

NGHỊ QUYẾT

**Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo
Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học
của Học viện Phụ nữ Việt Nam**

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

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

Căn cứ Quyết định số 536/QĐ-KĐCLGDTL ngày 06/9/2024 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long về việc kiện toàn nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ hồ sơ thẩm định kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Học viện Phụ nữ Việt Nam;

Căn cứ kết quả thẩm định của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên họp thứ 17 ngày 15/02/2025.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Học viện Phụ nữ Việt Nam. Đoàn Đánh giá ngoài đã thực hiện đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Học viện Phụ nữ Việt Nam đúng quy định hiện hành.

Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đã rà soát, thẩm định kết quả đánh giá và nhất trí điều chỉnh mức đánh giá Tiêu chí 6.7 từ mức 4 thành mức 5.

Kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học của Học viện Phụ nữ Việt Nam sau thẩm định là: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ 4 điểm trở lên là 47 tiêu chí (chiếm 94%), trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí đạt yêu cầu (Chi tiết trong Phụ lục I kèm theo Nghị quyết này).

Điều 2. Kiến nghị Học viện Phụ nữ Việt Nam cần thực hiện các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành trình độ đại học (Chi tiết trong Phụ lục II kèm theo Nghị quyết này).

Điều 3. Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ đại học cho Học viện Phụ nữ Việt Nam theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Học viện Phụ nữ Việt Nam;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Đường



Phụ lục I

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
của Học viện Phụ nữ Việt Nam

Kèm theo Nghị quyết số 04/NQ-HĐKĐCLGD ngày 24/02/2025
 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
Tiêu chuẩn 1		4,00	3	100
Tiêu chí 1.1	4			
Tiêu chí 1.2	4			
Tiêu chí 1.3	4			
Tiêu chuẩn 2		3,67	2	66,67
Tiêu chí 2.1	4			
Tiêu chí 2.2	3			
Tiêu chí 2.3	4			
Tiêu chuẩn 3		3,67	2	66,67
Tiêu chí 3.1	4			
Tiêu chí 3.2	3			
Tiêu chí 3.3	4			
Tiêu chuẩn 4		4,00	3	100
Tiêu chí 4.1	4			
Tiêu chí 4.2	4			
Tiêu chí 4.3	4			
Tiêu chuẩn 5		3,80	4	80
Tiêu chí 5.1	4			
Tiêu chí 5.2	4			
Tiêu chí 5.3	3			
Tiêu chí 5.4	4			
Tiêu chí 5.5	4			
Tiêu chuẩn 6		4,29	7	100
Tiêu chí 6.1	4			
Tiêu chí 6.2	5			
Tiêu chí 6.3	4			
Tiêu chí 6.4	4			
Tiêu chí 6.5	4			
Tiêu chí 6.6	4			
Tiêu chí 6.7	5			

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
Tiêu chuẩn 7		4,00	5	100
Tiêu chí 7.1	4			
Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 7.3	4			
Tiêu chí 7.4	4			
Tiêu chí 7.5	4			
Tiêu chuẩn 8		4,00	5	100
Tiêu chí 8.1	4			
Tiêu chí 8.2	4			
Tiêu chí 8.3	4			
Tiêu chí 8.4	4			
Tiêu chí 8.5	4			
Tiêu chuẩn 9		4,00	5	100
Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 9.2	4			
Tiêu chí 9.3	4			
Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chuẩn 10		4,17	6	100
Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 10.2	5			
Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chí 10.4	4			
Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chuẩn 11		4,20	5	100
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			

Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
4,02	47	94

Phụ lục II
KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
của Học viện Phụ nữ Việt Nam
(Kèm theo Nghị quyết số 04/NQ-HĐKĐCLGD ngày 24/02/2025
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

I. NHỮNG ĐIỂM MẠNH NỔI BẬT

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (CTĐT) Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành trình độ đại học của Học viện Phụ nữ Việt Nam, giai đoạn 2019 - 2024 cho thấy có những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy như sau:

1. Mục tiêu chung và các mục tiêu cụ thể của CTĐT phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Học viện. Chuẩn đầu ra của CTĐT được xác định tương đối rõ ràng, phản ánh được mục tiêu đào tạo và yêu cầu của các bên liên quan, được phê duyệt và được công bố theo đúng quy định.

