằm đảm bảo các điều kiện đào tạo của ngành theo quy định mới của Bộ GD&ĐT [H10.10.02.02]. Trường ĐH Nha Trang còn thường xuyên thành lập các tổ cập nhật, đánh giá các CTĐT [H2.02.01.02] để nâng cao chất lượng đào tạo và điều chỉnh nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Một trong những ý nghĩa nổi bật từ việc cải tiến quy trình thiết kế và phát triển CTĐT là những thay đổi thực tế trong CTĐT. Chương trình đào tạo Khoá 63 tăng thời lượng thực hành và bổ sung thêm một số học phần như: Kỹ năng hỗ trợ trong khách sạn, Quản trị tiên sảnh, Quản trị bếp và ẩm thực, Quản trị dịch vụ giải trí và chăm sóc sức khoẻ trong khách sạn, Quản trị an ninh an toàn trong khách sạn, Thực hành tổ chức sự kiện [H3.03.01.02].

Trường ĐHNT cũng đã ban hành cập nhật chương trình giáo dục tổng quát trình độ đại học để giúp cho các CTĐT có thể cập nhật lại theo hướng mới [H.10.10.02.03].

Khoa Du lịch chủ động cập nhật các học phần để đáp ứng được xu hướng cho SV. Bắt đầu từ K63, một số học phần được thay đổi gắn với thực tiễn và giúp SV có kiến thức chuyên sâu hơn như: Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp du lịch; Quản trị chiến lược cho doanh nghiệp du lịch, Đọc và phân tích báo cáo tài chính trong doanh nghiệp du lịch, Khởi nghiệp và lập kế hoạch kinh doanh trong du lịch [H1.01.01.03].

Nhà trường cũng tập trung việc cập nhật ĐCHP và ĐCCTHP theo mẫu mới [H2.02.02.03], [H3.03.02.01] có nhiều thay đổi giúp cho GV và SV tập trung hơn vào mục tiêu và có các kế hoạch rõ ràng nhằm đạt được hiệu quả cao cho từng học phần, đảm bảo được CDR của CTĐT. Cứ 2 năm một lần, Nhà trường yêu cầu BM, Khoa chủ động trong việc cập nhật chương trình để đáp ứng được chuẩn đầu ra và đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

Trong quá trình thu thập thông tin, lấy ý kiến của Doanh nghiệp về chất lượng sinh viên, một vài doanh nghiệp còn chưa chủ động hỗ trợ Khoa hoặc một số doanh nghiệp chưa thực sự đánh giá đúng về đội ngũ sinh viên của trường khi làm việc tại doanh nghiệp. Một số doanh nghiệp chưa thu xếp được thời gian để trao đổi thông tin trực tiếp với Khoa, dẫn đến chưa nắm bắt được hết những mong muốn mà Doanh nghiệp yêu cầu đối với sinh viên.

Như vậy, việc thiết kế và phát triển CTĐT ngành QTKS được thiết lập, đánh giá và cải tiến liên tục. Tuy nhiên, việc lấy ý kiến của các bên liên quan trong quy trình đánh giá CTĐT gặp một số khó khăn về thu thập thông tin và mất nhiều thời gian, đặc biệt đối với các đơn vị sử dụng lao động và cựu SV.

2. Điểm mạnh

Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập rõ ràng, được rà soát và cải tiến dựa trên các điều kiện triển khai thực tiễn và quy định mới của Bộ GD&ĐT, từ đó làm cơ sở cải tiến CTĐT đảm bảo được tính khoa học và phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập, đánh giá 2 năm/lần với quy trình thống nhất trong toàn Trường.

3. Điểm tồn tại

Quá trình thu thập thông tin, lấy ý kiến phản hồi của các đơn vị sử dụng lao động và cựu SV trong quy trình đánh giá để phục vụ cho việc phát triển CTĐT gặp khó khăn và mất nhiều thời gian.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập rõ ràng, được rà soát và cải tiến liên tục.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành thu thập thông tin, lấy ý kiến của các đơn vị sử dụng lao động và cựu sinh viên.	Khoa Du lịch, Trung tâm HTVL&KN.	Định kỳ hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 10.3

Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR.

1. Mô tả hiện trạng

Trường ĐHNT đã ban hành các quy định liên quan nhằm yêu cầu và hướng dẫn GV thực hiện các hoạt động đánh giá quá trình, thi kết thúc học phần nhằm đánh giá KQHT của người học, cũng như tổ chức thi chung [H5.05.01.03], [H5.05.01.04], [H5.05.01.05], [H5.05.03.03], [H10.10.03.01].

Dựa trên chuẩn đầu ra đã được công bố [H1.01.01.03], quá trình đánh giá việc dạy và học được cụ thể hóa trong các ĐCCTHP và được công bố trực tiếp bởi giảng viên

cũng như đăng tải trên hệ thống E-learning trong 2 tuần đầu của mỗi kỳ học [H3.03.02.01].

Việc rà soát được bắt đầu từ quá trình khảo sát người học về hoạt động giảng dạy ở từng kỳ, sau khi kết thúc quá trình giảng dạy các học phần, Khoa, BM phối hợp với Phòng ĐBCL&KT tổ chức thu thập ý kiến của SV về hoạt động giảng dạy của GV; kết quả thu thập được thống kê và chuyển đến BM và GV [H5.05.01.10], [H2.02.03.03].

Dựa trên kết quả rà soát, Nhà trường và Khoa đã có những điều chỉnh như sau: Thứ nhất, đánh giá KQHT của SV theo nhiều thành phần, trong đó điểm đánh giá quá trình được chú trọng với tỷ lệ không quá 50% điểm chung [H5.05.01.04], [H8.08.03.05]. Thứ hai, kết quả phân loại rèn luyện theo học kỳ và năm học là một trong những tiêu chuẩn xét học tiếp, dừng học, xét khen thưởng và học bổng tài trợ ngoài ngân sách, giúp tạo thêm động lực phấn đấu đạt được CĐR cho SV [H8.08.01.05], [H8.08.03.06]. Thứ 3, mỗi lớp có 1 CVHT có trách nhiệm theo dõi tình hình, KQHT của SV theo từng học kỳ, thông qua các buổi sinh hoạt lớp để tư vấn cho SV đăng ký, điều chỉnh kế hoạch học tập cho phù hợp, nhắc nhở những SV có ý thức học tập chưa tốt. Tỷ lệ SV yếu kém cũng thường xuyên được theo dõi để kịp thời có các biện pháp giúp đỡ [H4.04.02.12]. Thứ tư, GV được khuyến khích đẩy mạnh phương pháp giảng dạy tích cực, sử dụng công cụ E-learning và kết hợp rèn luyện kỹ năng mềm cho SV [H10.10.03.02]. Các hình thức đánh giá đều được tổng hợp và phân tích theo phổ điểm và thảo luận, rút kinh nghiệm trong các buổi sinh hoạt học thuật của BM [H10.10.03.03]. Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 rất phức tạp, các GV Khoa Du lịch đã chủ động thích ứng và lựa chọn những phương pháp giảng dạy kết hợp để mang lại hiệu quả cao nhất cho SV [H10.10.03.04]. GV Khoa Du lịch cũng lồng ghép rất nhiều những ứng dụng công nghệ thông tin (Phần mềm Kahoot, Elearning, Youtube, Tiktok...) để tạo ra được các buổi học thông minh và thu hút SV.

Mặc dù việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR tuy nhiên hiện tại vẫn chưa có phương pháp phân tích định lượng để xem xét sự tương thích và phù hợp giữa KQHT của người học với CĐR cho một số học phần.

2. Điểm mạnh

Quá trình dạy và học và việc đánh giá KQHT của NH được quan tâm rà soát và cải tiến thường xuyên, đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR.

3. Điểm tồn tại

Chưa có phương pháp phân tích định lượng sự tương thích và phù hợp giữa KQHT của NH với CDR cho một số học phần.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Quá trình dạy và học và việc đánh giá KQHT của NH được quan tâm, rà soát.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Xây dựng và điều chỉnh phương pháp phân tích định lượng KQHT của NH với CDR.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH.	Hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 4/7).

Tiêu chí 10.4

Các kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.

1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường chú trọng đẩy mạnh các hoạt động NCKH thông qua thực hiện chính sách, chế độ có tác dụng động viên, khuyến khích và tạo điều kiện cho GV và SV tìm kiếm, xây dựng và triển khai các hoạt động KHCN [H1.01.01.06], [H10.10.04.01], [H10.10.04.02], [H6.06.01.03].

Phòng KH&CN và Phòng HTĐN với sự hỗ trợ của đội ngũ cộng tác viên thường xuyên cập nhật và gửi thông báo liên quan đến đề xuất nhiệm vụ KHCN các cấp và các dự án quốc tế đến GV một cách kịp thời [H10.10.04.03]. Qua đó, hoạt động NCKH và CGCN của ngành QTKS đã có những bước phát triển đáng kể, hàng năm có nhiều dự án, đề tài các cấp của GV [H6.06.05.07], [H6.06.05.08], [H3.03.01.05], đề tài NCKH của SV [H4.04.02.03] được đăng ký và thực hiện. Các đề tài, dự án được định hướng theo

các chuyên ngành đào tạo và hướng nghiên cứu chính của GV, lồng ghép, bổ sung kiến thức cho các học phần chuyên ngành [H10.10.04.04], đồng thời khoá luận của SV là sản phẩm đào tạo của nhiều đề tài NCKH [H10.10.04.04], [H10.10.04.05]. Nhiều công trình công bố mang tính thực tiễn và học thuật cao [H6.06.05.07], [H6.06.05.08], [H3.03.01.05], [H10.10.04.04] góp phần tích cực vào sự phát triển KHCCN của Nhà trường nói chung cũng như công tác đào tạo ngành QTKS nói riêng. Mặc dù còn rất non trẻ (Khoa Du lịch được thành lập từ 1/2019), số GV dưới 40 tuổi chiếm hơn 80%, số đề tài/ dự án các cấp đã được triển khai trong 5 năm gần đây đã thể hiện được năng lực NCKH của các GV trong Khoa.

Kết quả NCKH đã được các GV lồng ghép trong các bài giảng, đúc kết, biên soạn và xuất bản thành giáo trình, sách tham khảo và chuyên khảo, trong đó có các sách xuất bản bằng tiếng Pháp [H10.10.04.04]. Những đầu sách này đã trở thành tài liệu học tập của nhiều học phần chuyên môn và là tài liệu tham khảo bổ ích cho đội ngũ GV, nghiên cứu viên. Điển hình là kết quả NCKH từ các nhóm nghiên cứu trong Khoa, BM được đúc kết trong các sách chuyên khảo và ứng dụng kết quả NCKH sử dụng trong giảng dạy các học phần như: Quản trị khu nghỉ dưỡng, Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch, Quản trị nguồn nhân lực khách sạn, Kinh tế du lịch, Phương pháp nghiên cứu khoa học trong du lịch, Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, Quản trị chiến lược trong doanh nghiệp Du lịch du lịch [H10.10.04.04]. Các giáo trình được GV trong Khoa Du lịch biên soạn nhằm phục vụ cho quá trình giảng dạy và nghiên cứu bao gồm: Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế (2020), Đại cương quản trị khu nghỉ dưỡng (2015); Ảnh hưởng của cộng đồng địa phương đến phát triển bền vững du lịch biển: trường hợp các tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ (2018); Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của du khách đối với du lịch biển Việt Nam (2017); Quản trị chiến lược và chính sách kinh doanh (2013) [H10.10.04.07].

Thông qua các Chương trình “Đồng hành với thanh niên trong học tập, nghiên cứu khoa học”, kết quả NCKH và các định hướng mới được các GV tích cực giới thiệu, tư vấn nhờ đó đã khuyến khích và hỗ trợ SV tham gia NCKH [H10.10.04.06]. SV làm chủ nhiệm đề tài NCKH hoặc tham gia nghiên cứu trong các đề tài NCKH cùng với giảng viên [H4.04.02.03]. Thông qua các đề tài NCKH, SV đã hình thành khả năng nghiên cứu

độc lập, hoàn thiện các kỹ năng cần thiết và tính sáng tạo trong khoa học, cũng như công bố các kết quả NCKH

Tuy nhiên, ứng dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học của GV và sinh viên chỉ mới tập trung ở một số GV. Các hoạt động NCKH chỉ mới tập trung vào chuyên môn, chưa quan tâm nhiều đến các hoạt động về phương pháp giảng dạy.

2. Điểm mạnh

Với sự đầu tư của GV và SV, ngày càng có nhiều bài báo khoa học được công bố trên các tạp chí ngành uy tín. Số lượng các GV trong Khoa cũng tích cực nghiên cứu chuyên sâu về các lĩnh vực giảng dạy và SV cũng tích cực đăng ký nghiên cứu khoa học và cho ra nhiều sản phẩm có kết quả tốt. Các kết quả nghiên cứu được các GV lồng ghép vào bài giảng, lấy ví dụ minh họa và sử dụng như một tài liệu tham khảo cho các môn học liên quan.

3. Điểm tồn tại

Ứng dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học chưa được triển khai đều ở tất cả các giảng viên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động NCKH và công bố các công trình và ứng dụng kết quả nghiên cứu trong giảng dạy.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Rà soát, khuyến khích GV ứng dụng các kết quả NCKH vào trong hoạt động giảng dạy.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 10.5

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.

1. Mô tả hiện trạng

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (thư viện, PTN, hệ thống CNTT và các dịch vụ hỗ trợ khác) có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công tác giảng dạy, học tập và NCKH. Nhà trường và Khoa đã thiết lập, từng bước hoàn thiện và ban hành văn bản về hệ thống thu thập thông tin phản hồi để không ngừng nâng cao chất lượng, đáp ứng nhu cầu người học [H10.10.05.01]. Phòng ĐBCL&KT và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm lấy ý kiến phản hồi của SV và GV về cơ sở vật chất và các dịch vụ hỗ trợ [H10.10.05.01]. Người học có thể phản ánh ý kiến trực tiếp với đơn vị quản lý hoạt động dịch vụ hoặc thông qua các buổi chào cờ, gặp gỡ SV đầu năm [H8.08.04.09], đối thoại SV [H5.05.02.10] hoặc thông qua kênh CVHT/báo cáo công tác sinh viên hàng tháng [H5.05.05.04], cũng như thông qua kết quả thu thập thông tin phản hồi của SV năm cuối [H1.01.01.09].

Chất lượng phục vụ của thư viện liên tục được cải tiến, do đó các phản hồi của độc giả trong năm 2019 đều khá tích cực thông qua mức độ hài lòng với các dịch vụ của thư viện (>60%) [H1.01.01.09], [H10.10.05.02]. Hệ thống thư viện của Nhà trường được số hóa, quản lý bằng phần mềm và bổ sung hệ thống trả sách tự động, số lượng các lượt mượn tăng lên đáng kể. Số lượng tài liệu cũng được phát triển hàng năm, hiện thư viện đã có khoảng 117.182 tài liệu số và 23.043 tài liệu văn bản bao gồm sách, báo chí, đa phương tiện, giáo trình, bài giảng, khóa luận, luận văn, luận án, kết quả NCKH (cập nhật ngày 4/8/2020) [H9.09.02.02]. Tất cả các học phần có trong CTĐT ngành QTKS đều có tối thiểu 01 tài liệu học tập chính và 02 tài liệu tham khảo phụ trợ [H9.09.02.05]. Thư viện đã tạo thêm nhiều dịch vụ như tra cứu thông tin theo học phần, giải đáp thắc mắc qua diễn đàn, thường xuyên cập nhật tài liệu mới trên trang web thư viện, gửi email định kỳ đến tất cả BM, giảng viên để thông báo tài liệu mới và được tìm kiếm trên nền tảng trực tuyến thư viện số [H10.10.05.03].

Tiếp thu các phản ánh của SV về đường truyền internet, Nhà trường đã cho cải tạo lại hệ thống internet đã được phủ kín các khu vực trong toàn trường, GV và SV có thể

truy cập Internet tại mọi địa điểm, chất lượng và tốc độ truy cập thực sự ổn định [H10.10.05.04].

Hệ thống giảng đường, thư viện, các Khoa, Viện có phòng được sử dụng làm phòng học, tất cả đều được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng và thiết bị dạy học đồng bộ, hiện đại. Riêng giảng đường G8 chuyên dùng cho học tập, thực hành tin học của sinh viên với hệ thống máy tính hiện đại, dễ dàng truy cập Internet [H10.10.05.05].

Trung tâm PVTH đã tổ chức các khu tự học thoáng mát, yên tĩnh [H10.10.05.06]. Khu kí túc xá rộng rãi, khu để xe tập trung và gần các giảng đường [H10.10.05.07]. Hệ thống nhà thi đấu và tập luyện thể thao đa dạng được bố trí dành cho SV [H10.10.05.08]. Đồng thời, các bảng chỉ dẫn trong khuôn viên Trường được thiết kế và lắp đặt ở nhiều nơi cần thiết tạo điều kiện thuận lợi cho người học và khách tham quan đi lại và cũng tạo ấn tượng độc đáo cho cảnh quan Nhà trường.

Đội ngũ giảng viên của Khoa cùng với SV đã thực hiện một vài nghiên cứu về đánh giá chất lượng dịch vụ tại trường ĐHNT. Một là, dịch vụ thư viện với các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ như: không gian và cơ sở vật chất, sự đa dạng về tài liệu, phục vụ của nhân viên, yếu tố công nghệ hỗ trợ. Hai là, chất lượng ký túc xá với các tiêu chí: giá cả dịch vụ, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự tin cậy, sự cảm thông. Ba là, dịch vụ giữ xe bao gồm các tiêu chí: sự an toàn của nhà xe, không gian giữ xe, nhân viên giữ xe, chi phí và thời gian giữ xe [H10.10.05.09]. Thông qua các nghiên cứu này, cũng có cơ sở để đánh giá được chất lượng dịch vụ tại trường ĐHNT.

Tuy nhiên, việc đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích vẫn chưa được thực hiện một cách thường xuyên. Đồng thời việc cải tiến chất lượng dựa trên kết quả đánh giá vẫn chưa được thực hiện một cách triệt để.

2. Điểm mạnh

Cơ sở vật chất được Nhà trường quan tâm và có sự chuẩn bị rất tốt để phục vụ cho hoạt động nghiên cứu và giảng dạy của SV. Đặc biệt, luôn có sự quan tâm của các phòng ban, nên chất lượng dịch vụ ngày càng được cải tiến và đáp ứng nhu cầu của GV và NH.

3. Điểm tồn tại

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích vẫn chưa được triển khai thường xuyên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Luôn có sự quan tâm của Nhà trường và các phòng ban trong cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích đảm bảo chất lượng dịch vụ.	Khoa Du lịch, Trung tâm PVTH.	Hàng năm
2	Khắc phục tồn tại	- Hàng năm tiến hành khảo sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ NH, người dạy và các bên liên quan.	Khoa Du lịch, Trung tâm PVTH.	Hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 5/7).

Tiêu chí 10.6

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến

1. Mô tả hiện trạng

Cơ chế phản hồi các bên liên quan tại Trường được thực hiện có hệ thống. Nhà trường đã ban hành các quy định và kế hoạch lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan [H10.10.05.01]. Phòng ĐBCL&KT là đơn vị chịu trách nhiệm quản lý chung hoạt động lấy ý kiến các bên liên quan trong toàn trường [H10.10.06.01] và thực hiện lấy ý kiến phản hồi của SV về hoạt động giảng dạy cuối mỗi học kỳ [H10.10.06.02], lấy ý kiến của SV năm cuối vào cuối năm học [H1.01.01.09]. Phòng CTCT&SV thực hiện lấy ý kiến SV về đội ngũ CVHT vào cuối năm học [H10.10.06.03] và chủ trì họp giao ban CTSV hàng tháng [H5.05.05.04]. Trung tâm HTVL&KN thực hiện khảo sát SV tốt nghiệp [H1.01.01.09], khảo sát doanh nghiệp về chất lượng SV tốt nghiệp và nhu cầu tuyển dụng [H1.01.01.08]. Nhà trường tiến hành khảo sát các doanh nghiệp tuy nhiên vẫn chưa áp dụng được triệt để các kết quả đánh giá của doanh nghiệp góp ý. Các ý kiến đóng góp của

doanh nghiệp về chất lượng SV sẽ giúp cho Nhà trường cũng như Khoa Du lịch có cơ sở xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu, mong muốn của doanh nghiệp.