2. Bản mô tả CTĐT được cập nhật, có đủ các thông tin theo quy định, được công bố công khai trên website và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

3. Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, và năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm. Các học phần trong chương trình dạy học được thiết kế hợp lý, liên kết, tạo nền tảng để các kiến thức kết nối nhau, làm thành một hệ thống thống nhất và đều có đóng góp vào hình thành các chuẩn đầu ra đã xác định.

4. Triết lý giáo dục của Học viện được công bố, quán triệt tới cán bộ, công chức, viên chức của Học viện thông qua nhiều hình thức khác nhau. Tổ hợp công nghệ dạy học, phương pháp giảng dạy đa dạng, hướng tới triết lý giáo dục. Tất cả đề cương chi tiết các học phần mô tả rõ việc sử dụng tổ hợp các phương pháp giảng dạy, học tập, kiểm tra đánh giá nhằm thúc đẩy việc học tập kiến thức, rèn luyện kỹ năng, năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm chủ động, tích cực học tập suốt đời của người học.

5. Hệ thống các văn bản quy định về đánh giá kết quả của người học được ban hành đầy đủ và thông báo công khai. Người học được phổ biến đầy đủ về các quy định, quy trình về khiếu nại kết quả học tập trong tuần lễ sinh hoạt giáo dục định hướng từ khi mới nhập học, được làm quen với Quy chế đào tạo trình độ đại học của Học viện.

6. Việc quy hoạch, tuyển dụng và bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng, quản trị công việc, đánh giá công việc của đội ngũ giảng viên được quy định đầy đủ, rõ ràng. Quy trình tuyển dụng thực hiện theo ISO 9001:2015 các phiên bản năm 2019, sửa đổi năm 2022. Tỷ lệ giảng viên có trình độ tiến sĩ trở lên cao hơn nhiều so với mục tiêu chiến lược đã ban hành. Khối lượng công việc của giảng viên được xác định và quy đổi rõ ràng theo từng vị trí việc làm, làm cơ sở để đánh giá, xếp loại, chi trả thu nhập... Việc xác định, đánh giá năng lực giảng viên được rà soát, cải tiến theo thời gian. Công tác đào tạo, bồi dưỡng được thực hiện đáp ứng

nhu cầu của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên. Việc quản trị công việc của giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện tốt, có sử dụng phần mềm để theo dõi, có quy định đầy đủ về loại hình và số lượng hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên, nghiên cứu khoa học đạt kết quả khá tốt thể hiện qua các sản phẩm trong nước lẫn nước ngoài.

7. Đội ngũ nhân viên được quy định rõ ràng trong bảng mô tả, định mức vị trí việc làm. Tiêu chí tuyển chọn, bổ nhiệm, điều chuyển được quy định rõ ràng, công bố công khai. Quy định tuyển dụng và bổ nhiệm và sử dụng đội ngũ nhân viên được quy định rõ ràng. Năng lực đội ngũ nhân viên được đánh giá, công nhận đúng quy định. Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên được thực hiện theo quy định về đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức, người lao động, có báo cáo kết quả cụ thể theo từng năm.

8. Chính sách, quy định, tiêu chí, phương thức tuyển sinh được xác định rõ ràng, đúng quy định, được rà soát và công bố công khai hàng năm. Hoạt động tư vấn tuyển sinh tiến hành đa dạng về hình thức, qua nhiều kênh và hiệu quả. Hoạt động giám sát sự tiến bộ trong học tập, rèn luyện của sinh viên được quy định rõ ràng, có bộ phận/cán bộ chuyên trách triển khai thực hiện. Hoạt động hướng nghiệp, tư vấn giới thiệu việc làm cho sinh viên được tổ chức phong phú, đa dạng, hiệu quả. Môi trường cảnh quan, môi trường tâm lý, xã hội an toàn, thân thiện, đáp ứng hoạt động học tập, sinh hoạt của sinh viên. Sinh viên hài lòng với hoạt động tư vấn, hỗ trợ, môi trường cảnh quan, môi trường tâm lý, xã hội của Học viện.

9. Hệ thống phòng học, phòng làm việc, hội trường và các phòng chức năng và trang thiết bị phù hợp đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu. Thư viện được trang bị đầy đủ các trang thiết bị, được thiết kế thư viện mở thoáng mát, yên tĩnh có không gian đọc dành riêng cho cán bộ, giảng viên và cho sinh viên; có nguồn học liệu, đáp ứng nhu cầu học tập và giảng dạy. CTĐT có các phòng thực hành chuyên ngành theo mô hình mô phỏng nhà hàng, phòng thực hành bếp, quầy bar và phòng điều hành tour, tổ chức sự kiện; có phòng thực hành tin học chung với các ngành đào tạo khác được trang bị đầy đủ các thiết bị để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Hệ thống công nghệ thông tin như máy tính, hạ tầng và các phần mềm hỗ trợ có bản quyền, đầy đủ, được duy tu, bảo dưỡng và đầu tư nâng cấp hàng năm phục vụ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học, đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy. Công tác an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy, vệ sinh an toàn thực phẩm được quy định rõ ràng, được quản lý và thực hiện hiệu quả.

10. Hệ thống thu thập, xử lý thông tin phục vụ cho rà soát, thiết kế, phát triển CTĐT được xây dựng và thực hiện. Quy trình thiết kế, phát triển CTĐT của Học viện được xây dựng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015, được công nhận, rà soát, cải tiến trong chu kỳ đánh giá. Quy định việc rà soát, đánh giá các phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập nhằm đảm bảo sự tương thích với chuẩn đầu ra. Đội ngũ giảng viên thực hiện CTĐT tích cực tham gia nghiên cứu khoa học và có các nghiên cứu ứng dụng vào giảng dạy cũng như cải tiến hoạt động dạy và học. Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá và cải tiến góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Học viện. Cơ chế phản hồi của các

bên liên quan được quy định từ Ban giám đốc đến các cơ quan đơn vị và được đánh giá, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng.

11. Tỷ lệ sinh viên thôi học, tốt nghiệp đúng hạn, thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên được xác lập, giám sát và cập nhật hằng năm. Tỷ lệ sinh viên thôi học có xu hướng giảm và tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn có xu hướng tăng trong chu kỳ đánh giá. Học viện đã có những hoạt động hỗ trợ, tư vấn hướng nghiệp giúp sinh viên tìm kiếm việc làm và nhờ đó mà tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm tương đối cao (92%) và có việc làm phù hợp với chuyên môn đào tạo đạt 71,9%. Hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên khá tốt, thể hiện qua việc thực hiện nhiều đề tài nghiên cứu, đạt nhiều giải thưởng các cấp, có công bố quốc tế và trong nước cùng với giảng viên. Mức độ hài lòng của các bên liên quan đã được khảo sát, đối sánh giữa các lần khảo sát để cải tiến chất lượng.

II. KIẾN NGHỊ

Tuy nhiên, CTĐT còn những điểm tồn tại cần khắc phục (Chi tiết như đã nêu trong Báo cáo đánh giá ngoài của đoàn Đánh giá ngoài). Trên cơ sở hồ sơ thẩm định và kết quả thảo luận tại phiên họp, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục kiến nghị Học viện cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Làm rõ hơn sứ mạng, tầm nhìn đến năm 2030 của Học viện trong mục tiêu của CTĐT; rà soát chuẩn đầu ra, xác định rõ mức năng lực người học cần đạt được, xây dựng các chỉ báo nhằm hỗ trợ việc đo lường được chuẩn đầu ra của người học khi tốt nghiệp; xác định tiêu chí và lựa chọn CTĐT của trường uy tín nước ngoài để thực hiện đối sánh chuẩn đầu ra.

2. Bổ sung ma trận liên kết giữa chuẩn đầu ra của CTĐT với các học phần trong chương trình dạy học vào bản mô tả CTĐT làm cơ sở thiết kế và đánh giá chương trình dạy học và bổ sung chuẩn đầu ra cho học phần Kinh tế du lịch; bổ sung ma trận liên kết nội dung học tập với chuẩn đầu ra của tất cả các học phần trong CTĐT; rà soát đề cương chi tiết và cập nhật tài liệu học tập để người học có thể cập nhật được kiến thức mới nhất của ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; công bố công khai đề cương chi tiết học khai trên website của Khoa và của ngành.

3. Hướng dẫn cụ thể giảng viên phương pháp xây dựng chương trình dạy học và đề cương chi tiết các học phần dựa trên chuẩn đầu ra của CTĐT; lựa chọn và triển khai các phương pháp dạy và học phù hợp với từng nội dung học tập nhằm đóng góp đạt chuẩn đầu ra; rà soát và lựa chọn học phần thay thế khoá luận tốt nghiệp phù hợp về cả mức độ và chuẩn đầu ra; rà soát và phân nhiệm chuẩn đầu ra của các học phần theo hướng thể hiện sự tiến bộ của người học; thực hiện đối sánh về khung chương trình đào tạo và nội dung của các học phần trong CTĐT; cân nhắc chuyển học phần Kinh tế du lịch sang khối các học phần cơ sở ngành.