Phòng TC-NS tập hợp ý kiến tại các buổi đối thoại giữa Hiệu trưởng và CBVC được tổ chức định kỳ 6 tháng/lần [H10.10.06.04]. Tất cả cán bộ, giảng viên, viên chức, người lao động và SV trong toàn Trường có thể gửi ý kiến vào hộp thư góp ý chung hoặc gửi thư điện tử trực tiếp cho Hiệu trưởng và các đơn vị quản lý [H10.10.06.05]. Nhà Trường đã tiến hành buổi đối thoại trực tiếp với Hiệu trưởng từ cán bộ viên chức - người lao động nhằm xây dựng, thúc đẩy sự nghiệp giáo dục và đào tạo của Nhà trường ngày càng phát triển [H10.10.06.16]. Hơn nữa, Các buổi đối thoại trực tiếp của Khoa Du lịch để giải đáp các thắc mắc liên quan đến SV nhằm giúp SV nắm bắt kịp thời các thông tin phục vụ cho quá trình học tập [H10.10.06.17].

Cơ chế phản hồi các bên liên quan được đánh giá và cải tiến định kỳ. Từ năm học 2016-2017 trở về trước, Nhà trường thực hiện khảo sát các bên liên quan bằng hình thức phiếu giấy [H10.10.06.06] nhưng việc đối sánh kết quả giữa các kỳ để làm cơ sở cải tiến chất lượng đào tạo còn hạn chế. Nhận ra những khó khăn trong quá trình thực hiện, đặc biệt là kết quả khảo sát chưa được lưu trữ có hệ thống, từ năm học 2017- 2018, Nhà trường đã triển khai việc lấy ý kiến các bên liên quan bằng hình thức trực tuyến thông qua phần mềm quản lý đào tạo Nhà trường và một số qua Google form thay hình thức khảo sát bằng phiếu giấy trước đó [H10.10.06.07]. Các bảng câu hỏi khảo sát cũng được các đơn vị có chức năng lấy ý kiến thường xuyên rà soát, cập nhật để nâng cao chất lượng thông tin phản hồi [H10.10.06.08], [H10.10.06.09]. Kết quả các hoạt động khảo sát được tổng hợp, phân tích, đối sánh kết quả qua các năm và gửi đến BGH, các đơn vị, BM để nắm bắt thông tin, đưa ra các biện pháp khắc phục hạn chế, nâng cao chất lượng đào tạo, điều chỉnh CTĐT [H10.10.06.10], [H2.02.03.03], [H1.01.01.09]. Hàng năm, tiếp thu ý kiến của SV về hoạt động giảng dạy, các BM đã tiến hành họp, đề xuất các biện pháp khắc phục, nâng cao chất lượng giảng dạy [H10.10.03.03] và gửi về phòng ĐBCL&KT để tổng hợp. Để hoạt động khảo sát này ngày càng mang ý nghĩa thiết thực, góp phần cải tiến chất lượng giảng dạy, Nhà trường đã đưa kết quả khảo sát vào tiêu chí đánh giá, phân loại giảng viên hàng năm [H6.06.04.01].

Hoạt động họp giao ban CTSV được tổ chức hàng tháng là một hoạt động cải tiến có ý nghĩa rất lớn. Thông qua hoạt động này, SV được kịp thời giải đáp các thắc mắc

cũng như được trình bày tâm tư nguyện vọng đến Nhà trường thông qua các giảng viên ở BM, lãnh đạo khoa. Các đơn vị tập hợp ý kiến của SV gửi đến Phòng CTCT&SV tổng hợp và trình bày trong buổi họp giao ban công tác sinh viên có sự tham gia của lãnh đạo Nhà trường. Từ đó Nhà trường cũng như các đơn vị cùng phối hợp đưa ra các biện pháp, kịp thời điều chỉnh các hoạt động nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và sinh hoạt của sinh viên [H5.05.05.04], [H10.10.06.11].

Dựa vào các kết quả khảo sát từ các đơn vị chức năng của Trường, Khoa và BM tăng cường rà soát, TĐG và cải tiến CTĐT [H10.10.06.12], [H10.10.06.13]. Ban chủ nhiệm CTĐT có đại diện nhà tuyển dụng được mời làm thành viên chính thức [H10.10.06.14]. Khoa Du lịch đã cử các đoàn công tác trực tiếp đến các doanh nghiệp du lịch lấy ý kiến phản hồi từ các sở ban ngành, doanh nghiệp và cựu sinh viên làm cơ sở để cải tiến CTĐT [H10.10.06.15].

Tuy nhiên, việc khảo sát, trao đổi các thông tin từ doanh nghiệp vẫn còn chưa thường xuyên để làm cơ sở cho việc hiệu chỉnh đánh giá chương trình giảng dạy.

2. Điểm mạnh

Nhà trường bước đầu đã quan tâm đến việc tiếp nhận thông tin đánh giá/phản hồi của các bên liên quan. Xem đây như là một kênh quan trọng để giúp xây dựng và phát triển các CTĐT, nâng cao hiệu quả công tác giảng dạy và đánh giá góp phần cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu của xã hội.

3. Điểm tồn tại

Việc tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ doanh nghiệp và cựu sinh viên bước đầu đã được chú trọng nhưng vẫn chưa đảm bảo tính thường xuyên, liên tục nhằm kịp thời cung cấp các thông tin cho việc công tác hiệu chỉnh đánh giá chương trình và giảng dạy.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Thông tin về việc đánh giá và phản hồi của các bên liên quan được sử dụng hiệu quả nhằm đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp.	Khoa Du lịch, Trung tâm HTVL&KN	Hàng năm

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
2	Khắc phục tồn tại	- Tăng cường việc khảo sát phản hồi từ doanh nghiệp và cựu SV để đáp ứng được việc đánh giá chương trình và giảng dạy.	Khoa Du lịch, Trung tâm HTVL&KN	Hàng năm

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm tự đánh giá: 5/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 10

Hoạt động nâng cao chất lượng tại Trường ĐHNT đã được quan tâm đúng mức và được thực hiện đồng đều ở mọi lĩnh vực có liên quan đến quá trình đào tạo ngành QTKS. Nhà trường bước đầu đã có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về yêu cầu và chất lượng của nguồn nhân lực, từ đó thông tin phản hồi được sử dụng để cải tiến CTĐT và nâng cao chất lượng đào tạo. Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập trên cơ sở mục tiêu đào tạo rõ ràng, từ đó tạo ra CTĐT có tính khoa học, chính xác, quá trình dạy học được đánh giá, cải tiến thông qua khảo sát ý kiến của các bên liên quan. Quá trình dạy và học và việc đánh giá KQHT của người học được quan tâm rà soát và cải tiến thường xuyên, đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR. Kết quả NCKH từ nhiều đề tài, dự án của GV trong Khoa đã được đúc kết và đưa vào xây dựng các giáo trình, tài liệu chuyên khảo, tài liệu tham khảo để phổ biến và sử dụng làm học liệu cho sinh viên ngành QTKS. Các loại hình dịch vụ hỗ trợ dạy, học và NCKH trong Trường phong phú, chất lượng luôn được quan tâm cải tiến, đáp ứng nhu cầu của người học. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan đã được thiết lập có tính hệ thống bao phủ tương đối đủ mọi mặt hoạt động của quá trình đào tạo, được thực hiện tương đối thường xuyên và liên tục được cải tiến.

Tuy nhiên, số ý kiến phản hồi của cựu SV, doanh nghiệp còn ít, dẫn đến thông tin có thể chưa đủ đại diện và mang tính chính xác cao, vì vậy dữ liệu chưa toàn diện, chưa được phân tích đánh giá kịp thời để cải tiến quy trình thiết kế và cải tiến CTĐT. Ứng

dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học của giảng viên và sinh viên chưa phổ biến đối với tất cả các học phần, một số học phần còn mang tính chất đặc trưng của học phần thực hành, nên khó ứng dụng được kết quả của NCKH vào. Một số khu thực hành chuyên sâu về một số nghiệp vụ du lịch chưa có gây khó khăn cho sinh viên thực hành trong quá trình học. Từ các điểm tồn tại này, Nhà trường và Khoa Du lịch đã xây dựng kế hoạch hành động phù hợp để kịp thời và liên tục cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 6/6.

Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra

Mở đầu

Kết quả đầu ra là kết quả cuối cùng của quá trình đào tạo tại Trường, thể hiện được sự cam kết với NH, xã hội và được công bố công khai cùng với các điều kiện đảm bảo thực hiện.

CĐR của ngành QTKS được xác định tương thích với yêu cầu của thị trường lao động và được đánh giá bởi các bên liên quan. Hơn nữa, “Kết quả đầu ra” còn là một tiêu chuẩn cứng quyết định đến sự tồn tại của ngành, của Nhà trường dựa theo quy định mới về chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ GD&ĐT. Vì vậy, Nhà trường và BM QTKS&NH luôn quan tâm giám sát việc đạt CĐR, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học. SV tốt nghiệp ngành QTKS đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan.

Kết quả đầu ra được đề cập chính bao gồm: tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp đúng thời hạn, thời gian tốt nghiệp trung bình, tỷ lệ có việc làm sau khi tốt nghiệp, loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH. Đối với Trường ĐHNT việc khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng dịch vụ giáo dục, chương trình dạy học, kết quả đào tạo được xác lập và giám sát. Hệ thống đảm bảo chất lượng và các hoạt động đảm bảo chất lượng được đối sánh, từ đó xây dựng và triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng CTĐT.

Tiêu chí 11.1

Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTKS được xác lập, giám sát và đối sánh thông qua việc thực hiện Quy chế đào tạo theo học chế TC [H1.01.01.04], [H1.01.01.05], [H2.02.01.08]. Tỷ lệ thôi học và tỷ lệ SV tốt nghiệp của ngành QTKS được theo dõi thông qua việc giám sát tình hình học tập và danh sách SV đủ điều kiện tốt nghiệp trên phần mềm đào tạo của Trường (<http://www.qltd.ntu.edu.vn>). Các đơn vị/bộ phận/cá nhân liên quan được phân quyền theo dõi gồm: Phòng ĐTDH, Phòng CTCT&SV, Khoa Du lịch và CVHT của từng lớp. Bảng 11.1 thể hiện các tỷ lệ thôi học và tốt nghiệp được thống kê và giám sát thường xuyên theo từng HK để các bộ phận chức năng kịp thời nắm được tình hình đào tạo của Nhà trường đối với từng ngành [H11.11.01.02], [H11.11.01.03], [H11.11.01.04], [H11.11.01.05].

Bảng 11. 1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn ngành QTKS từ năm 2016 đến 2021

STT	Năm học	K58	K59	K60	K61	K62	TB
1	Tổng số SV đầu vào mỗi khoá	111	319	351	614	239	303
2	Số SV thôi học	2	34	22	49	10	23,4
3	Tỷ lệ SV thôi học (%)	2	11	6	8	4	5
4	Số SV tốt nghiệp đúng hạn	99	264	-	-	-	181,5
5	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn (%)	89	83	-	-	-	86

Tỷ lệ trung bình SV thôi học của ngành QTKS giai đoạn từ 2016 - 2021 bình quân 5% [H11.11.01.05]. Khoa cũng đã có những phân tích, tìm hiểu nguyên nhân SV thôi học, bỏ học và chậm tốt nghiệp để có những phương án hỗ trợ, giúp đỡ SV cũng như ngăn ngừa các hoạt động tiêu cực [H4.04.02.12]. Lý do SV thôi học ngoài một phần do yếu tố khách quan là tình hình chung của các trường đại học trên toàn quốc (học tạm để năm tiếp theo thi ngành khác/trường khác), còn có lý do chủ quan là SV không kịp thích ứng với môi trường học tập mới nên có KQHT yếu kém và bị buộc thôi học. Tuy nhiên, từ năm học 2018-2020, nhờ có sự điều chỉnh kịp thời trong công tác quản lý từ Nhà trường, CVHT, GV phụ trách HP tăng cường gặp gỡ, hướng dẫn SV trong các buổi gặp gỡ đầu năm/đầu mỗi HK đã giúp SV có những điều chỉnh kịp thời trong học tập, sinh hoạt nên đã kiểm soát được số lượng SV thôi học hàng năm [H4.04.02.06],

[H4.04.02.12],[H8.08.01.04], [H8.08.04.06], [H8.08.04.09], [H8.08.05.03], [H11.11.01.06].

Tỷ lệ trung bình SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTKS giai đoạn 5 năm từ 2016 - 2021 là 86% [H11.11.01.02], [H11.11.01.03], [H11.11.01.04]. Mặc dù ngành QTKS chính thức nhận được quyết định về mở ngành từ 2019, nhưng số lượng SV các khoá đầu tiên (K58 và K59) tốt nghiệp đúng hạn với tỷ lệ rất cao chiếm tỷ lệ trung bình 86%. Tuy nhiên, đội ngũ CVHT và GV của Khoa cũng đã cố gắng phân tích và chỉ ra nguyên nhân của số lượng SV không tốt nghiệp đúng hạn. Bên cạnh các nguyên nhân chủ quan từ phía SV (do SV gặp khó khăn khi hoàn thành đầu ra các HP ngoại ngữ, quốc phòng an ninh, một số HP đại cương, còn do động cơ, ý thức học tập của một số SV chưa tốt đối với ngành đang học, một số SV dành nhiều thời gian đi làm thêm không tập trung cho việc trả nợ các HP).

Tỷ lệ SV thôi học trung bình của ngành QTKS và các ngành khác trong và ngoài Trường được đối sánh trong chu kỳ đánh giá. Cụ thể, tỷ lệ SV thôi học trung bình của ngành QTKS (6%) tương đối thấp hơn so với ngành QTDVDL&LH (cùng khoa) là 7%. Tuy nhiên tỷ lệ này vẫn thấp hơn so với một số ngành trong Trường như: QTKD (14,1%), KDTM (14,1%), và thấp hơn ngành QTKS của Trường ĐH KTQD Hà Nội (6,096%) trong cùng thời kỳ theo bảng 11.2.

Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn trung bình của ngành QTKS và các ngành khác được đối sánh trong chu kỳ đánh giá. Cụ thể, theo bảng 11.3 tỷ lệ SV tốt nghiệp trung bình của ngành QTKS (86%) cao hơn tỷ lệ SV tốt nghiệp trung bình của toàn Trường (60,4%), và cao hơn so với ngành QTDVDL&LH cùng khoa là 69%, QTKD (75,6%) và KDTM trong Trường (75,1%) trong cùng thời kỳ [H11.11.01.06].

Bảng 11. 2. Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTKS và các ngành được đối sánh trong chu kỳ đánh giá (2016-2021)

ĐVT: %

STT	Đối tượng đối sánh	(K55)	(K56)	(K57)	(K58)	(K59)	TB
1	Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTKS	-	-	-	2	11	6
2	Tỷ lệ SV thôi học của ngành	8	10	11,4	25,7	2	7

STT	Đối tượng đối sánh	(K55)	(K56)	(K57)	(K58)	(K59)	TB
	QTDVDL&LH (cùng Khoa)						
3	Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTKD (ngoài Khoa)	13,3	10,3	15,8	13,3	13	13
4	Tỷ lệ SV thôi học của ngành KDTM (ngoài Khoa)	14,4	4,3	17	16,7	11	13
5	Tỷ lệ SV thôi học của ngành QTDVDL&LH Trường đại học Kinh tế Quốc Dân (ngoài Trường)	4,1	0	1,7	1,8	-	2

Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn ngành QTKS có cao hơn so với các ngành khác trong Trường, nhưng còn dao động nhiều giữa các năm. Khoa và Nhà trường đã và đang có những giải pháp kịp thời nhằm nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp này. Điển hình như Khoa lập kế hoạch rà soát SV của từng khóa theo HK, trên cơ sở đó nắm bắt những khó khăn và nguyện vọng của các SV, đề xuất với Nhà trường về kế hoạch mở các lớp HP phù hợp, tạo điều kiện cho các SV trả nợ các HP nhằm đảm bảo thời gian tốt nghiệp cho SV.

Bảng 11. 3. Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTKS và các ngành được đối sánh trong chu kỳ đánh giá (2016-2021)

DVT: %

STT	Đối tượng đối sánh	(K54)	(K55)	(K56)	(K57)	(K58)	(K59)	TB
1	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của Trường	61,1	51,8	74,7	52,3	64,7	57,9	60,4
2	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTKS	-	-	-	-	89	83	86
3	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTDVDL&LH (cùng Khoa)	69,9	58,3	78,3	64,3	74,1	69	69

STT	Đối tượng đối sánh	(K54)	(K55)	(K56)	(K57)	(K58)	(K59)	TB
4	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành QTKD (ngoài Khoa)	79,4	79,3	80,2	70,0	76,1	68,9	75,6
5	Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn của ngành KDTM (ngoài Khoa)	80,7	69,0	88,8	66,7	71,9	73,7	75,1

Để tạo điều kiện cho SV tích lũy đủ TC, trong những trường hợp cần thiết, Nhà trường tổ chức cho SV tham dự các lớp học ghép hoặc lớp học riêng để những SV thuận lợi trong việc tích lũy đủ TC để sớm tốt nghiệp. Các CVHT luôn sẵn sàng tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ từ phía SV và tư vấn kịp thời để SV có thể lựa chọn, quyết định các TC học tập hiệu quả nhất nhằm rút ngắn thời gian học tập và nâng cao hiệu quả học tập.

2. Điểm mạnh

Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn được xác lập và theo dõi bởi Phòng ĐTDH và Phòng CTCT&SV. Hằng năm, Trường đều có cập nhật, thống kê về tỉ lệ SV thôi học, tỉ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn của CTĐT QTKS. Các danh sách và số lượng cụ thể được gửi đến lãnh đạo Trường và Khoa. Số liệu được đối chiếu, so sánh với các năm học trước, khóa trước và một số ngành khác làm cơ sở để Trường và Khoa có giải pháp cải thiện tình hình SV bỏ học và bị buộc thôi học, đồng thời có định hướng thay đổi, điều chỉnh CTĐT cho phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội.

3. Điểm tồn tại

Mặc dù tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh và thường xuyên được xem như một dữ liệu để cải tiến quy trình, chất lượng đào tạo, quy trình tư vấn tuyển sinh. Tuy nhiên, điểm còn tồn tại của tiêu chí này đó là chưa có hệ thống dữ liệu cập nhật các lý do thôi học của SV. Các lý do thôi học là do SV và gia đình có những phản hồi thông tin đến CVHT, lãnh đạo Khoa cho từng trường hợp cụ thể chứ chưa cập nhật mang tính hệ thống dữ liệu. Ngoài ra, cũng có số lượng ít các SV tốt nghiệp quá hạn vì chưa đáp ứng đủ các điều kiện của CĐR như ngoại ngữ, tin học.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục duy trì và phát huy công tác giám sát các chỉ tiêu SV tốt nghiệp, thôi học của SV; CVHT các lớp ngành QTKS tăng cường theo dõi sát sao tình hình SV, cập nhật tình hình để báo cáo kịp thời Khoa và Lãnh đạo Trường, nhất là các SV diện cảnh cáo, buộc thôi học để kịp thời tư vấn, động viên, giúp đỡ SV tiếp tục việc học.	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục tìm hiểu nguyên nhân SV thôi học, bỏ học và chậm tốt nghiệp hằng năm, phân tích kỹ để đề xuất giải pháp thực sự hữu hiệu để cải thiện tình hình.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH;	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 11.2

Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTKS được xác lập, giám sát và đối sánh thông qua việc thực hiện Quy chế đào tạo theo học chế TC [H1.01.01.04], [H2.02.01.08]. Thời gian thiết kế để hoàn thành CTĐT ngành QTKS là 4 năm, SV có thể chủ động lập kế hoạch học tập để hoàn thành sớm hơn kế hoạch (có thể 3 – 3,5 năm) hoặc kéo dài thời gian hoàn thành chương trình (nhưng không quá 8 năm). Số liệu thống kê về thời gian tốt nghiệp trung bình được theo dõi và lưu trữ trên phần mềm quản lý đào tạo nhằm xây dựng cơ sở đánh giá hiệu quả của quá trình đào tạo của ngành

(<http://qldt.ntu.edu.vn>), đồng thời có cơ sở và giải pháp để cập nhật quy chế đào tạo phù hợp hơn.

Phòng ĐTDH, Phòng CTCT&SV và Khoa Du lịch thực hiện các thống kê hàng năm về tỉ lệ SV tốt nghiệp và thời gian tốt nghiệp của SV chính quy toàn Trường cũng như ngành QTKS nói riêng, việc quản lý thông qua phần mềm Quản lý đào tạo. Việc xác lập và giám sát thời gian tốt nghiệp của SV là cơ sở và giải pháp để cập nhật quy chế đào tạo phù hợp hơn, tăng cường số lượng SV tốt nghiệp đúng hạn và trước hạn. Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTKS được trình bày tại Bảng 11.4 [H11.11.02.01].

Bảng 11. 4. Số liệu thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTKS đối sánh với các ngành trong Trường

Thời gian tốt nghiệp trung bình						
Đối tượng đối sánh	K54	K55	K56	K57	K58	TB
Ngôn ngữ Anh	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2
Quản trị kinh doanh	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2
Kinh doanh thương mại	4,2	4,3	4,1	4,3	4,3	4,2
Tài chính - Ngân hàng	4,2	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3
Kế toán	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2
Công nghệ sinh học	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3
Công nghệ thông tin	4,4	4,4	4,4	4,5	4,6	4,5
Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử	4,4	4,3	4,2	4,3	4,4	4,3
Kỹ thuật cơ điện tử	4,4	4,4	4,4	4,6	4,5	4,5
Kỹ thuật nhiệt	4,3	4,3	4,3	4,4	4,2	4,3
Kỹ thuật tàu thủy	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4
Kỹ thuật ô tô	4,2	4,5	4,4	4,3	4,4	4,4
Kỹ thuật môi trường	4,2	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3

Thời gian tốt nghiệp trung bình						
Công nghệ thực phẩm	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2
Công nghệ chế biến thủy sản	4,4	4,2	4,2	4,2	4,1	4,2
Kỹ thuật xây dựng	4,3	4,3	4,4	4,6	4,7	4,4
Nuôi trồng thủy sản	4,4	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3
Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (bao gồm chuyên ngành Quản trị khách sạn)	4,2	4,1	4,2	4,2	4,4	4,2

Theo số liệu thống kê, trong giai đoạn 5 năm gần đây (từ khóa 54 đến khóa 58), thời gian tốt nghiệp trung bình của SV khoa Du lịch trong giai đoạn 2016-2021 là 4,2 năm và có xu hướng ổn định qua các năm đào tạo [H11.11.01.02], [H11.11.01.03], [H11.11.02.01]. Tuy nhiên, một số SV thuộc ngành QTKS chậm tiến độ 1 hoặc 2 HK có thể do không hoàn thành cùng lúc nhiều HP. Việc SV kéo dài thời gian học tập và chưa tốt nghiệp đúng tiến độ do SV chưa quan tâm, tập trung vào việc học tập đúng mức hoặc chưa có phương pháp học tập thích hợp, đặc biệt là SV năm đầu do chưa quen với môi trường học tập mới. Hơn thế nữa, do đặc thù của ngành, sự kéo dài khoảng thời gian này có thể là do thời gian xét tốt nghiệp trùng vào đợt nghỉ hè, hoặc do sự thay đổi kế hoạch giảng dạy một số HP thực hành dẫn tới thời gian hoàn thành CTĐT bị kéo dài làm cho thời gian tốt nghiệp trung bình cũng dài hơn. Trên cơ sở thống kê dữ liệu này Khoa Du lịch sẽ thông tin ngay đến các SV có nguy cơ chậm tiến độ đào tạo và nhắc nhở về các HP bị chậm tiến độ, thời gian xét tốt nghiệp để SV nắm bắt kịp thời nhằm rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình phù hợp của CTĐT của ngành (4 năm).

Việc đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình của SV chủ yếu là giữa các khóa với nhau nhằm đề xuất giải pháp tăng cường số lượng SV tốt nghiệp đúng hạn và trước hạn. Cụ thể, thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành ngành QTKS dao động không nhiều giữa các khóa (từ 4,1 đến 4,4 năm) và khác biệt không nhiều với các ngành khác trong Trường (từ 4,1 đến 4,4). Chi tiết hơn, đối sánh với tỉ lệ trung bình thời gian tốt nghiệp SV của các ngành khác của Trường, có thể thấy SV ngành QTKS và các ngành khác như:

Ngôn ngữ anh, Kinh doanh thương mại, Kế toán ở mức trung bình 4,2 năm và thời gian tốt nghiệp ngắn hơn so với các ngành Khối kỹ thuật như: Kỹ thuật cơ điện tử, Kỹ thuật nhiệt, Kỹ thuật tàu thủy, Kỹ thuật ô tô, Kỹ thuật xây dựng và thấp hơn với tỷ lệ tương ứng của toàn Trường (4,4 năm).

2. Điểm mạnh

Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV CTĐT QTKS được Phòng ĐTDH và Phòng CTCT&SV theo dõi và thống kê hằng năm. Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV CTĐT QTKS có xu hướng khá ổn định trong giai đoạn 2017-2021.

Thời gian tốt nghiệp trung bình của SV luôn được xác lập, giám sát và đối sánh thông qua từng năm, từng khóa học và được quản lý chặt chẽ thông qua phần mềm quản lý đào tạo của Trường.

Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ và giám sát NH được triển khai đồng bộ, kịp thời giúp cải thiện thời gian tốt nghiệp.

Có số sánh thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTKS so với các ngành khác của Trường là khá ổn định trong khoảng 5 năm gần đây.

3. Điểm tồn tại

Phương pháp tính thời gian tốt nghiệp trung bình của Trường còn chưa hợp lý, dẫn đến thời gian tốt nghiệp trung bình của các CTĐT cao hơn so với thực tế.

Việc phân tích triệt để nguyên nhân để cải tiến thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành còn hạn chế. Chưa chú trọng trong công tác thực hiện đối sánh với các CTĐT trong nước về thời gian tốt nghiệp trung bình của SV nhằm làm căn cứ cải tiến chất lượng.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục giám sát chặt chẽ, sử dụng triệt để số liệu tổng hợp về thời gian tốt nghiệp trung bình để đối sánh giữa các ngành trong Trường nhằm cải tiến chất lượng CTĐT.	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/hoàn thành
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục phân tích triệt để nguyên nhân để cải tiến thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành.	Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 11.3

Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Nhằm hỗ trợ NH sau khi tốt nghiệp tìm việc làm, Trường ĐHNT đã thành lập Trung tâm HTVL&KN, là đơn vị đầu mối hợp tác giữa Trường ĐHNT với các đơn vị, doanh nghiệp nhằm hỗ trợ SV tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp cũng như chịu trách nhiệm chính về việc khảo sát tình hình việc làm và thu nhập SV sau 1 năm tốt nghiệp [H8.08.04.01].

Nhà trường đã xây dựng và ban hành kế hoạch cũng như quy trình khảo sát việc làm của SV sau khi tốt nghiệp, cũng như việc ứng dụng phần mềm trong việc khảo sát và quản lý kết quả khảo sát. Quy trình khảo sát tình hình việc làm SV tốt nghiệp trong khoảng 12 tháng đã và đang được Nhà trường triển khai thực hiện [H11.11.03.01].

Việc khảo sát nhu cầu của doanh nghiệp, đơn vị đã được triển khai để từ đó điều chỉnh CTĐT nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội. Dựa trên bảng 11.5 các dữ liệu được đề cập đến trong thời gian đánh giá bao gồm vị trí làm việc, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác [H8.08.01.08].

**Bảng 11. 5. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của ngành QTKS
trong giai đoạn 2016-2021**

Năm tốt nghiệp	Số lượng SV được khảo sát	Số lượng SVTN có việc làm	Tỷ lệ (%)	Khu vực làm việc			
				Nhà nước	Tư nhân	Liên doanh	Tự tạo việc làm
2016 (K54)	46	41	96	1	29	8	3
2017 (K55)	79	77	97,5	2	53	17	0
2018 (K56)	196	172	90,8	4	109	43	9
2019 (K57)	34	20	61,8	0	19	2	0
2020 (K58)	74	43	58,1	0	35	1	11

Việc khảo sát tỷ lệ SV có việc làm sau khi tốt nghiệp được Viện phối hợp với Phòng CTCT&SV, Trung tâm HTVL&KN thông qua hình thức khảo sát cựu SV định kỳ 6 tháng hoặc 12 tháng sau khi tốt nghiệp. Từ năm học 2018-2019, Nhà trường giao cho Trung tâm HTVL&KN phối hợp với Khoa Du lịch tiếp tục duy trì hoạt động khảo sát SV tốt nghiệp có việc làm sau 12 tháng; có phương án nhắc nhở SV tốt nghiệp tiếp tục duy trì hộp thư email với tên miền @ntu.edu.vn do Nhà trường cung cấp cho SV trong một năm để làm cầu nối liên lạc nhằm thuận tiện hơn trong công tác khảo sát điều tra. Bên cạnh việc giữ liên lạc với cựu SV các khoá của Khoa Du lịch thông qua facebook Khoa Du lịch và email của khoa, Nhà trường cũng đã thành lập trang web “NTU và tôi” nhằm giữ liên lạc với cựu SV các khóa, định kỳ tổ chức các buổi gặp gỡ giao lưu, gặp mặt hàng năm nhằm cung cấp thêm thông tin và kênh tìm kiếm việc làm kịp thời cho các SV mới tốt nghiệp của ngành [H11.11.03.02]. Minh chứng về kết quả khảo sát các khóa học từ các ngành đào tạo của Trường được lưu trữ tại trang website nội bộ của Trường nhằm mục đích phục vụ cho việc đánh giá và cải tiến chất lượng đào tạo các ngành trong đó có ngành QTKS.

Chuyên ngành QTKS (thuộc khoa Du lịch) bắt đầu đào tạo từ năm 2016-2017 và SV khoá đầu tiên tốt nghiệp vào năm 2018 – 2019. Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ việc làm sau tốt nghiệp của khoa là 58,1%. Kết quả khảo sát tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp cho

thấy các cử nhân ngành QTKS tốt nghiệp các từ 2016-2021 có tỷ lệ trung bình SV có việc làm sau khi tốt nghiệp trong vòng 12 tháng đạt 92,2% [H11.11.03.02]. Theo bảng 11.6, mặc dù tỷ lệ trung bình SV ngành QTDVDL&LH (thuộc khoa Du lịch) có việc làm sau khi tốt nghiệp đạt 92,2% cao hơn tỷ lệ tương ứng toàn Trường (90,9%), nhưng tỷ lệ SV có việc làm ngành QTKS chưa cao (58,1%) so với các ngành khác trong Trường như Kế toán (96,2%), KDTM (92,3%), QTKD (92,2%), TCNH (96,5%) và NNA (95,2%).

Bảng 11. 6. Tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp của một số ngành trong chu kỳ đánh giá

Đối tượng đối sánh (Tỷ lệ CVLSTN)	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	TB (%)
Tỷ lệ CVLSTN của Trường	89,9	96,1	92,5	85,2	90,9
Kế toán	98,8	97,4	96,7	92,0	96,2
Kinh doanh thương mại	94,4	93,1	93,3	88,5	92,3
QTDVDL&LH	88,9	95,7	96,5	87,8	92,2
QTKS	-	-	-	58,1	-
Quản trị kinh doanh	93,1	95,7	91,1	89,0	92,2
Tài chính ngân hàng	93,6	98,8	100,0	93,8	96,5
Ngôn ngữ anh	95,2	98,8	97,0	89,8	95,2

Để thúc đẩy và duy trì tỷ lệ có việc làm cao qua các năm, SV thường xuyên được đội ngũ GV và CVHT tư vấn, định hướng nghề nghiệp trong suốt khóa học. Trong quá trình học tập, nhiều SV còn được các DN trao học bổng, tạo điều kiện thực hành thực tế tại doanh nghiệp. Một trong những sự kiện quan trọng hàng năm là ngày hội tuyển dụng do Nhà trường phối hợp với các doanh nghiệp tổ chức vào dịp lễ phát bằng tốt nghiệp. Trong ngày hội tuyển dụng này, các doanh nghiệp sẽ trực tiếp phỏng vấn và tuyển dụng SV có chuyên môn phù hợp [H3.03.01.06], [H8.08.04.05], [H11.11.03.02], [H8.08.04.08].

Trước nhu cầu nhân lực ngành QTKS được tuyển dụng thường xuyên, Khoa Du lịch và Trung tâm HTVL&KN đã kết nối và chia sẻ nhiều kênh thông tin việc làm, tuyển dụng của các doanh nghiệp trên các diễn đàn, mạng xã hội của SV nhằm duy trì hỗ trợ

các bạn tốt nghiệp có việc làm. Tuy nhiên, hiệu quả của việc triển khai này chưa cao hoặc chưa đánh giá được trong thời gian ngắn. Hơn nữa, mặc dù có cơ hội việc làm trong địa phương và khu vực, nhưng chính sách lương thưởng chưa hấp dẫn, điều kiện làm việc khó khăn hoặc ít cơ hội thăng tiến trong công việc nên còn một tỷ lệ nhất định SV tốt nghiệp làm việc chưa đúng chuyên ngành hoặc chưa đi làm.

2. Điểm mạnh

Trường có đơn vị chuyên trách về các hoạt động hỗ trợ NH tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp; tổ chức nhiều hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giới thiệu việc làm cho NH.

Tỷ lệ SV ngành QTKS nói riêng và khoa Du lịch nói chung có việc làm sau khi tốt nghiệp trong vòng 12 tháng ổn định qua các năm được khảo sát. Khoa thường xuyên quan tâm tổ chức thảo luận, phân tích nguyên nhân và duy trì đa dạng các phương án hỗ trợ NH có việc làm sau tốt nghiệp.

Phần lớn SV sau khi tốt nghiệp được làm đúng ngành nghề, làm tốt công việc được giao và hài lòng về mức thu nhập.

3. Điểm tồn tại

Các giải pháp hỗ trợ SV sau tốt nghiệp tìm kiếm việc làm, kết nối với các NTD chưa đạt hiệu quả cao.

Cách tiếp cận khảo sát, thống kê tỉ lệ SV có việc làm sau khi tốt nghiệp còn hạn chế, chưa đạt hiệu quả như mong muốn.

Chưa có chính sách, kế hoạch hỗ trợ NH tốt nghiệp mà chưa có việc làm.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục duy trì hoạt động khảo sát SV tốt nghiệp có việc làm sau 12 tháng; tăng cường cơ hội cho SV tiếp cận kết nối với các DN và NTD thông qua các buổi hội thảo định hướng nghề nghiệp của Khoa và ngày hội tuyển dụng hàng năm.	Phòng HTSV&KN; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
2	Khắc phục tồn tại	- Duy trì kết nối với SV tốt nghiệp bằng các ứng dụng điện tử (email) và dịch vụ mạng xã hội nhằm thuận tiện hơn trong công tác khảo sát điều tra.	Phòng HTSV&KN; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 5/7).

Tiêu chí 11.4

Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Các hoạt động NCKH của SV được xác lập trong Quy định về hoạt động NCKH SV ban hành và cập nhật trong đó bao gồm các loại hình nghiên cứu như: SV làm khoá luận tốt nghiệp, chủ trì/tham gia nghiên cứu các đề tài khoa học thuộc lĩnh vực chuyên môn được đào tạo, tham gia các hội thảo khoa học từ Khoa và Trường tổ chức, sinh hoạt học thuật [H6.06.07.01], [H11.11.04.01], [H3.03.03.02], [H4.04.02.03], [H10.10.04.05], [H10.10.04.06], [H11.11.04.02].

Các loại hình hoạt động nghiên cứu của SV được Nhà trường và Khoa Du lịch định kỳ thông báo đến SV mỗi năm 2 lần, đồng thời đính kèm các hướng dẫn đề xuất đề tài NCKH, nguồn kinh phí và các thông tư hướng dẫn liên quan [H4.04.02.07], [H6.06.01.03], [H10.10.04.01], [H10.10.04.02].

Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV ngành QTKS được ghi nhận trên trang web của Phòng KHCN và Khoa Du lịch. SV tham gia NCKH được cấp kinh phí phù hợp với nội dung nghiên cứu, được đăng bài trên các tạp chí chuyên môn trong nước, được chứng nhận và khen thưởng kịp thời nhằm khuyến khích và hỗ trợ SV tham gia hoạt động này [H3.03.03.02], [H4.04.02.03]. Kết quả thống kê về số lượng đề tài SV ngành QTKS được trình bày trong bảng 11.7.

Bảng 11. 7. Thống kê số lượng đề tài nghiên cứu khoa học của SV ngành du lịch trong chu kỳ đánh giá

Năm học	2017	2018	2019	2020	2021	Tổng số
Số đề tài SV của Trường	12	25	27	45	58	167
Số đề tài NCKH SV của ngành Du lịch	0	0	1	3	5	9
Số SV tham gia đề tài các cấp của GV	0	0	1	6	17	24
Tỷ lệ SV chủ trì/tham gia đề tài NCKH (%)	0	0	0,7	3,1	5,0	1,4

Khoa Du lịch có đội ngũ GV, các nhà khoa học có học hàm, học vị với chuyên môn vững vàng, tham gia hướng dẫn SV thực hiện tốt hoạt động NCKH trong 5 năm qua. Từ năm 2019 cho đến nay, có sự gia tăng về số lượng các đề tài NCKH SV điển hình là năm 2019 chỉ có 1 đề tài NCKH SV nhưng từ năm 2020 đến 2021 có 8 đề tài NCKH SV của khoa tham gia [H3.03.03.03], [H4.04.02.03]. Cơ sở dữ liệu về thực hiện đề tài NCKH của SV luôn được Phòng KHCN và Khoa cập nhật và công bố công khai trên trang web của Phòng KHCN và Khoa để làm cơ sở đối sánh và nâng cao chất lượng NCKH của SV theo Bảng 11.8.

Bảng 11. 8. Thống kê số lượng đề tài NCKH SV một số ngành của Trường trong chu kỳ đánh giá

Năm	2017	2018	2019	2020	2021	Tổng số
Số đề tài SV của Trường	12	25	27	45	58	167
Số đề tài NCKH SV của Khoa Du lịch	0	0	1	3	5	9
Số đề tài NCKH SV của Khoa Kinh tế	0	0	0	6	3	9
Số đề tài NCKH SV của Khoa Ngoại ngữ	0	0	0	1	0	1

Khoa cũng đã tìm hiểu, phân tích nguyên nhân, tìm kiếm giải pháp để hỗ trợ SV tham gia NCKH. Kết quả phân tích cho thấy SV còn gặp nhiều khó khăn trong việc đăng ký (viết thuyết minh) và thực hiện các nhiệm vụ NCKH (cả về nội dung nghiên cứu, thủ tục thanh quyết toán và nghiệm thu đề tài) có thể do GVHD chưa sâu sát, hướng dẫn,

giúp đỡ SV trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ đã đăng ký, do đó chưa thu hút được SV tham gia các đề tài độc lập.

Khoa Du lịch và Nhà trường cũng đã có những điều chỉnh về hoạt động này như: cộng điểm rèn luyện cho SV tham gia NCKH, khen thưởng SV có thành tích NCKH trong các buổi chào cờ SV của Khoa; tạo điều kiện cho SV làm tiếp tục đề tài tốt nghiệp với hướng nghiên cứu tiếp nối của đề tài NCKH SV.

Việc phân tích loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của SV giữa các ngành đào tạo trong Trường được thực hiện thường xuyên nhằm điều chỉnh, tái phân bổ hợp lý theo định hướng chiến lược phát triển của Trường. Từ năm học 2018-2019, hàng năm Phòng KHCN thực hiện đối sánh loại hình và các hoạt động NCKH trong toàn Trường nói chung và Khoa Du lịch nói riêng làm cơ sở để cải tiến chất lượng [H6.06.07.04].

2. Điểm mạnh

Trường, Khoa Du lịch và BM QTKS&NH luôn coi trọng công tác NCKH, cụ thể là Trường đã ban hành quy định về hoạt động NCKH của NH và có cơ chế khuyến khích NH tham gia NCKH. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV được quản lý, theo dõi bởi phòng KHCN và Khoa. Đội ngũ giáo viên hướng dẫn có học hàm, học vị với chuyên môn vững vàng, nhiệt huyết luôn hỗ trợ và hướng dẫn thực hiện các hoạt động NCKH. Các loại hình nghiên cứu của SV khá đa dạng như làm khóa luận/chuyên đề tốt nghiệp, chủ nhiệm đề tài, cộng tác viên đề tài, tham gia đề tài các cấp của GV,...Nhà trường và Khoa đã có hệ thống theo dõi, giám sát loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của NH (các quy định/hướng dẫn đề tài nghiên cứu, nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH của NH; hồ sơ theo dõi tiến độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu, hỗ trợ, công bố...). Hơn thế nữa cơ cấu giải thưởng theo từng năm cho thấy sự quan tâm sâu sắc của Nhà trường và Khoa.

Các công trình NCKH của SV ngành QTKS có các đề xuất NCKH phù hợp với xu thế phát triển đặc thù của ngành, của thời đại, phù hợp với năng lực nghiên cứu của các SV thực hiện.

3. Điểm tồn tại

Các hoạt động nhằm khuyến khích SV tham gia NCKH còn hạn chế. Hoạt động giám sát, phân loại các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV còn hạn chế.

Chưa thực hiện phân tích, đối sánh các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của SV ngành QTKS với các ngành khác trong Trường và với các trường ĐH trong nước.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thực hiện đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của SV giữa các ngành học trong trường ĐH.	Phòng KHCN; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Phát động, thông báo về các đợt đăng ký đề tài NCKH dành cho SV và các chính sách hỗ trợ rộng rãi trên các kênh truyền thông (Website, Page Facebook Khoa, BM...) để hoạt động NCKH trở thành một phong trào mạnh mẽ, nâng cao kỹ năng nghiên cứu khoa học cho SV.	Phòng KHCN; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Tiêu chí 11.5

Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Đối với hoạt động đào tạo, mức độ hài lòng của các bên liên quan luôn là một nội dung quan trọng làm căn cứ để cải tiến chất lượng. Nhiều năm qua Nhà trường đã triển khai các công tác đánh giá nhằm nâng cao chất lượng cho mọi hoạt động và một trong số đó là lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan [H10.10.01.03].

Hàng năm, Nhà trường đều tổ chức Hội nghị CBVC cùng các buổi đối thoại giữa Hiệu trưởng và để lấy ý kiến đóng góp thông tin, giúp khoa và các đơn vị liên quan kịp thời xử lý, điều chỉnh và xây dựng chế độ chính sách cho phù hợp với thực tiễn công tác đào tạo của Nhà trường SV [H9.09.01.07], [H10.10.06.04], [H5.05.02.10].

Từ năm 2018, Nhà trường đã xây dựng và ban hành đầy đủ các quy định và công cụ điều tra tiếp nhận phản hồi từ các bên liên quan cả khảo sát trực tuyến và phát phiếu điều tra [H1.01.01.08], [H10.10.06.06], [H10.10.06.07], [H10.10.06.08], [H10.10.06.09], [H5.05.01.03]. Nhà trường và Khoa đã thực hiện khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan về CTĐT, hoạt động dạy học và các hoạt động cải tiến chất lượng khác từ đó làm cơ sở cho việc điều chỉnh và nâng cao chất lượng chương trình dạy học.

Việc đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan được thực hiện thông qua hoạt động lấy ý kiến phản hồi dưới nhiều hình thức và công cụ khác nhau. Cụ thể, Phòng ĐBCL&KT xây dựng kế hoạch lấy ý kiến của SV về hoạt động dạy học bằng cách lấy phiếu khảo sát cho các năm 2015 -2018, khảo sát trực tuyến vào cuối mỗi HK từ năm học 2019 - 2020 [H1.01.01.09], [H5.05.01.10], [H10.10.06.03], [H10.10.06.07], [H10.10.06.09].

Trường đã tiến hành khảo sát nhu cầu của thị trường lao động để từ đó định hướng, giới thiệu việc làm cho SV; điều chỉnh CTĐT nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động. Hơn thế nữa Nhà trường đã xây dựng kế hoạch và thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của các bên liên quan về dịch vụ giáo dục, sản phẩm đào tạo để điều chỉnh và cải tiến chất lượng hoạt động dạy học. Kết quả lấy kiến của SV về hoạt động dạy học trong toàn Trường được phân tích và lưu trữ trên phần mềm đào tạo làm cơ sở để cải tiến hoạt động GD [H1.01.01.09], [H1.01.01.08], [H8.08.01.08], [H2.02.03.03], [H4.04.02.16], [H10.10.05.09]. Kết quả lấy ý kiến của SV về hoạt động GD sau đó được phòng ĐBCL&KT phân tích và gửi tới từng GV của Khoa để làm căn cứ cải thiện chất lượng dạy.

Kết quả lấy ý kiến về mục tiêu và CĐR của CTĐT ngành QTKS được tổng hợp ngành được mô tả chi tiết trong bảng tổng hợp kết quả [H2.02.03.03]. Kết quả phân tích này được đối sánh giữa các ngành, các Khoa/Viện trong toàn Trường để làm căn cứ cho việc cập nhật, điều chỉnh mục tiêu và CĐR của CTĐT.

Kết quả khảo sát trong năm gần nhất cho SV năm cuối K58 về chất lượng đào tạo ngành QTKS và các ngành khác trong chu kì đánh giá được đối sánh tại bảng 11.9.

Thông qua kết quả khảo sát này, BM đã thu nhận nhiều ý kiến góp ý mang tính xây dựng về CTĐT ngành QTKS, từ đó có cơ sở xem xét điều chỉnh CTĐT cho phù hợp với điều kiện thực tiễn [H1.01.01.09].

Bảng 11. 9. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng đào tạo của ngành học năm trong năm gần nhất

Khoa	Ngành	Điểm trung bình				
		Mục tiêu và CTĐT	Đội ngũ GV	Đáp ứng của khoá học	Quản lý và phục vụ đào tạo	Sinh hoạt và đời sống
Du lịch	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (song ngữ Pháp-Việt)	3,8	4,2	3,7	3,6	3,4
	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	3,7	4,1	3,8	3,8	3,8
	Quản trị khách sạn	3,5	3,7	3,1	3,5	2,9
Kinh tế	Quản trị kinh doanh (song ngữ Pháp-Việt)	4,6	4,6	4,6	4,7	4,8
	Quản trị kinh doanh	3,7	4,0	3,8	3,8	3,8
	Kinh doanh thương mại	3,8	4,0	3,8	3,9	3,8

Với mục đích đảm bảo thực hiện được CDR đã công bố của ngành thì quá trình dạy và học, đánh giá hoạt động và KQHT của NH được rà soát và đánh giá thường xuyên [H10.10.03.03], [H10.10.06.12], [H10.10.06.13], [H10.10.06.14], [H10.10.06.15]. Tuy nhiên, ngành QTKS chưa có những dự đoán tỷ lệ mức độ hài lòng của các bên liên quan về CTĐT, chưa phân tích xu hướng tăng/giảm mức độ hài lòng và chưa thực hiện việc đối sánh với các CTĐT khác trong Trường và với các trường đại học trong nước và quốc tế về mức độ hài lòng của các bên liên quan. Hơn thế nữa, kết quả của các hoạt động lấy

ý kiến của các bên liên quan chưa được phân tích một cách đầy đủ, thường xuyên và việc đối sánh để cải tiến chất lượng còn hạn chế.

2. Điểm mạnh

Nhà trường đã có phân công bộ phận, quy trình, công cụ, phương pháp triển khai/tiếp nhận phản hồi từ các bên liên quan (cán bộ, GV, NCV, NH, người tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động). Về phía BM QTKS&NH, Khoa Du lịch đã có những hoạt động thu thập, đo lường sự hài lòng của SV, cựu SV, tổ chức tọa đàm, hội thảo chuyên ngành và qua đó hiểu sâu hơn về các bên liên quan.

Nhà trường cũng có chỉ đạo Khoa Du lịch tổ chức khai thác, xử lý và sử dụng các thông tin phản hồi của các bên liên quan, thực hiện việc đối sánh làm cơ sở để cải tiến chất lượng đào tạo, NCKH và PVCD.

3. Điểm tồn tại

Việc thu thập các thông tin phản hồi của các bên liên quan cần được số hóa để tạo thuận lợi cho việc tổ chức khai thác, xử lý và sử dụng cũng như thực hiện việc đối sánh làm cơ sở để cải tiến chất lượng đào tạo, NCKH và phục vụ cho các mục đích chung của cơ sở đào tạo.

Các thông tin thu thập được (cụ thể là số lượng mẫu phản hồi) còn chưa cao, so với tổng số mẫu đã gửi đi, điều này làm cho các kết quả khảo sát chưa đảm bảo phản ánh đúng với tình hình thực tế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung	Đơn vị, người thực hiện	Thời gian thực hiện/ hoàn thành
1	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của các BLQ về CTDH, chất lượng dịch vụ giáo dục đào tạo của ngành QTKS	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần
2	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục thu thập, phân tích và đối sánh mức độ hài lòng của các BLQ với các trường ĐH trong nước làm cơ sở để cải tiến chất lượng.	Phòng ĐBCL&KT; Khoa Du lịch, BM QTKS&NH	Định kỳ, 2 năm một lần

5. Tự đánh giá

Đạt (Điểm TĐG: 4/7).

Kết luận về Tiêu chuẩn 11

Chất lượng đầu ra của NH được đảm bảo, Trường ĐHNT và Khoa Du lịch đã giám sát việc đạt được các CDR, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình và tỷ lệ có việc làm của NH sau khi tốt nghiệp. Mặt khác NCKH của SV cũng được Nhà trường chú trọng đầu tư, các đề tài của SV có chất lượng, SV ra trường đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Việc thống kê, giám sát tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn được quan tâm thực hiện thường xuyên và được đối chiếu, so sánh để Nhà trường có giải pháp cải thiện tình hình SV bỏ học và bị buộc thôi học, đồng thời điều chỉnh CTĐT phù hợp.

Trong những năm gần đây, Nhà trường và Khoa rất quan tâm đến việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để xác định mức độ hài lòng và làm cơ sở cải tiến chất lượng. Việc lấy ý kiến được thực hiện khá đa dạng qua nhiều hình thức và đối tượng khảo sát.

Tuy nhiên, việc phối hợp thực hiện các giải pháp hỗ trợ SV hoàn thành CTĐT đúng hạn, giảm tỷ lệ thôi học và tăng tỷ lệ SV có việc làm sau tốt nghiệp còn có những lúc chưa đồng bộ. Trường và Khoa chưa có chính sách khuyến khích và giải pháp hỗ trợ đủ mạnh cho SV tham gia NCKH. Việc khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan chưa được phân tích đầy đủ, thường xuyên và đối sánh để liên tục cải tiến chất lượng. Những điểm tồn tại này đặt ra yêu cầu cho Trường và Khoa cần có các kế hoạch hành động phù hợp để sớm khắc phục nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành QTKS.

Số tiêu chí đạt yêu cầu: 5/5.

PHẦN III. KẾT LUẬN

Kết quả TĐG CTĐT ngành QTKS tại Trường ĐHNH đã cho thấy về cơ bản CTĐT đã đáp ứng được đầy đủ các tiêu chuẩn, tiêu chí theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT. Thông qua quá trình đánh giá và phân tích đã giúp Nhà trường và Khoa Du lịch nhận diện các điểm mạnh để duy trì và phát huy, nhận diện các điểm tồn tại để xây dựng kế hoạch cải tiến nhằm từng bước khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng CTĐT ngành QTKS.

1. Tóm tắt những điểm mạnh và những điểm cần phát huy của CTĐT ngành QTKS

Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT

Mục tiêu của CTĐT ngành QTKS được xây dựng rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường và phù hợp mục tiêu của GDDH được quy định tại Luật GDDH. CDR được xác định rõ ràng, đáp ứng được yêu cầu chung, yêu cầu chuyên biệt của NH và đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan. Mục tiêu và CDR của CTĐT được định kỳ rà soát điều chỉnh, được công bố công khai trên website và thông tin đào tạo. Mục tiêu CTĐT và CDR được xác định rõ ràng, phù hợp với yêu cầu của các bên liên quan.

Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả CTĐT

Các bên liên quan (NH, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý, đội ngũ GV...) hiểu được lộ trình của toàn bộ khóa học cũng như phương pháp dạy – học và KTĐG nhằm đạt được CDR của ngành thông qua bản mô tả CTĐT ngành QTKS. Đồng thời, các ĐCHP trong CTĐT cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung, kiến thức/kỹ năng, mối tương quan, logic giữa các HP với CDR, đánh giá KQHT và được cập nhật thường xuyên. Hơn nữa, bản mô tả CTĐT và các ĐCHP trong CTĐT ngành QTKS được công bố công khai rộng rãi, tạo điều kiện cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học

CTĐT QTKS có cấu trúc bám sát với yêu cầu về CTĐT đại học của Bộ GD&ĐT, các HP được sắp xếp để lần lượt tạo nền tảng cho SV từ kiến thức tổng quát đến kiến thức chuyên ngành, phát triển tư duy từ nhớ, hiểu, vận dụng, phân tích, và sáng tạo. Nội dung của CTĐT, ĐCHP và ĐCCTHP hàng năm mang tính bổ trợ, tương thích giữa các

HP, có đóng góp cụ thể vào CĐR theo từng cấp độ. Điểm mạnh của cấu trúc và nội dung của CTĐT là được cập nhật định kỳ, thông báo công khai, có tham khảo ý kiến và nhận được tư vấn từ các bên liên quan.

Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học

Triết lý giáo dục của Trường ĐHNT đã được tuyên bố rõ ràng và phổ biến rộng rãi tới NH, GV và cộng đồng xã hội. Mục tiêu giáo dục của CTĐT ngành QTKS đã được xác định cụ thể và công khai đến các bên liên quan. Nhiều hoạt động dạy và học ngành QTKS được thiết kế và tổ chức phù hợp để đạt được CĐR và thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH. Đội ngũ GV trong Khoa Du lịch thích ứng nhanh, chủ động áp dụng có hiệu quả các công nghệ dạy học mới cho nhiều HP, đã áp dụng nhiều PPGD đa dạng, lấy NH làm trung tâm nhằm giúp NH rèn luyện các kỹ năng thiết yếu và nâng cao khả năng tự học của NH. Các hoạt động thực hành, thực tập được tăng cường; nhiều hoạt động ngoại khóa, sân chơi khoa học và tư vấn nghề nghiệp cho SV cũng ngày càng được quan tâm, hỗ trợ mạnh mẽ tới NH.

Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học

Các quy định về kiểm tra, đánh giá KQHT của NH theo CTĐT ngành QTKS là rõ ràng và được thông báo công khai, kịp thời tới NH. NH luôn nắm bắt được thông tin về kế hoạch đánh giá kiểm tra, hình thức cũng như những quy định về việc đánh giá, kiểm tra của từng HP và năm học theo kế hoạch của Nhà trường. Các phương pháp KTĐG KQHT luôn được đổi mới, đa dạng các hình thức, phương pháp khác nhau nhằm đánh giá một cách chính xác nhất năng lực của NH và được NH đánh giá cao. KQHT của NH được lưu trữ đầy đủ trên hệ thống phần mềm quản lý của Nhà trường. Bên cạnh đó, các thủ tục khiếu nại về KQHT đơn giản, thuận tiện và được GV giải quyết một cách nhanh chóng và thỏa đáng giúp NH có thể điều chỉnh, cải thiện KQHT của mình.

Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên

Đội ngũ GV tham gia giảng dạy ngành QTKS được đảm bảo về số lượng và chất lượng, đáp ứng yêu cầu của Bộ GD&ĐT. Nhiều GV có trình độ và kinh nghiệm lâu năm trong giảng dạy và NCKH.

Công tác quy hoạch đội ngũ nguồn nhân lực GV được chú trọng và gắn với định hướng phát triển của Trường và Khoa Du lịch trong dài hạn.

Các quy định về các tiêu chuẩn, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm được thực hiện công khai theo quy định, phù hợp với chuẩn chung của các trường đại học, Luật Giáo dục đại học và theo định hướng tiệm cận chuẩn quốc tế. Các chính sách hỗ trợ, hình thức khen thưởng của Trường và Khoa khá đa dạng, có tác dụng khuyến khích GV chủ động phát triển năng lực và tham gia NCKH, góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của Khoa Du lịch và Trường ĐHTT.

Công tác quản lý GV của Khoa và Trường được thực hiện theo quy định, phân loại được kết quả công việc của GV và có các hình thức khen thưởng, nâng lương trước thời hạn tạo động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH. Việc phân loại lao động và bình xét danh hiệu thi đua được thực hiện theo quy trình chặt chẽ.

Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên

Đội ngũ nhân viên của Khoa được thiết kế chi tiết và kỹ càng dựa trên mục tiêu chung của Nhà trường, lấy tầm nhìn của Nhà trường làm nền tảng. Các quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên cũng được lấy ý kiến từ cán bộ công nhân viên trước khi được ban hành chính thức. Tuy nhiên, cần quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt nhằm thu hút thêm các cá nhân có kinh nghiệm thực tế trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực nhất định.

Việc thực hiện đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên được thực hiện dựa trên các quy định đã được ban hành với đầy đủ quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá. Tuy nhiên, để kết quả đạt được của quá trình đào tạo nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định dựa trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc của từng nhân viên với các chức danh khác nhau.

Tiêu chuẩn 8: Chất lượng người học và hoạt động hỗ trợ người học

Chính sách tuyển sinh rõ ràng, được công khai và cập nhật hàng năm, đảm bảo tuyển được số lượng SV có kết quả và năng lực tốt, thu hút được NH tham gia dự tuyển ngành QTKS. Các hoạt động tư vấn học tập được BM QTKS&NH triển khai cụ thể và sát sao với quá trình học của SV. Phần mềm quản lý đào tạo giúp CVHT dễ dàng theo dõi

KQHT và rèn luyện của NH. Đồng thời, qua so sánh kết quả học giữa các kỳ, phần nào cũng đánh giá được sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, KQHT và khối lượng học tập của NH. Môi trường học tập và nghiên cứu xanh, sạch đẹp, an toàn, không bạo lực, không tệ nạn xã hội.

Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị

Trường ĐHNT có đầy đủ cơ sở vật chất như hệ thống phòng làm việc, phòng học cùng các trang thiết bị cần thiết cho các hoạt động đào tạo và NCKH của GV, SV trong CTĐT. Thư viện và các nguồn học liệu được đầu tư phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Do tính đặc thù của CTĐT, bên cạnh hệ thống phòng thực hành tại Trường, Khoa và CTĐT đã chủ động, sáng tạo liên kết với các doanh nghiệp du lịch trong và ngoài Tỉnh để đảm bảo cơ sở thực hành, thực tập cho SV. Hệ thống CNTT khá hiện đại, hỗ trợ tốt cho đào tạo và nghiên cứu. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được đảm bảo, đáp ứng nhu cầu tiếp cận học tập của người khuyết tật.

Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng

Hoạt động nâng cao chất lượng tại Trường ĐHNT đã được quan tâm đúng mức và được thực hiện đồng đều ở mọi lĩnh vực có liên quan đến quá trình đào tạo ngành QTKS. Nhà trường bước đầu đã có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về yêu cầu và chất lượng của nguồn nhân lực, từ đó thông tin phản hồi được sử dụng để cải tiến CTĐT và nâng cao chất lượng đào tạo. Việc thiết kế và phát triển CTĐT được thiết lập trên cơ sở mục tiêu đào tạo rõ ràng, từ đó tạo ra CTĐT có tính khoa học, chính xác, quá trình dạy học được đánh giá, cải tiến thông qua khảo sát ý kiến của các bên liên quan. Quá trình dạy và học và việc đánh giá KQHT của NH được quan tâm rà soát và cải tiến thường xuyên, đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR. Kết quả NCKH từ nhiều đề tài, dự án của GV trong Khoa đã được đúc kết và đưa vào xây dựng các giáo trình, tài liệu chuyên khảo, tài liệu tham khảo để phổ biến và sử dụng làm học liệu cho SV ngành QTKS. Các loại hình dịch vụ hỗ trợ dạy, học và NCKH trong Trường phong phú, chất lượng luôn được quan tâm cải tiến, đáp ứng nhu cầu của NH. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan đã được thiết lập có tính hệ thống bao phủ tương đối đủ mọi mặt hoạt động của quá trình đào tạo, được thực hiện tương đối thường xuyên và liên tục được cải tiến.

Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra

Chất lượng đầu ra của NH được đảm bảo, Trường ĐHNT và Khoa Du lịch đã giám sát việc đạt được các CDR, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình và tỷ lệ có việc làm của NH sau khi tốt nghiệp. Mặt khác NCKH của SV cũng được Nhà trường chú trọng đầu tư, các đề tài của SV có chất lượng, SV ra trường đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Việc thống kê, giám sát tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn được quan tâm thực hiện thường xuyên và được đối chiếu, so sánh để Nhà trường có giải pháp cải thiện tình hình SV bỏ học và bị buộc thôi học, đồng thời điều chỉnh CTĐT phù hợp.

Trong những năm gần đây, Nhà trường và Khoa rất quan tâm đến việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để xác định mức độ hài lòng và làm cơ sở cải tiến chất lượng. Việc lấy ý kiến được thực hiện khá đa dạng qua nhiều hình thức và đối tượng khảo sát.

2. Tóm tắt những điểm tồn tại và những vấn đề cần cải tiến chất lượng của chương trình đào tạo ngành QTKS

CTĐT vẫn còn một số điểm hạn chế cần thiết để cải tiến chất lượng như sau:

Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT

Mục tiêu CTĐT chưa thể hiện rõ tính chủ động, sáng tạo của NH; Các yêu cầu chuyên biệt của CDR cho chương trình QTKS vẫn chưa được tiếp cận và thiết kế độc lập trong CTĐT; Việc khảo sát ý kiến của các bên liên quan về CDR chưa được thực hiện thường xuyên.

Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả CTĐT

Sự tham gia đóng góp ý kiến và phản hồi của các doanh nghiệp du lịch về CTDDT và ĐCHP của ngành QTKS còn ít. Đánh giá chung, bản mô tả CTĐT ngành QTKS đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn.

Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học

Một số HP GDTQ, tự chọn chưa đáp ứng tốt CDR của CTĐT ngành QTKS; bên cạnh đó, vẫn còn số ít HP có nội dung trùng lặp.

Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học

Một số GV và SV vẫn chưa thực sự thấu hiểu sâu sắc về triết lý giáo dục của Nhà trường; một số HP thực hành chưa được rà soát và cập nhật định kỳ; các hoạt động tự học, tự nghiên cứu của NH được thiết kế nhưng chưa đồng đều giữa các HP.

Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học

Việc áp dụng khoa học đánh giá để khảo sát mức độ tương thích của các hình thức kiểm tra, đánh giá với CDR của các HP chưa được thực hiện; Chưa xây dựng các Ngân hàng đề thi; Việc giám sát các quy định trả bài, sửa bài, công bố điểm đánh giá quá trình cho NH trước khi thi kết thúc HP chưa được thực hiện chặt chẽ và thường xuyên.

Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên

Đội ngũ GV trong Khoa còn mỏng nên áp lực hoàn thành khối lượng công việc là rất lớn. Tiến độ học tập nâng cao trình độ TS của một số GV đáp ứng còn chậm so với quy hoạch đã đưa ra.

Lực lượng GV chuyên ngành còn mỏng, đa số là GV trẻ, đang theo học NCS trong nước và quốc tế.

Nguồn tuyển dụng GV tại địa phương vẫn còn hạn chế do thiếu cán bộ có trình độ TS du lịch ở địa phương. Nhà trường vẫn thiếu sự lựa chọn phù hợp với các tiêu chí riêng, đặc thù cho việc tuyển dụng GV đã công bố nêu trên.

Trình độ tiếng Anh của các GV trong Khoa chưa đồng đều nên khả năng xuất bản quốc tế còn hạn chế.

Khoa có nhiều GV trẻ có kế hoạch học tập NCS tập trung cùng một lúc trong giai đoạn này gây ra tình trạng căng thẳng về nhu cầu nhân lực trong giảng dạy. Các GV vừa nghiên cứu vừa phải tham gia giảng dạy cũng như các hoạt động khác dẫn đến việc kéo dài tiến độ học tập.

Nhà trường chưa khảo sát ý kiến GV và NCV về mức độ hài lòng với việc quản trị theo kết quả công việc của GV hàng năm.

Số lượng công bố quốc tế còn khiêm tốn. Việc kết nối tạo các nhóm nghiên cứu liên ngành trong việc tổ chức, triển khai viết thuyết minh, thực hiện các đề tài/ dự án KHCN với các đơn vị trong và ngoài Trường còn hạn chế.

Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên

Chiến lược phát triển đội ngũ nhân viên rất rõ ràng và hợp lý tuy nhiên số liệu vẫn chưa được thường xuyên cập nhật theo tình hình thực tế và chưa đáp ứng kịp với sự thay đổi của Trường qua từng kỳ và sự thay đổi theo nhu cầu của xã hội.

Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển chưa có quy định và tiêu chí rõ ràng để ưu tiên cho các đối tượng đặc biệt, ví dụ như: các cá nhân có kinh nghiệm thực tế

trong các lĩnh vực, đạt thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chuyên môn hoặc cá nhân có ảnh hưởng lớn ở một số lĩnh vực Nhà trường tuyển dụng mà chưa đủ hoặc chưa hoàn thành các bằng cấp theo quy định.

Chưa có khảo sát về sự hài lòng của các bên liên quan đối với các quyết định đánh giá năng lực.

Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên chưa được đánh giá kỹ lưỡng và rõ ràng, cần có bảng tổng hợp đánh giá kết quả đạt được của cả quá trình đào tạo.

Chưa có quy định rõ ràng về khen thưởng những nhân viên thuộc trường hợp đặc biệt như có đóng góp lớn cho xã hội hoặc Nhà trường nhưng ngoài phạm vi công việc được giao phó hoặc ngoài môi trường làm việc của đơn vị hoặc Nhà trường.

Tiêu chuẩn 8: Chất lượng người học và hoạt động hỗ trợ người học

Nhà trường chưa có các hình thức quảng bá để thu hút được những thí sinh giỏi, có năng lực và sự đam mê về ngành QTKS vào học; chưa đẩy mạnh vai trò của các cựu SV trong việc quảng bá tuyển sinh tại trường cũ.

Số liệu dự báo nhu cầu từ khảo sát của Trung tâm HTVL&KN chưa sát với nhu cầu thực tế của thị trường.

Ngoài việc bổ sung tiêu chí điểm sàn tiếng Anh thì ngành QTKS cũng chưa có tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH riêng.

Hệ thống giám sát trên phần mềm chưa tự động đưa ra những cảnh báo về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của NH;

Giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của SV dựa trên hệ thống giáo viên chủ nhiệm, CVHT chưa được phát huy đúng mực.

SV vẫn gặp khó khăn trong việc đăng ký môn học do hệ thống bị quá tải; một số trường hợp chưa nắm rõ CTĐT nên đăng ký nhầm HP.

Số lượng SV tham gia NCKH còn hạn chế.

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến NH về học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ SV khác chưa được thực hiện liên tục.

Nhà trường chưa có các hoạt động tư vấn tâm lý cho NH.

Nhà trường chưa có đội ngũ chuyên trách quan tâm đến sức khoẻ tâm lý, tâm thần của NH; chưa có khảo sát/lấy ý kiến bài bản, rộng rãi đối với NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường.

Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị

Kế hoạch triển khai đầu tư phòng thực hành cho Khoa Du lịch còn chậm. Các khu vực bố trí phòng thực hành cho SV rải rác trong khuôn viên Nhà trường, không tập trung thành một Trung tâm hiện đại và đạt chuẩn.

Hiện tại, thư viện hiện chưa cập nhật hết các tài liệu học tập liên quan đến chuyên ngành QTKS do còn nhiều ĐCHP chưa được đưa lên hệ thống.

Tiến độ đầu tư cho khu thực hành cũng như một số trang thiết bị cho một số HP CTĐT cần được xúc tiến nhanh hơn.

Chưa có đánh giá của SV, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH.

Trường mới chỉ bước đầu đáp ứng nhu cầu tiếp cận đặc thù của người khuyết tật.

Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng

Số lượng khảo sát nhà tuyển dụng còn ít và phân tán nhiều ngành khác nhau. Cụ thể, chỉ có 2/37 doanh nghiệp du lịch được khảo sát.

Quá trình thu thập thông tin, lấy ý kiến phản hồi của các đơn vị sử dụng lao động và cựu SV trong quy trình đánh giá để phục vụ cho việc phát triển CTĐT gặp khó khăn và mất nhiều thời gian.

Nhà trường chưa thực hiện phân tích định lượng sự tương thích và phù hợp giữa KQHT của NH với CDR cho một số HP.

Ứng dụng kết quả NCKH của các đề tài/dự án trong việc cải tiến hoạt động dạy và học chưa được triển khai đều ở tất cả các GV.

Một số khu thực hành chuyên sâu (thực hành lễ tân, buồng phòng, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch) còn thiếu gây khó khăn cho GV và SV trong quá trình triển khai các hoạt động thực hành, thực tập.

Việc tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ doanh nghiệp và cựu SV bước đầu đã được chú trọng nhưng vẫn chưa đảm bảo tính thường xuyên, liên tục nhằm kịp thời cung cấp các thông tin cho việc công tác hiệu chỉnh đánh giá chương trình và giảng dạy.

Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra

Mặc dù tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh và thường xuyên được xem như một dữ liệu để cải tiến quy trình, chất lượng đào tạo, quy trình tư vấn tuyển sinh. Tuy nhiên, điểm còn tồn tại của tiêu chí này đó là chưa có hệ thống dữ liệu cập nhật các lý do thôi học của SV. Các lý do thôi học là do SV và gia đình có những phản hồi thông tin đến CVHT, TLĐT, lãnh đạo Khoa cho từng trường hợp cụ thể chứ chưa cập nhật mang tính hệ thống dữ liệu. Ngoài ra, cũng có số lượng ít các SV tốt nghiệp quá hạn vì chưa đáp ứng đủ các điều kiện của CĐR như ngoại ngữ, tin học.

Nhà trường chưa phân tích đầy đủ các nguyên nhân làm gia tăng thời gian tốt nghiệp trung bình để cải tiến. Các giải pháp giúp SV rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình chưa đủ mạnh và chưa đồng bộ từ các bên liên quan.

Nhà trường vẫn chưa thực hiện đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTKS với các trường đào tạo cùng ngành trong và ngoài nước.

Các giải pháp hỗ trợ NH sau tốt nghiệp kết nối việc làm có hiệu quả chưa cao.

Nhà trường và Khoa chưa thường xuyên thực hiện việc đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH giữa CTĐT ngành QTKS với các cơ sở ĐTDH khác. Các chính sách khuyến khích và giải pháp hỗ trợ SV tham gia NCKH chưa đủ mạnh để thu hút các bạn SV các khoá làm NCKH.

Việc thu thập các thông tin phản hồi của các bên liên quan cần được số hóa để tạo thuận lợi cho việc tổ chức khai thác, xử lý và sử dụng cũng như thực hiện việc đối sánh làm cơ sở để cải tiến chất lượng đào tạo, NCKH và phục vụ cho các mục đích chung của cơ sở đào tạo.

Các thông tin thu thập được (cụ thể là số lượng mẫu phản hồi) còn chưa cao, so với tổng số mẫu đã gửi đi, điều này làm cho các kết quả khảo sát chưa đảm bảo phản ánh đúng với tình hình thực tế.

3. Kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

Để khắc phục những tồn tại nêu trên, Nhà trường và Khoa Du lịch đã có kế hoạch từ năm học 2022 - 2023, triển khai và hoàn thiện các nội dung sau:

Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT

Khoa Du lịch, BM QTKS, BCN CTĐT ngành QTKS chú trọng khảo sát ý kiến của các bên liên quan định kỳ nhằm hoàn thiện CĐR.

Trường ĐHNT duy trì tốt quan hệ với đối tác là các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, công ty tổ chức sự kiện, cơ sở đào tạo du lịch, cựu SV nhằm cập nhật những yêu cầu của thị trường, phản ánh của các bên liên quan trong rà soát, cập nhật thường xuyên CDR.

Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả CTĐT

Từ năm học 2022 - 2023, Khoa kết hợp với Trung tâm Hỗ trợ Việc làm và Khởi nghiệp gửi bản mô tả CTĐT trực tiếp đến các doanh nghiệp du lịch (khách sạn, khu nghỉ dưỡng, nhà hàng...) là đối tác của Khoa Du lịch.

Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học

Từ năm học 2022-2023, Khoa Du lịch, BM QTKS&NH tiếp tục rà soát, hiệu chỉnh CTĐT theo đúng quy định và cập nhật lại các HP chuyên ngành để giảm thiểu tính trùng lặp.

Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học

Từ năm học 2022 - 2023, Khoa, BM và BCN CTĐT chỉ đạo các GV thiết kế các hoạt động tự học cụ thể và đồng đều trong tất cả các HP.

Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học

Từ năm học 2022-2023, Khoa Du lịch cùng các CVHT phối hợp với Ban cán sự lớp tăng cường phổ biến rộng rãi đến SV về tất cả những quy định liên quan đến điều chỉnh điểm và khiếu nại KQHT.

Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ GV, NCV

Từ năm học 2022-2023, Khoa Du lịch tăng cường triển khai, tạo kết nối với các Khoa, Viện, Trung tâm trong và ngoài Trường để hình thành các nhóm nghiên cứu liên ngành, đồng thời phát triển các định hướng NCKH, đề tài, dự án liên ngành du lịch trong thời gian tới.

Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên

Từ năm học 2022 - 2023, Khoa Du lịch, BM QTKS&NH Tiếp tục duy trì mô hình quản trị theo kết quả công việc của nhân viên, đưa ra thêm nhiều tiêu chí đánh giá cụ thể hơn nữa để nhân viên có thể chủ động theo dõi và thực hiện. Cần có những quy định khen thưởng các trường hợp đặc biệt nằm ngoài phạm vi công việc được giao hoặc ngoài phạm vi môi trường làm việc hằng ngày.

Tiêu chuẩn 8: Chất lượng NH và hoạt động hỗ trợ người học

Đầu mỗi HK, Đoàn Khoa Du lịch và CVHT tiếp tục tuyên truyền, phổ biến cho SV duy trì công tác bảo vệ môi trường xanh, sạch, đẹp, có ý thức phòng chống tệ nạn xã hội và thực hiện tốt nếp sống văn hoá trong Nhà trường.

Năm học 2022 – 2023, Nhà trường cần thành lập đội ngũ chuyên trách, chăm lo sức khoẻ tâm lý, tâm thần của NH.

Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị

Từ năm học 2022-2023, Trung tâm PVTH chú trọng cải tạo, bố trí lối đi, nhà vệ sinh đặc biệt dành cho người khuyết tật ở những khu vực giảng đường, khu vực hành chính cũ.

Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng

Từ năm học 2022-2023, Nhà trường định kỳ khảo sát phản hồi từ doanh nghiệp và cựu SV nhằm kịp thời cung cấp các thông tin cho việc công tác hiệu chỉnh đánh giá chương trình và giảng dạy.

Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra

Từ năm học 2022 - 2023, Nhà trường và Khoa tiếp tục đối thoại với SV, GV và các bên có liên quan khác để các dịch vụ hỗ trợ việc học, việc giảng dạy ngày càng tốt hơn, thuận tiện cho NH, GV.

Nhà trường hoàn thiện bộ công cụ dành cho NH đánh giá GV và Quy chế sửa đổi về công tác lấy ý kiến NH; Thay đổi căn bản về phương thức truyền thông đối với công tác SV đánh giá GV; Hoàn thiện sử dụng phần mềm khảo sát trực tuyến.

Tổng số tiêu chí đạt yêu cầu: 50/50.

Tổng số tiêu chí chưa đạt: 0/50.

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO



Tên cơ sở giáo dục: Trường Đại học Nha Trang

Mã: TSN

Tên CTĐT: Quản trị khách sạn

Mã CTĐT: 7810201

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Thang đánh giá							Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
	Chưa đạt			Đạt				Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦			
Tiêu chuẩn 1										
Tiêu chí 1.1				4				4,00	3	100,00
Tiêu chí 1.2				4						
Tiêu chí 1.3				4						
Tiêu chuẩn 2										
Tiêu chí 2.1				4				4,33	3	100,00
Tiêu chí 2.2					5					
Tiêu chí 2.3				4						
Tiêu chuẩn 3										
Tiêu chí 3.1					5			4,67	3	100,00
Tiêu chí 3.2				4						
Tiêu chí 3.3					5					
Tiêu chuẩn 4										
Tiêu chí 4.1					5			5,33	3	100,00
Tiêu chí 4.2						6				
Tiêu chí 4.3					5					
Tiêu chuẩn 5										
Tiêu chí 5.1				4				4,80	5	100,00
Tiêu chí 5.2					5					
Tiêu chí 5.3					5					
Tiêu chí 5.4					5					
Tiêu chí 5.5					5					
Tiêu chuẩn 6										
Tiêu chí 6.1					5			4,57	7	100,00
Tiêu chí 6.2				4						
Tiêu chí 6.3					5					
Tiêu chí 6.4					5					
Tiêu chí 6.5				4						
Tiêu chí 6.6					5					
Tiêu chí 6.7				4						
Tiêu chuẩn 7										
Tiêu chí 7.1				4				4,60	5	100,00
Tiêu chí 7.2					5					
Tiêu chí 7.3					5					
Tiêu chí 7.4					5					
Tiêu chí 7.5				4						

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Thang đánh giá							Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
	Chưa đạt			Đạt				Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
	1	2	3	4	5	6	7			
Tiêu chuẩn 8								4,80	5	100,00
Tiêu chí 8.1					5					
Tiêu chí 8.2					5					
Tiêu chí 8.3					5					
Tiêu chí 8.4				4						
Tiêu chí 8.5					5					
Tiêu chuẩn 9								4,40	5	100,00
Tiêu chí 9.1					5					
Tiêu chí 9.2				4						
Tiêu chí 9.3					5					
Tiêu chí 9.4				4						
Tiêu chí 9.5				4						
Tiêu chuẩn 10								4,67	6	100,00
Tiêu chí 10.1					5					
Tiêu chí 10.2				4						
Tiêu chí 10.3				4						
Tiêu chí 10.4					5					
Tiêu chí 10.5					5					
Tiêu chí 10.6					5					
Tiêu chuẩn 11								4,20	5	100,00
Tiêu chí 11.1				4						
Tiêu chí 11.2				4						
Tiêu chí 11.3					5					
Tiêu chí 11.4				4						
Tiêu chí 11.5				4						
Đánh giá chung CTĐT								4,58	50	100,00

Khánh Hòa, ngày 18 tháng 7 năm 2022

HIỆU TRƯỞNG



Trương Sĩ Trung

PHẦN IV. PHỤ LỤC

CƠ SỞ DỮ LIỆU KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

CƠ SỞ DỮ LIỆU KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Thời điểm báo cáo: Tính đến ngày 15/8/2022

I. Thông tin chung về cơ sở giáo dục

1. Tên cơ sở giáo dục (theo Quyết định thành lập)

Tiếng Việt: Trường Đại học Nha Trang

Tiếng Anh: Nha Trang University

2. Tên viết tắt của cơ sở giáo dục

Tiếng Việt: ĐHNT

Tiếng Anh: NTU

3. Tên trước đây (nếu có): Trường Đại học Thủy sản

4. Cơ quan quản lý trực tiếp: Bộ Giáo dục và Đào tạo

5. Địa chỉ: 02 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Khánh Hòa

6. Thông tin liên hệ: Điện thoại (058) 3831149

E-mail: dhnt@ntu.edu

Website: <http://www.ntu.edu.vn>

7. Năm thành lập cơ sở giáo dục (theo Quyết định thành lập): 1966

8. Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: năm 1959

9. Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khoá I: năm 1964

10. Loại hình cơ sở giáo dục:

Công lập Bán công Dân lập Tư thục

11. Loại hình khác (đề nghị ghi rõ): không có

II. Thông tin chung về cơ sở giáo dục thực hiện chương trình đào tạo

12. Tên Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT (theo Quyết định thành lập)

Tiếng Việt: Khoa Du lịch

Tiếng Anh: Faculty of Tourism

13. Tên viết tắt của Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT:

Tiếng Việt: Bộ môn QTKS&NH

Tiếng Anh: không có

14. Tên trước đây (nếu có)

Tiếng Việt: không có

Tiếng Anh: không có

15. Mã CTĐT: 7810201

16. Tên trước đây của CTĐT (nếu có): không có

17. Địa chỉ của Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT: 02 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Khánh Hòa

18. Số điện thoại liên hệ: (0258) 6262356 Email: khoadulich@ntu.edu.vn

Website: <https://khoadulich.ntu.edu.vn/>

19. Năm thành lập Khoa/Bộ môn (theo Quyết định thành lập): 2019

20. Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I (của CTĐT): 2016

21. Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khóa I (của CTĐT): 2020

III. Giới thiệu khái quát về đơn vị thực hiện chương trình đào tạo

22. Khái quát về lịch sử phát triển, tóm tắt thành tích nổi bật của đơn vị thực hiện CTĐT

Duyên hải Nam Trung Bộ có hệ thống cơ sở đào tạo du lịch phát triển. Hiện tại, toàn vùng có 19 đại học; 27 cao đẳng; 13 trung cấp trong đó có 9 trường đại học (chiếm 47,4% trên tổng số trường đại học đào tạo chuyên ngành du lịch); 10 trường cao đẳng (chiếm 37% trên tổng số trường cao đẳng); 5 trung cấp (chiếm 38,5% trên tổng số trường trung cấp) có chuyên ngành đào tạo về du lịch với tổng lượng SV, học viên hàng năm gần 3.500 SV (căn cứ vào thông tin chỉ tiêu tuyển sinh của từng trường).

Ở cấp đào tạo là cao đẳng, trung cấp nghề có gần 70% tổng số cơ sở đào tạo nghề tham gia đào tạo nghề liên quan đến du lịch với tổng lượng SV hàng năm khoảng 4.000 học viên. Tổng quy mô của các cơ sở đào tạo du lịch các cấp đào tạo với 7.500 người - con số này là khá thấp nếu xét theo nhu cầu về nguồn nhân lực ngành Du lịch của Vùng. Một số cơ sở đào tạo chưa chuyên sâu về du lịch: Các trường Cao đẳng Sư phạm trong Vùng (chỉ tập trung đào tạo ngoại ngữ du lịch, địa lý du lịch và văn hoá du lịch chưa tập trung vào nhóm ngành Quản trị kinh doanh lữ hành, khách sạn, nhà hàng), Trường Cao đẳng nghề, trung cấp nghề (đào tạo ngành Du lịch với trình độ trung học chuyên nghiệp và công nhân kỹ thuật bậc 2/7 và 3/7).

Các địa phương như Đà Nẵng, Quảng Nam, Khánh Hòa có số lượng cơ sở đào tạo tương đối đáp ứng được nhu cầu ngành, nghề du lịch. Một số tỉnh như Quảng Ngãi (không có cơ sở nào đào tạo liên quan đến du lịch), các tỉnh Phú Yên, Ninh Thuận và Bình Thuận, mỗi tỉnh chỉ có 1 cơ sở đào tạo có chuyên ngành du lịch. Do vậy, năng lực và chất lượng đào tạo chuyên ngành du lịch vùng duyên hải Nam Trung Bộ vẫn còn nhiều hạn chế và chưa hoàn toàn đáp ứng nhu cầu nhân lực ngành thời gian qua.

Trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa hiện nay có 04 cơ sở đào tạo du lịch cấp độ Đại học, Cao đẳng: Trường ĐHNT, Đại học Khánh Hòa, Cơ sở 2 Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Thái Bình Dương. 07 trường cao đẳng, trung cấp, trung tâm có đào tạo nghề du lịch. Hàng năm, cơ sở này đào tạo các lĩnh vực liên quan đến nghề du lịch cho khoảng 4.000 SV, học sinh. Trong đó có khoảng 300 SV trình độ đại học, 1.200 SV trình độ cao đẳng, số còn lại là trung cấp và sơ cấp. Những thiếu hụt trong cung và cầu ở trên đã mang lại cơ hội không nhỏ cho các cơ sở đào tạo chuyên về du lịch trong việc phát triển CTĐT và tăng quy mô nhằm đáp ứng nhu cầu. Mặt khác, nó cũng tạo ra những thách thức lớn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, xây dựng uy tín thương hiệu trong đào tạo/nghiên cứu du lịch nhằm tiến tới cạnh tranh với nhiều cơ sở đào tạo có uy tín trên thế giới/trong khu vực bị hấp dẫn bởi thị trường đào tạo và đặt trụ sở tại Nha Trang - Khánh Hòa cũng như một số địa phương có lợi thế phát triển du lịch biển trong khu vực duyên hải Nam Trung Bộ.

Năm 2006, Trường ĐHNT chính thức đào tạo chuyên ngành Quản trị kinh doanh Du lịch. Với sự lớn mạnh của ngành, BM Quản trị Du lịch chính thức thành lập vào tháng 10 năm 2010. Trải qua 10 khóa đào tạo với trên 1000 Cử nhân, BM Quản trị Du lịch (trước đây) đã nỗ lực, phấn đấu và tự tin cung cấp đội ngũ lao động ngành du lịch có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội.

Trong vòng năm năm trở lại đây, số lượng SV đăng ký vào học ngành du lịch tăng lên với điểm đầu vào thuộc tốp đầu của Nhà trường. Đây là một minh chứng cho thấy về sự tín nhiệm của xã hội đối với ngành đào tạo QTDVDL&LH của Nhà trường. Để đáp ứng nhu cầu phát triển các ngành đào tạo du lịch phục vụ xã hội, Khoa Du lịch - Trường ĐHNT đã chính thức được thành lập theo quyết định của Hiệu trưởng từ tháng 1/2019. Đến nay, Khoa đã có hai chuyên ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (bậc đại học, cao đẳng), QTKS (bậc đại học, cao đẳng). Từ năm 2013, đã xây dựng

và triển khai Chương trình quốc tế Pháp ngữ: Quản trị doanh nghiệp và du lịch (bậc đại học và SDH) trên cơ sở hợp tác đào tạo với các trường Đại học đối tác ở Pháp, với Tổ chức Đại học Pháp ngữ khu vực châu Á-Thái Bình Dương. Đồng thời, Khoa đã phát triển đào tạo các lớp ngắn hạn thường xuyên cho học viên để nâng cao kỹ năng và tay nghề du lịch trong thực thi công việc (các lớp quản lý điều hành du lịch; nghiệp vụ hướng dẫn du lịch).

Các mốc thời gian chính của Khoa Du lịch:

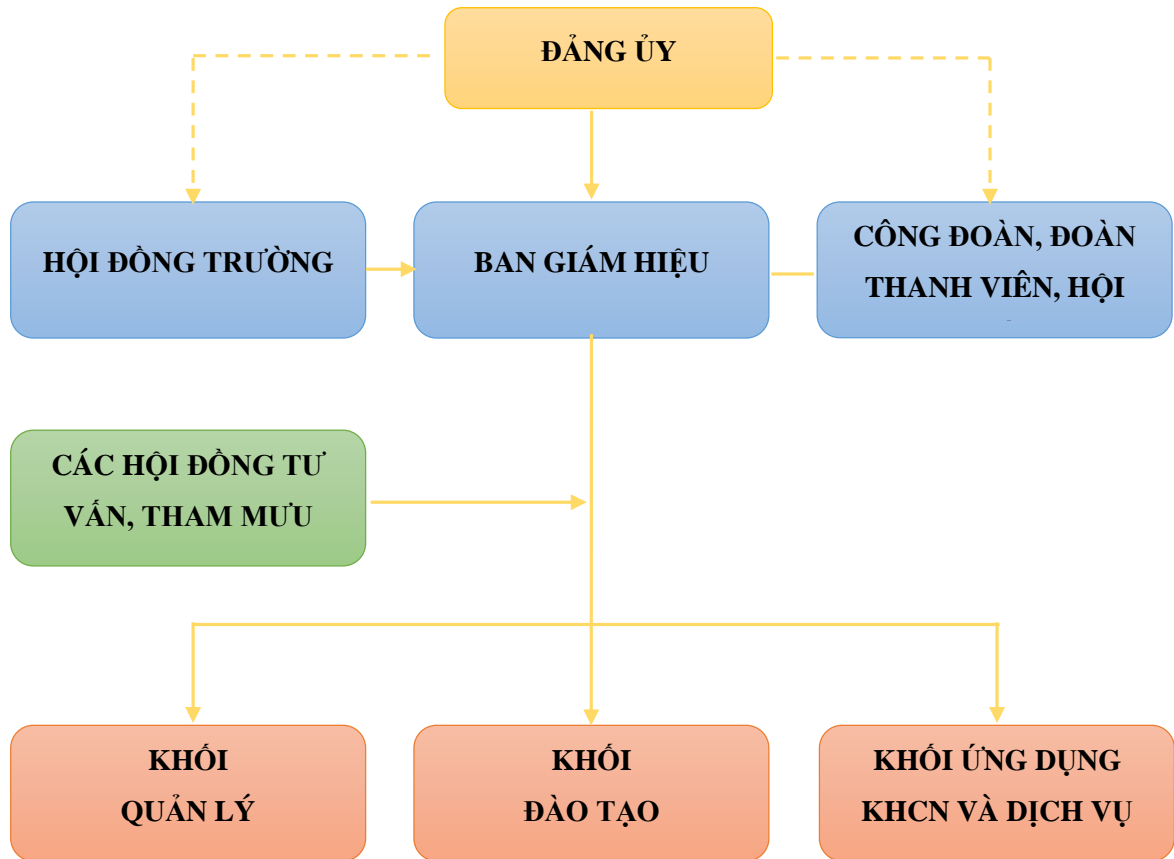
- 2006: Đào tạo khóa SV đầu tiên chuyên ngành Quản trị Kinh doanh Du lịch thuộc ngành Quản trị Kinh doanh, khoa Kinh tế.
- 2010: Quyết định thành lập BM Quản trị Du lịch thuộc Khoa Kinh tế.
- 2012: Được Bộ Giáo dục và Đào tạo công nhận đào tạo ngành QTDVDL&LH.
- 2016: Đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn
- 2017: Được Tổng cục Du lịch cho phép đào tạo các lớp Chứng chỉ nghiệp vụ du lịch.
- 2019: Khoa Du lịch thành lập với 2 BM: QTDVDL&LH và QTKS&NH.
- 2021: Được Bộ Giáo dục và Đào tạo cho phép đào tạo trình độ Thạc sĩ ngành QTDVDL&LH.

Các thành tích nổi bật của BM:

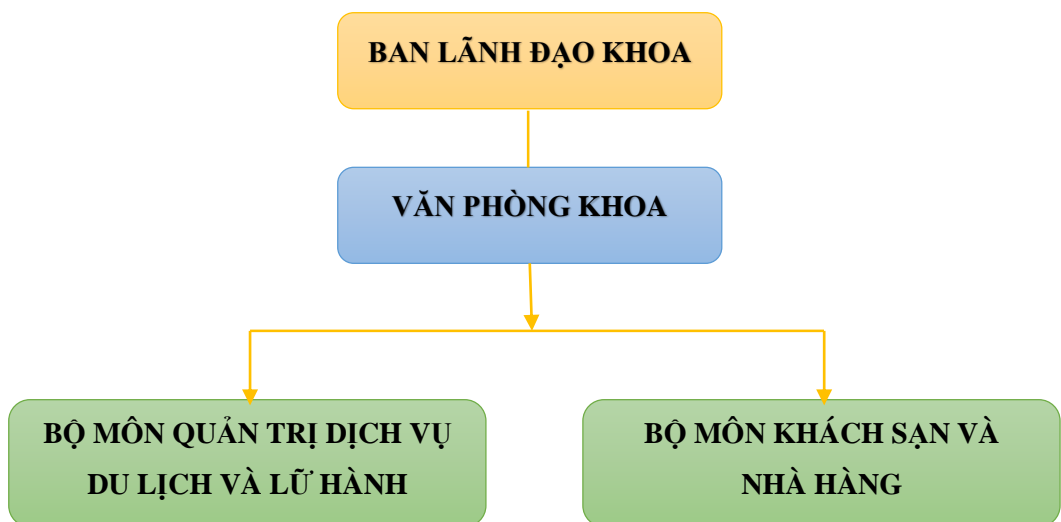
- ĐTDH ngành QTKS;
- Chủ trì và tham gia nhiều đề tài nghiên cứu ứng dụng trong ngành du lịch như Phát triển nguồn nhân lực du lịch Khánh Hòa trong bối cảnh hội nhập quốc tế; Vai trò cộng đồng trong phát triển du lịch bền vững biển miền Trung; Giải pháp giáo dục hành vi giảm thiểu sử dụng túi nhựa của cộng đồng dân cư ven biển miền Trung...
- Tư vấn các chính sách cho phát triển du lịch tại địa phương.

23. Cơ cấu tổ chức hành chính của cơ sở giáo dục và đơn vị thực hiện CTĐT

Tóm tắt sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính của Trường Đại học Nha Trang



Tóm tắt sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính của Khoa Du lịch



24. Danh sách Ban lãnh đạo cơ sở giáo dục và danh sách cán bộ lãnh đạo chủ chốt của đơn vị thực hiện CTĐT.

TT	Các bộ phận	Họ và tên	Năm sinh	Học vị, chức danh, chức vụ	Điện thoại	Email
Ban lãnh đạo cơ sở giáo dục						
1	Hội đồng Trường	Khổng Trung Thắng	1972	TS, Chủ tịch HĐ Trường	0914 070 627	thangkt@ntu.edu.vn
2	Ban Giám hiệu	Trang Sĩ Trung	1971	PGS.TS, Hiệu trưởng	0908 032 203	trungts@ntu.edu.vn
3	Ban Giám hiệu	Quách Hoài Nam	1974	TS, Phó Hiệu trưởng	0914 030 017	namqh@ntu.edu.vn
4	Ban Giám hiệu	Trần Doãn Hùng	1976	TS, Phó Hiệu trưởng	0941 440 999	hungtd@ntu.edu.vn
Đơn vị thực hiện chương trình đào tạo						
I. Lãnh đạo chủ chốt của đơn vị						
1	Khoa Du lịch	Lê Chí Công	1980	PGS.TS, Trưởng khoa	0983 128 380	phutd@ntu.edu.vn
II. Các tổ chức Đảng, Đoàn TN, Công đoàn, Hội SV						
1	Đảng ủy	Khổng Trung Thắng	1972	TS, Bí thư Đảng ủy	0914 070 627	thangkt@ntu.edu.vn
2	Đoàn TNCS Hồ Chí Minh	Đỗ Quang Thắng	1987	TS, Bí thư Đoàn	0903 102 869	thangdq@ntu.edu.vn
3	Công đoàn	Vũ Ngọc Bội	1966	PGS.TS, Chủ tịch CĐ	0903 595 139	boivn@ntu.edu.vn
4	Hội sinh viên	Dương Duy Khang	2000	Chủ tịch Hội SV	0888 832 942	khang.dd.60cbts@ntu.edu.vn
III. Các phòng, ban, trung tâm, thư viện						
1	Văn phòng Trường	Phạm Ngọc Bích	1978	ThS, Chánh văn	0983 652 879	bichpn@ntu.edu.vn

TT	Các bộ phận	Họ và tên	Năm sinh	Học vị, chức danh, chức vụ	Điện thoại	Email
				phòng		
2	Phòng Tổ chức - Nhân sự	Lê Việt Phương	1979	TS, Trưởng phòng	0989 635 123	phuonglv@ntu.edu.vn
3	Phòng Đào tạo Đại học	Tô Văn Phương	1985	TS, Trưởng phòng	0913 451 713	phuongtv@ntu.edu.vn
4	Phòng Đào tạo Sau đại học	Đặng Xuân Phương	1975	PGS.TS, Trưởng phòng	0914 030 017	phuongdx@ntu.edu.vn
5	Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí	Đình Đồng Lương	1978	TS, Trưởng phòng	0966 100 661	luongdd@ntu.edu.vn
6	Phòng Thanh tra-Pháp chế	Nguyễn Vĩnh Trung	1968	ThS, Trưởng phòng	0914 007 755	trungnv@ntu.edu.vn
7	Phòng Công tác chính trị và sinh viên	Tổng Văn Toàn	1977	ThS, Trưởng phòng	0983 208 112	toantv@ntu.edu.vn
8	Phòng Kế hoạch - Tài chính	Hồ Thành Sơn	1962	Trưởng phòng	0913 461 521	sonht@ntu.edu.vn
9	Phòng Khoa học và Công nghệ	Vũ Kế Nghiệp	1976	TS, Trưởng phòng	0967 139 646	vkngghiep@ntu.edu.vn
10	Phòng Hợp tác quốc tế	Nguyễn Thị Ngân	1976	TS, Phó Trưởng phòng - Phụ trách phòng	0914 070 627	thangkt@ntu.edu.vn
11	Phòng Thanh tra - Pháp chế	Nguyễn Vĩnh Trung	1968	ThS, Trưởng phòng	0914 007 755	trungnv@ntu.edu.vn
12	Phòng Công nghệ Thông tin	Trần Minh Văn	1977	ThS, Phó trưởng phòng	0775 403 070	minhvan@ntu.edu.vn
13	Trung tâm HTVL&KN	Đỗ Quốc Việt	1983	ThS, Giám	0941 116 886	vietdq@ntu.edu.vn

TT	Các bộ phận	Họ và tên	Năm sinh	Học vị, chức danh, chức vụ	Điện thoại	Email
				độc		
14	Thư viện	Nguyễn Quý Hoàn	1976	Giám đốc	0912 930 466	hoannq@ntu.edu.vn
15	Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng	Bùi Quang Thịnh	1970	ThS, Giám đốc	0903 574 662	thinhbq@ntu.edu.vn
16	Trung tâm Phục vụ trường học	Nguyễn Văn Hân	1980	ThS, Giám đốc	0915 204 489	hannv1@ntu.edu.vn
17	Trung tâm Thí nghiệm thực hành	Nguyễn Văn Hòa	1979	PGS.TS, Giám đốc	0966 337 972	hoanv@ntu.edu.vn
IV. Các bộ môn						
1	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	Ninh Thị Kim Anh	1977	ThS, Phụ trách BM	0979 888 929	anhntk@ntu.edu.vn
2	Quản trị khách sạn và nhà hàng	Lê Trần Phúc	1984	ThS, Phụ trách BM	0982 747 679	phuclt@ntu.edu.vn

25. Các ngành/chuyên ngành đào tạo của đơn vị thực hiện CTĐT: 02

26. Số lượng chuyên ngành đào tạo TS: Không có

27. Số lượng chuyên ngành đào tạo thạc sĩ: 01

28. Số lượng ngành đào tạo đại học: 02

29. Số lượng ngành đào tạo cao đẳng: 0 (đã dừng đào tạo từ năm 2021)

30. Số lượng ngành (chuyên ngành) đào tạo khác (đề nghị nêu rõ): CTĐT ngành QTDVDL&LH song ngữ Pháp-Việt.

31. Các loại hình đào tạo của đơn vị thực hiện CTĐT

	Có	Không
Chính quy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Không chính quy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Từ xa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Liên kết đào tạo với nước ngoài	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Liên kết đào tạo trong nước

Các loại hình đào tạo khác: CTĐT theo định hướng nghề nghiệp POHE

32. Tổng số các ngành đào tạo: 02

IV. Cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên của đơn vị thực hiện chương trình đào tạo

33. Thống kê số lượng cán bộ quản lý, GV và nhân viên của đơn vị thực hiện CTĐT

TT	Phân loại	Nam	Nữ	Tổng số
I	Đội ngũ cơ hữu¹ <i>Trong đó:</i>	25	34	59
I.1	Đội ngũ trong biên chế	10	7	17
I.2	Đội ngũ hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) và hợp đồng không xác định thời hạn	15	27	42
II	Các đối tượng khác Hợp đồng ngắn hạn (dưới 01 năm, bao gồm cả giảng viên thỉnh giảng ²)	10	6	16
	Tổng số	35	40	75

34. Thống kê, phân loại giảng viên

TT	Trình độ, học vị, chức danh	Số lượng GV	Giảng viên cơ hữu (GV)			GV thỉnh giảng trong nước	GV quốc tế
			GV trong biên chế trực tiếp giảng dạy	GV hợp đồng dài hạn ³ trực tiếp giảng dạy	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Giáo sư, Viện sĩ	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	7	4	1	0	2	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	17	4	11	0	2	0
5	Thạc sĩ	41	7	29	0	5	0

¹ Đội ngũ cơ hữu là cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên trong biên chế và cán bộ hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) hoặc cán bộ hợp đồng không xác định thời hạn theo quy định của Luật lao động sửa đổi.

² Giảng viên thỉnh giảng là cán bộ ở các cơ quan khác hoặc cán bộ nghỉ hưu hoặc diện tự do được đơn vị thực hiện CTĐT mời tham gia giảng dạy theo những chuyên đề, khoá học ngắn hạn hoặc theo các học phần, thông thường được ký các hợp đồng thời vụ, hợp đồng ngắn hạn (dưới 1 năm) theo quy định của Luật lao động sửa đổi.

³ Hợp đồng dài hạn (sử dụng ở đây) bao gồm hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) và hợp đồng không xác định thời hạn.

TT	Trình độ, học vị, chức danh	Số lượng GV	Giảng viên cơ hữu (GV)			GV thỉnh giảng trong nước	GV quốc tế
			GV trong biên chế trực tiếp giảng dạy	GV hợp đồng dài hạn ³ trực tiếp giảng dạy	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý		
6	Đại học	9	2	0	0	7	0
7	Cao đẳng	0	0	0	0	0	0
8	Trình độ khác	0	0	0	0	0	0
	Tổng số	74	17	41	0	16	0

Tổng số giảng viên cơ hữu = Cột (3) - cột (7) - cột (8) = **58 người**

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu trên tổng số cán bộ cơ hữu: **98,31%**

35. Quy đổi số lượng giảng viên của đơn vị thực hiện CTĐT theo quy định hiện hành của Bộ GDĐT

Số liệu Bảng 35 được lấy từ Bảng 35 nhân với hệ số quy đổi

TT	Trình độ, học vị, chức danh	Hệ số quy đổi	Số lượng GV	GV cơ hữu			GV thỉnh giảng	GV quốc tế	GV quy đổi
				GV trong biên chế trực tiếp giảng dạy	GV hợp đồng dài hạn trực tiếp giảng dạy	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	Hệ số quy đổi			1,0	1,0	0,3	0,2	0,2	
1	Giáo sư, Viện sĩ	5,0	0	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	3,0	7	4	1	0	2	0	16,2
3	Tiến sĩ khoa học	3,0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	2,0	17	4	11	0	2	0	30,8
5	Thạc sĩ	1,0	41	7	29	0	5	0	37
6	Đại học	0,3	9	2	0	0	7	0	1,02
	Tổng		74	17	41	0	16	0	85,02

Cách tính: Cột 10 = cột 3*(cột 5 + cột 6 + 0,3*cột 7 + 0,2*cột 8 + 0,2*cột 9)

36. Thống kê, phân loại giảng viên cơ hữu theo trình độ, giới tính và độ tuổi (số người):

TT	Trình độ/ học vị	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Phân loại theo giới tính (ng)		Phân loại theo tuổi (người)				
				Nam	Nữ	< 30	30-40	41-50	51-60	> 60
1	Giáo sư, Viện sĩ	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	5	8,6	3	2	0	0	4	1	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	15	25,9	10	5	0	4	9	2	0
5	Thạc sĩ	36	62,1	11	25	3	21	11	1	0
6	Đại học	2	3,4	2	0	0	1	0	1	1
	Tổng	58	100	26	32	3	26	24	5	1

36.1. Tuổi trung bình của giảng viên cơ hữu: **40,8**

36.2. Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ tiến sĩ trở lên trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: **34,48%**

36.3. Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ thạc sĩ trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: **62,07%**

37. Thống kê, phân loại giảng viên cơ hữu theo mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ và tin học cho công tác giảng dạy và nghiên cứu

TT	Tần suất sử dụng	Tỷ lệ (%) GV cơ hữu sử dụng ngoại ngữ và tin học	
		Ngoại ngữ	Tin học
1	Luôn sử dụng (trên 80% thời gian của công việc)	14,3	71,4
2	Thường sử dụng (trên 60-80% thời gian của công việc)	35,7	28,6
3	Đôi khi sử dụng (trên 40-60% thời gian của công việc)	42,9	0,0
4	Ít khi sử dụng (trên 20-40% thời gian của công việc)	7,1	0,0
5	Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng (0-20% thời gian của công việc)	0,0	0,0
	Tổng	100	100

V. Người học (chỉ tính số lượng người học của chương trình đào tạo)

38. Người học bao gồm học sinh, sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh

Tổng số người đăng ký dự tuyển vào CTĐT, số người học trúng tuyển và nhập học

trong 5 năm gần đây (hệ chính quy):

Năm học	Số thí sinh đăng ký vào CTĐT (người)	Số trúng tuyển (người)	Tỷ lệ cạnh tranh	Số nhập học thực tế (người)	Điểm tuyển đầu vào/thang điểm	Điểm trung bình của sinh viên được tuyển	Số lượng sinh viên quốc tế nhập học (người)
Nghiên cứu sinh							
2016-2017	0	0	0	0	0	0	0
2017-2018	0	0	0	0	0	0	0
2018-2019	0	0	0	0	0	0	0
2019-2020	0	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0	0
Cao học							
2016-2017	0	0	0	0	0	0	0
2017-2018	0	0	0	0	0	0	0
2018-2019	0	0	0	0	0	0	0
2019-2020	0	0	0	0	0	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0	0
Đại học							
2016-2017	0	571	0	111	18,5/30	0	0
2017-2018	2702	750	0	319	19,75/30	0	0
2018-2019	4115	489	0	351	18/30	0	0
2019-2020	1142	843	0	562	21/30	0	0
2020-2021	2204	340	0	227	22/30	0	0
Cao đẳng							
2016-2017	0	0	0	0	0	0	0
2017-2018	0	0	0	0	0	0	0
2018-2019	0	0	0	0	0	0	0
2019-2020	735	245	0	167	5,5/10	0	0
2020-2021	0	0	0	0	0	0	0

39. Thống kê, phân loại số lượng người học theo học CTĐT trong 5 năm gần đây các hệ chính quy và không chính quy.

Đơn vị: người

Các tiêu chí	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
1. Nghiên cứu sinh	0	0	0	0	0
2. Học viên cao học	0	0	0	0	0
3. Sinh viên đại học Trong đó:	111	413	758	1.345	1.469
Hệ chính quy	111	413	758	1.345	1.469
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
4. Sinh viên cao đẳng Trong đó:	0	0	0	230	200
Hệ chính quy	0	0	0	230	200
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
5. Học sinh TCCN Trong đó:	0	0	0	0	0
Hệ chính quy	0	0	0	0	0
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
6. Khác ...	0	0	0	0	0

40. Số sinh viên quốc tế theo học CTĐT trong 5 năm gần đây:

Đơn vị: người

	Năm học				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Số lượng (người)	0	10	11	6	6
Tỷ lệ (%) trên tổng số người học	0	0	1,45	0,38	0,36

41. Người học của CTĐT có chỗ ở trong ký túc xá/tổng số người học có nhu cầu:

Các tiêu chí	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
1. Tổng diện tích phòng ở (m ²)	25.806	25.806	25.806	24.156	24.156
2. Người học có nhu	3.300	3.102	2.737	2.741	2.538

cầu về phòng ở (trong và ngoài ký túc xá) (người)					
3. Người học được ở trong ký túc xá (người)	2.879	2.893	2.737	2.741	2.538
4. Tỷ số diện tích trên đầu người học ở trong ký túc xá (m ² /người)	8,96	8,92	9,43	8,81	9,52

42. Số lượng (người) và tỷ lệ (%) người học của CTĐT tham gia nghiên cứu khoa học

	Năm học				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Số lượng (người)	0	0	0	5	13
Tỷ lệ (%) trên tổng số sinh viên	0,00	0,00	0,00	0,32	0,78

43. Thống kê số lượng người học của CTĐT tốt nghiệp trong 5 năm gần đây

Đơn vị: người

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
1. Nghiên cứu sinh bảo vệ thành công luận án tiến sĩ	0	0	0	0	0
2. Học viên tốt nghiệp cao học	0	0	0	0	0
3. Sinh viên tốt nghiệp đại học Trong đó:	0	0	0	90	259
Hệ chính quy	0	0	0	90	259
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
4. Sinh viên tốt nghiệp cao đẳng Trong đó:	0	0	0	0	0
Hệ chính quy	0	0	0	0	0
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
5. Học sinh tốt nghiệp trung cấp Trong đó:	0	0	0	0	0

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Hệ chính quy	0	0	0	0	0
Hệ không chính quy	0	0	0	0	0
6. Khác...	0	0	0	0	0

(Tính cả những người học đã đủ điều kiện tốt nghiệp theo quy định nhưng đang chờ cấp bằng)

44. Tình trạng tốt nghiệp của sinh viên hệ chính quy của CTĐT:

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
1. Số lượng người học tốt nghiệp (người).	0	0	0	90	259
2. Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%).	0	0	0	89,19	82,76
				(K58)	(K59)
3. Đánh giá của người học tốt nghiệp về chất lượng CTĐT: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống câu 4 B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
3.1. Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%).	0	0	0	32,25	31,25
3.2. Tỷ lệ người học trả lời <i>chỉ học được một phần</i> kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%).	0	0	0	48,38	50,00
3.3. Tỷ lệ người học trả lời <i>không học được</i> những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo	0	0	0	19,35	17,50

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
ngành tốt nghiệp					
4. Người học có việc làm trong năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống câu 5 B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
4.1. Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%): Sau 6-12 tháng tốt nghiệp	0	0	0	58,14	25,00
4.2. Tỷ lệ người học có việc làm trái ngành đào tạo (%).	0	0	0	41,86	75,00
4.3. Thu nhập bình quân/tháng của người học có việc làm.	0	0	0	7,14	7,46
5. Đánh giá của nhà tuyển dụng về người học tốt nghiệp có việc làm đúng ngành đào tạo: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống kết thúc bảng này. B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
5.1. Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay (%).	0	0	0	22,58	0
5.2. Tỷ lệ người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm (%).	0	0	0	67,74	0
5.3. Tỷ lệ người học phải được đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung ít nhất 6 tháng (%).	0	0	0	9,67	0

Ghi chú:

- Người học tốt nghiệp là người học có đủ điều kiện để được công nhận tốt nghiệp theo quy định, kể cả những người học chưa nhận được bằng tốt nghiệp;
- Người học có việc làm là người học tìm được việc làm hoặc tạo được việc làm;
- Năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp: 12 tháng kể từ ngày tốt nghiệp;
- Các mục bỏ trống đều được xem là cơ sở giáo dục/đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về việc này.

VI. Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ

45. Số lượng đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ của đơn vị thực hiện CTĐT được nghiệm thu trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại đề tài	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Đề tài cấp NN	2,0	0	0	0	0	0	0,0
2	Đề tài cấp Bộ/Tỉnh*	1,0	1	1	1	0	0	3,0
3	Đề tài cấp trường	0,5	0	0	0	0	2	1,0
	Tổng		1	1	1	0	2	4,0

Cách tính: Cột 9 = cột 3*(cột 4 + cột 5 + cột 6 + cột 7 + cột 8)

* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước.

**Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số đề tài quy đổi: **4,0**

Tỷ số đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: **0,07**

46. Doanh thu từ nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ của đơn vị thực hiện CTĐT trong 5 năm gần đây:

TT	Năm	Doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ (triệu VNĐ)	Tỷ lệ doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ so với tổng kinh phí đầu vào của đơn vị thực hiện CTĐT (%)	Tỷ số doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ trên cán bộ cơ hữu (triệu VNĐ/ người)
1	2017	300,0	1	5,08
2	2018	518,25	1	8,78
3	2019	59,17	1	1,00
4	2020	266,75	1	4,52
5	2021	0	1	0

47. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia thực hiện đề tài khoa học trong 05 năm gần đây:

Số lượng đề tài	Số lượng cán bộ tham gia			Ghi chú
	Đề tài cấp NN	Đề tài cấp Bộ*	Đề tài cấp trường	
Từ 1 đến 3 đề tài	0	2	2	
Từ 4 đến 6 đề tài	0	0	0	
Trên 6 đề tài	0	0	0	
Tổng số cán bộ tham gia	0	2	2	

* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước

48. Số lượng đầu sách của đơn vị thực hiện CTĐT được xuất bản trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại sách	Hệ số*	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
1	Sách chuyên khảo	2,0	0	1	0	1	0	4,0
2	Sách giáo trình	1,5	0	0	0	0	0	0,0
3	Sách tham khảo	1,0	1	0	0	1	1	3,0
4	Sách hướng dẫn	0,5	0	0	0	0	0	0,0
	Tổng		1	1	0	1	1	5,0

****Hệ số quy đổi:** Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số sách (quy đổi): **7,0**

Tỷ số sách đã được xuất bản (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: **0,12**

49. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia viết sách trong 5 năm gần đây:

Số lượng sách	Số lượng cán bộ cơ hữu tham gia viết sách			
	Sách chuyên khảo	Sách giáo trình	Sách tham khảo	Sách hướng dẫn
Từ 1 đến 3 cuốn sách	6	1	6	0
Từ 4 đến 6 cuốn sách	0	0	0	0
Trên 6 cuốn sách	0	0	0	0
Tổng số cán bộ tham gia	6	1	6	0

50. Số lượng bài của đội ngũ cơ hữu đơn vị thực hiện CTĐT được đăng tạp chí trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại tạp chí	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
1	Tạp chí khoa học quốc tế	1,5	0	2	0	0	5	10,5
2	Tạp chí khoa học cấp ngành trong nước	1,0	6	4	11	5	6	32,0
3	Tạp chí / tập san của cấp trường	0,5	0	0	0	0	0	0,0
	Tổng		6	6	11	5	11	42,5

****Hệ số quy đổi:** Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số bài đăng tạp chí (quy đổi): **42,5**

Tỷ số bài đăng tạp chí (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: **0,72**

51. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia viết bài đăng tạp chí trong 5 năm gần đây:

Số lượng cán bộ cơ hữu có bài báo đăng trên tạp chí	Nơi đăng		
	Tạp chí khoa học quốc tế (ISI, Scopus,...)	Tạp chí khoa học cấp ngành trong nước	Tạp chí / tập san cấp trường
Từ 1 đến 5 bài báo	2	6	0
Từ 6 đến 10 bài báo	1	0	0
Từ 11 đến 15 bài báo	0	0	0
Trên 15 bài báo	0	2	0
Tổng số cán bộ tham gia	3	8	0

52. Số lượng báo cáo khoa học do đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT báo cáo tại các hội nghị, hội thảo, được đăng toàn văn trong tuyển tập công trình hay kỷ yếu trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại hội thảo	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
1	Hội thảo quốc tế	1,0	2	1	3	3	2	11,0
2	Hội thảo trong nước	0,5	15	6	10	0	20	25,5
3	Hội thảo cấp trường	0,25	12	9	19	27	5	18,0
	Tổng		29	16	32	30	27	54,5

(Khi tính Hội thảo trong nước sẽ không bao gồm các Hội thảo của cơ sở giáo dục vì đã được tính 1 lần)

**Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước.

Tổng số bài báo cáo (quy đổi): **54,5**

Tỷ số bài báo cáo (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: **0,92**

53. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT có báo cáo khoa học tại các hội nghị, hội thảo được đăng toàn văn trong tuyển tập công trình hay kỷ yếu trong 05 năm gần đây:

Số lượng cán bộ cơ hữu có báo cáo khoa học tại các hội nghị, hội thảo	Cấp hội thảo		
	Hội thảo quốc tế	Hội thảo trong nước	Hội thảo ở trường
Từ 1 đến 5 báo cáo	24	24	39
Từ 6 đến 10 báo cáo	3	5	2
Từ 11 đến 15 báo cáo	0	0	1
Trên 15 báo cáo	1	1	0
Tổng số cán bộ tham gia	28	30	42

(Khi tính Hội thảo trong nước sẽ không bao gồm các Hội thảo của trường)

54. Số bằng phát minh, sáng chế được cấp

Năm học	Số bằng phát minh, sáng chế được cấp (ghi rõ nơi cấp, thời gian cấp, người được cấp)
2016-2017	0
2017-2018	0
2018-2019	0
2019-2020	0
2020-2021	0

55. Nghiên cứu khoa học của người học

55.1. Số lượng người học của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia thực hiện đề tài khoa học trong 5 năm gần đây:

Số lượng đề tài	Số lượng người học tham gia			Ghi chú
	Đề tài cấp NN	Đề tài cấp Bộ*	Đề tài cấp trường	
Từ 1 đến 3 đề tài	0	0	0	
Từ 4 đến 6 đề tài	0	0	0	
Trên 6 đề tài	0	0	0	
Tổng số người học tham gia	0	0	0	

* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước

55.2. Thành tích nghiên cứu khoa học của sinh viên:

(Thống kê các giải thưởng nghiên cứu khoa học, sáng tạo, các bài báo, công trình được công bố)

TT	Thành tích nghiên cứu khoa học	Số lượng				
		2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
1	Số giải thưởng nghiên cứu khoa học, sáng tạo	0	0	0	0	0
2	Số bài báo được đăng, công trình được công bố	0	0	0	0	0

VII. Cơ sở vật chất, thư viện

56. Tổng diện tích đất sử dụng của cơ sở giáo dục (tính bằng m²): 515.835

57. Tổng diện tích đất sử dụng của đơn vị thực hiện CTĐT (tính bằng m²): 27.049

58. Diện tích sử dụng cho các hạng mục sau (tính bằng m²):

Nơi làm việc: 155,5 Nơi học: 11.893 Nơi vui chơi giải trí: 15.000

59. Diện tích phòng học (tính bằng m²)

- Tổng diện tích phòng học: 11.893

- Tỷ số diện tích phòng học trên người học chính quy: 7,13

60. Tổng số đầu sách thuộc ngành đào tạo được sử dụng tại Trung tâm Thông tin - Thư viện: 5.711

Tổng số đầu sách trong phòng tư liệu của đơn vị thực hiện CTĐT (nếu có): 123

61. Tổng số máy tính của đơn vị thực hiện CTĐT:

- Dùng cho hệ thống văn phòng: 02

- Dùng cho người học học tập: 350

- Tỷ số số máy tính dùng cho người học/người học chính quy: 0,21

VIII. Tóm tắt một số chỉ báo quan trọng

Từ kết quả khảo sát ở trên, tổng hợp thành một số chỉ báo quan trọng dưới đây:

1. Giảng viên:

Tổng số giảng viên cơ hữu (người): 58

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu trên tổng số cán bộ cơ hữu (%): 98,31

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ tiến sĩ trở lên trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT (%): 34,48

Tỷ lệ giảng viên cơ hữu có trình độ thạc sĩ trên tổng số giảng viên cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT (%): 62,07

2. Người học:

Tổng số người học chính quy (người): 1.669

Tỷ số người học chính quy trên giảng viên: 19,63

Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%): 85,98

3. Đánh giá của người học tốt nghiệp về chất lượng CTĐT:

Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%): 31,75

Tỷ lệ người học trả lời *chỉ học được một phần* kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%): 49,19

4. Người học có việc làm trong năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp:

Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%): 41,57

Tỷ lệ người học có việc làm trái ngành đào tạo (%): 58,43

Thu nhập bình quân/tháng của người học có việc làm (triệu VNĐ): 7,3

5. Đánh giá của nhà tuyển dụng về người học tốt nghiệp có việc làm đúng ngành đào tạo:

Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay (%): 22,58

Tỷ lệ người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm (%): 67,74

6. Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ:

7. Tỷ số đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,07

Tỷ số doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ trên cán bộ cơ hữu: 3,88

Tỷ số sách đã được xuất bản (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,08

Tỷ số bài đăng tạp chí (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,72

Tỷ số bài báo cáo (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,92

8. Cơ sở vật chất:

Tỷ số máy tính dùng cho người học trên người học chính quy: 0,21

Tỷ số diện tích phòng học trên người học chính quy: 7,13

Tỷ số diện tích ký túc xá trên người học chính quy: 9,13

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 444/QĐ-ĐHNT

Khánh Hòa, ngày 31 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Hội đồng tự đánh giá chương trình đào tạo
trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Căn cứ Quyết định số 155/CP ngày 16/8/1966 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập và quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Trường Thủy sản, nay là Trường Đại học Nha Trang;

Căn cứ Luật giáo dục đại học ngày 18/6/2012; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018 và Nghị định 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị quyết số 340/NQ-HĐT ngày 24/3/2021 của Hội đồng trường Trường Đại học Nha Trang về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nha Trang;

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;

Xét đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng & Khảo thí.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Hội đồng tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn, Ban thư ký và các nhóm công tác chuyên trách giúp việc cho Hội đồng, gồm các ông/bà có tên trong danh sách kèm theo.

Điều 2. Hội đồng có nhiệm vụ triển khai tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học và các tài liệu hướng dẫn sau:

- Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng;
- Hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình đào tạo theo Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng.

Nhiệm vụ cụ thể của các thành viên do Chủ tịch Hội đồng phân công. Hội đồng tự giải thể sau khi hoàn thành nhiệm vụ.

Điều 3. Các Trưởng đơn vị có liên quan và các ông/bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:


- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ĐBCLKT.

HIỆU TRƯỞNG 

Trương Thị Trung

**DANH SÁCH THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG TỰ ĐÁNH GIÁ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**
(Kèm theo Quyết định số 1444/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 12 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

TT	Họ và tên		Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ	Chữ ký
1	Trang Sĩ	Trung	Hiệu trưởng	Chủ tịch	
2	Quách Hoài	Nam	Phó Hiệu trưởng	Phó Chủ tịch thường trực	
3	Lê Chí	Công	Trưởng khoa Du lịch	Phó Chủ tịch	
4	Đình Đồng	Lưỡng	Trưởng phòng ĐBCL&KT	Thư ký	
5	Phạm Hồng	Mạnh	Thư ký Hội đồng trường	Thành viên	
6	Tô Văn	Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Thành viên	
7	Tống Văn	Toàn	Trưởng phòng CTCT&SV	Thành viên	
8	Vũ Kế	Nghiệp	Trưởng phòng KH-CN	Thành viên	
9	Hồ Thành	Son	Trưởng phòng KH-TC	Thành viên	
10	Lê Việt	Phương	Phó Trưởng phòng phụ trách Phòng TC-HC	Thành viên	
11	Nguyễn Văn	Hân	Phó Giám đốc phụ trách TTPVTH	Thành viên	
12	Lê Trần	Phúc	Phụ trách BM QTKS&NH	Thành viên	
13	Nguyễn Thị Hồng	Trâm	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên	
14	Phan Thị Kim	Liên	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên	
15	Đào Anh	Thư	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên	
16	Tạ Thị Vân	Chi	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên	
17	Nguyễn Thị Huyền	Thương	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên	
18	Nguyễn Khánh	Văn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên	
19	Đặng Thị Phước	Toàn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên	
20	Lâm Minh	Lộc	Sinh viên lớp 60.QTKS	Thành viên	

(Danh sách gồm có 20 người) 

DANH SÁCH THÀNH VIÊN BAN THƯ KÝ
(Kèm theo Quyết định số 1444/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 12 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

STT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
1	Lê Chí Công *	Trưởng khoa Du lịch	Trưởng ban
2	Lê Trần Phúc	Phụ trách BM QTKS&NH	Phó Trưởng ban
3	Ninh Thị Kim Anh	Phụ trách BM QTDVDL&LH	Thành viên
4	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
5	Phan Thảo Nguyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
6	Đỗ Thị Thanh Vinh	Giảng viên cao cấp BM QTDVDL&LH	Thành viên
7	Huỳnh Cát Duyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
8	Lê Bá Quỳnh Châu	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
9	Nguyễn Thanh Quảng	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
10	Phan Thị Kim Liên	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
11	Nguyễn Thị Hồng Trâm	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
12	Tạ Thị Vân Chi	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
13	Nguyễn Thị Huyền Thương	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
14	Đào Anh Thư	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
15	Nguyễn Khánh Văn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
16	Đặng Thị Phước Toàn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
17	Nguyễn Thị Hoa Hường	Chuyên viên Phòng ĐBCL&KT	Thành viên

(Danh sách gồm có 17 người) *SN*



DANH SÁCH CÁC NHÓM CÔNG TÁC CHUYÊN TRÁCH

(Kèm theo Quyết định số 1444/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

Nhóm/STT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
Nhóm 1 (TC 1, 2, 3)	1 Lê Chí Công	Trưởng khoa Du lịch	Tổ trưởng
	2 Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Tổ phó
	3 Tô Văn Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Thành viên
	4 Đỗ Thị Thanh Vinh	Giảng viên cao cấp BM QTDVDL&LH	Thành viên
	5 Nguyễn Thị Hồng Trâm	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
	6 Đào Anh Thư	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
Nhóm 2 (TC 4,5)	1 Ninh Thị Kim Anh	Phụ trách BM QTDVDL&LH	Tổ trưởng
	2 Phan Thị Kim Liên	Giảng viên BM QTKS&NH	Tổ phó
	3 Huỳnh Cát Duyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
	4 Tạ Thị Vân Chi	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
	5 Nguyễn Thị Huyền Thương	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
	6 Phan Thảo Nguyên	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
Nhóm 3 (TC 6,7)	1 Lê Chí Công	Trưởng khoa Du lịch	Tổ trưởng
	2 Lê Việt Phương	Phó Trưởng phòng phụ trách Phòng TC-HC	Tổ phó
	3 Trần Quốc Việt	Chuyên viên Phòng KH-TC	Thành viên
	4 Trần Thị Mỹ Hạnh	Phó Trưởng phòng KH-CN	Thành viên
	5 Lê Bá Quỳnh Châu	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
	6 Nguyễn Khánh Văn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
	7 Phạm Thị Thu	Chuyên viên Phòng TC-HC	Thành viên
Nhóm 4 (TC 8,11)	1 Lê Trần Phúc	Phụ trách BM QTKS&NH	Tổ trưởng
	2 Tô Văn Phương	Trưởng phòng ĐTĐH	Tổ phó
	3 Nguyễn Ngọc Đoan	Chuyên viên Phòng CTCT&SV	Thành viên
	4 Đỗ Quốc Việt	Giám đốc QHDN&HTSV	Thành viên
	5 Vương Thị Bích Hảo	Chuyên viên Phòng ĐTĐH	Thành viên
	6 Đặng Thị Phước Toàn	Giảng viên BM QTKS&NH	Thành viên
Nhóm 5 (TC 9,10)	1 Đỗ Thị Thanh Vinh	Giảng viên cao cấp BM QTDVDL&LH	Tổ trưởng
	2 Đinh Đồng Lương	Trưởng phòng ĐBCL&KT	Tổ phó
	3 Nguyễn Văn Hân	Phó Giám đốc phụ trách TTPVTH	Thành viên
	4 Nguyễn Văn Hòa	Giám đốc TTTNTH	Thành viên
	5 Vũ Thị Trang	Phó Giám đốc Thư viện	Thành viên
	6 Nguyễn Thanh Quảng	Giảng viên BM QTDVDL&LH	Thành viên
	7 Nguyễn Thị Hoa Hường	Chuyên viên Phòng ĐBCL&KT	Thành viên

(Danh sách gồm có 29 người)

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ~~895~~/KH-ĐHNT

Khánh Hòa, ngày 31 tháng 12 năm 2021

KẾ HOẠCH TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

I. Mục đích tự đánh giá

Nhằm đảm bảo, nâng cao chất lượng CTĐT và đăng ký kiểm định chất lượng CTĐT.

II. Phạm vi tự đánh giá

Đánh giá các hoạt động của đơn vị thực hiện CTĐT theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) ban hành trong một chu kỳ kiểm định chất lượng.

III. Công cụ tự đánh giá

Công cụ tự đánh giá (TĐG) là Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo và các tài liệu hướng dẫn sau:

- Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục (nay là Cục Quản lý chất lượng) hướng dẫn về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

- Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH được ban hành theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng về việc thay thế Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD.

- Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT.

- Công văn số 774/QLCL-KĐCLGD ngày 10/6/2021 của Cục Quản lý chất lượng về việc điều chỉnh một số phụ lục Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD.

IV. Hội đồng tự đánh giá

1. Thành phần Hội đồng tự đánh giá

Hội đồng (HD) TĐG CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn được thành lập theo Quyết định số 1444/QĐ-ĐHNT ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang, Hội đồng gồm có 20 thành viên (danh sách kèm theo).

2. Ban thư ký giúp việc và các nhóm công tác chuyên trách (CT) gồm có 17 người và 05 nhóm CT (có danh sách kèm theo).

3. Phân công thực hiện

a) Nhóm thư ký (TK):

- Tập hợp các báo cáo tiêu chuẩn thành dự thảo báo cáo TĐG CTĐT.

- Hoàn thiện báo cáo TĐG trên cơ sở các ý kiến góp ý của HD TĐG CTĐT, các bên liên quan, GV, nhân viên và người học.

b) Các nhóm công tác chuyên trách:

- Xác định nội hàm, phân tích tiêu chí, thu thập thông tin và minh chứng;
- Đánh giá, xử lý, phân tích các thông tin và minh chứng thu thập;
- Dự thảo báo cáo từng tiêu chí và dự thảo báo cáo đối với từng tiêu chuẩn

STT	Tiêu chuẩn	Nhóm chịu trách nhiệm	Thời gian thu thập thông tin và minh chứng	Ghi chú
1	Tiêu chuẩn 1	Nhóm 1	Tháng 01/2022-3/2022	
2	Tiêu chuẩn 2			
3	Tiêu chuẩn 3			
4	Tiêu chuẩn 4	Nhóm 2	Tháng 01/2022-3/2022	
5	Tiêu chuẩn 5			
6	Tiêu chuẩn 6	Nhóm 3	Tháng 01/2022-3/2022	
7	Tiêu chuẩn 7			
8	Tiêu chuẩn 8	Nhóm 4	Tháng 01/2022-3/2022	
9	Tiêu chuẩn 11			
10	Tiêu chuẩn 9	Nhóm 5	Tháng 01/2022-3/2022	
11	Tiêu chuẩn 10			

V. Dự kiến các nguồn lực (nhân lực, tài chính, ...) và thời điểm cần huy động/cung cấp

STT	Tiêu chuẩn	Các hoạt động	Các nguồn lực cần được huy động/cung cấp	Thời điểm cần huy động
1	1-11	Tổ chức tập huấn HD TĐG, Ban TK và các nhóm công tác chuyên trách.	- Ban Giám hiệu. - Toàn thể thành viên HD TĐG, Ban TK và các nhóm CT.	Tháng 12/2021
		Truyền thông, công bố Kế hoạch TĐG CTĐT đến toàn thể CBVC, nhân viên và SV tham gia thực hiện CTĐT.	- Ban giám hiệu. - Đơn vị thực hiện TĐG CTĐT. - Các đơn vị liên quan.	
2	1-11	Phân công nhiệm vụ cho các thành viên HD, Ban TK và các nhóm công tác chuyên trách (CT).	HD TĐG.	Tháng 1/2022-3/2022
		Phân tích nội hàm tiêu chí.	Các nhóm CT.	
		Thu thập thông tin và MC đã xác định.		
		Phân tích, lý giải nội hàm của các thông tin, MC thu được.		

		Số hóa thông tin và MC thu được lưu vào trang web: canbo.ntu.edu.vn		
3	1-11	Viết các báo cáo của từng tiêu chí.	- Ban thư ký và các nhóm công tác CT.	Tháng 1/2022-3/2022
		Tổng hợp các báo cáo tiêu chí thành các báo cáo TC; thu thập thông tin, MC bổ sung.	- Kinh phí hỗ trợ cho hoạt động TĐG CTĐT theo Quy chế chi tiêu nội bộ hiện hành.	
4	1-11	Tổ chức góp ý cho các tiêu chí, TC do các nhóm công tác CT dự thảo (lần 1).	- Hội đồng TĐG. - Kinh phí hỗ trợ cho hoạt động TĐG CTĐT theo Quy chế chi tiêu nội bộ hiện hành.	Tháng 4/2022
		Xác định các thông tin, MC cần thu thập bổ sung.		
		Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 1).	Ban thư ký và các nhóm công tác CT.	
5	1-11	Tổ chức góp ý dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ đơn vị thực hiện CTĐT và các đơn vị liên quan (lần 2).	HĐ TĐG.	Tháng 5/2022
		Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 2).	Ban TK và các nhóm công tác CT.	
		Công bố dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ Trường.	HĐ TĐG.	
6	1-11	Thu thập các ý kiến đóng góp (lần 3).	CBVC, SV toàn Trường.	Tháng 6/2022
		Hoàn thiện báo cáo TĐG và hồ sơ MC lần cuối.	Ban TK và các nhóm công tác CT.	
		Thông qua báo cáo TĐG chính thức.	HĐ TĐG.	
		Phê duyệt báo cáo TĐG.	Hiệu trưởng.	
7		In báo cáo TĐG, đóng tập.	- Phòng ĐBCL&KT - Kinh phí hỗ trợ cho hoạt động TĐG CTĐT theo Quy chế chi tiêu nội bộ hiện hành.	Tháng 7/2022
		Gửi báo cáo TĐG đến Cục QLCL.	Phòng ĐBCL&KT	
		Đăng ký lịch đánh giá ngoài với Trung tâm KĐCLGD, hoàn thiện các thủ tục đăng ký ĐGN với Trung tâm KĐCLGD.		

VI. Lập Bảng danh mục mã minh chứng

Bảng danh mục mã minh chứng được thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT.

VII. Thời gian và nội dung hoạt động

Thời gian	Nội dung hoạt động
Tháng 12/2021	- Thành lập HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm công tác CT. - Tổ chức tập huấn HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm công tác CT. - Truyền thông, công bố Kế hoạch TĐG CTĐT đến toàn thể CBVC, nhân viên và SV tham gia thực hiện CTĐT.
Tháng 1-2/2022	- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên HĐ TĐG, Ban TK và các nhóm công tác CT. - Phân tích nội hàm tiêu chí. - Thu thập thông tin và MC đã dự trù. - Phân tích, lý giải nội hàm của các thông tin, MC thu được. - Số hóa thông tin và MC thu được lưu vào trang web: canbo.ntu.edu.vn
Tháng 02-3/2022	- Viết các báo cáo của từng tiêu chí. - Tổng hợp các báo cáo tiêu chí thành các báo cáo TC; thu thập thông tin, MC bổ sung.
Tháng 4/2022	- Tổ chức góp ý cho các tiêu chí, TC do các nhóm công tác CT dự thảo (lần 1). - Xác định các thông tin, MC cần thu thập bổ sung. - Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 1).
Tháng 5/2022	- Tổ chức góp ý dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ đơn vị thực hiện CTĐT và các đơn vị liên quan (lần 2). - Hoàn thiện dự thảo báo cáo TĐG và danh mục MC (lần 2). - Công bố dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ Trường.
Tháng 6/2022	- Thu thập các ý kiến đóng góp (lần 3). - Hoàn thiện báo cáo TĐG và hồ sơ MC lần cuối. - Thông qua báo cáo TĐG chính thức. - Phê duyệt báo cáo TĐG.
Tháng 7/2022	- Gửi báo cáo TĐG đến Cục QLCL. - Đăng ký lịch đánh giá ngoài với Trung tâm KĐCLGD, hoàn thiện các thủ tục đăng ký ĐGN với Trung tâm KĐCLGD

Nơi nhận:

- Bộ GDĐT (để b/c);
- Hội đồng TĐG (để th/h);
- Các đơn vị trong Trường (để th/h);
- Lưu: VT, ĐBCL&KT.