4. Có biện pháp hiệu quả phổ biến triết lý giáo dục đến các đối tượng liên quan, đặc biệt là người sử dụng lao động, cựu sinh viên và sinh viên để từ đó nhận được sự góp ý, ủng hộ đối với hoạt động giáo dục của Học viện; ban hành quy

trình chi tiết trong việc điều chỉnh các hoạt động dạy học hướng đến và phù hợp với chuẩn đầu ra; thực hiện đánh giá hoạt động tự học của người học, sử dụng công cụ hay hệ thống quản lý học tập (LMS) để đưa ra các câu hỏi bắt buộc người học phải trả lời trước khi lên lớp nhằm thúc đẩy việc tự học của người học.

5. Phân tích, đánh giá mức độ thích hợp của các phương pháp kiểm tra, đánh giá để đánh giá vào mức độ đạt được mỗi chuẩn đầu ra của CTĐT; lựa chọn hình thức đánh giá cuối kỳ để phù hợp hơn cho việc đánh giá các chuẩn đầu ra đã được xác định; hướng dẫn rõ phương thức, tiêu chí đo lường, đánh giá chuẩn đầu ra đặc biệt là những chuẩn đầu ra kỹ năng; nghiên cứu đánh giá mức độ phù hợp của các phương thức phản hồi kết quả học tập tới sinh viên để có cơ sở khoa học cho việc cải tiến, nâng cao chất lượng việc khảo sát người học; quy định cụ thể và cho phép người học được biết đáp án đề thi kết thúc học phần để người học tự đánh giá và cải thiện kết quả học tập.

6. Rà soát, điều chỉnh một số chỉ tiêu phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên trong Chiến lược/Kế hoạch chiến lược cho phù hợp với tình hình mới; xây dựng kế hoạch dài hạn đầy đủ các nội dung để đảm bảo đội ngũ giảng viên, nhất là giảng viên có chuyên môn phù hợp với ngành đào tạo có trình độ tiến sĩ và chức danh khoa học; xây dựng, ban hành bộ chỉ số đánh giá năng lực KPIs để đánh giá đầy đủ các năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên; đa dạng hình thức đào tạo bồi dưỡng chuyên môn cho giảng viên ở trong và ngoài nước (tạo điều kiện và khai thác kinh phí từ tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước để giảng viên đi hội thảo, trao đổi học tập quốc tế); xây dựng và ban hành quy chế tuyển dụng lao động trên cơ sở quy định của cấp trên và yêu cầu phát triển của Học viện; lập kế hoạch hoạt động khoa học dài hạn theo mục tiêu trong Chiến lược phát triển của Học viện; đối sánh kết quả nghiên cứu khoa học giữa các khoa/CTĐT làm căn cứ đánh giá hiệu quả hoạt động nghiên cứu khoa học giữa các đơn vị để hàng năm điều chỉnh, cải tiến phù hợp.

7. Xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ nhân viên theo giai đoạn, dựa trên quy mô đào tạo và lĩnh vực đào tạo của Học viện làm căn cứ để giám sát, đánh giá và điều chỉnh bằng mô tả, định mức vị trí việc làm; khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng làm căn cứ xây dựng kế hoạch dài hạn nhằm phát triển kỹ năng, nghiệp vụ các vị trí theo đề án vị trí việc làm và bộ chỉ số đánh giá KPIs; rà soát Quy định đánh giá kết quả công việc trên cơ sở lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để điều chỉnh cho phù hợp với mục tiêu phát triển của Học viện nhằm khuyến khích động viên nhân viên nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc.

8. Xây dựng kế hoạch và triển khai việc khảo sát, phân tích, đánh giá nhu cầu nguồn nhân lực để đưa ra dự báo nhu cầu nguồn nhân lực làm cơ sở xây dựng chính sách tuyển sinh phù hợp; phân tích dữ liệu tuyển sinh và mối liên quan giữa kết quả tuyển sinh với sinh viên trúng tuyển nhưng không nhập học/sinh viên xin thôi học/kết quả học tập của sinh viên năm thứ nhất để làm căn cứ điều chỉnh phương thức tuyển sinh, chỉ tiêu mỗi phương thức tuyển sinh và tập trung vào “thị trường tuyển sinh tiềm năng”; phân tích nguyên nhân, đề xuất biện pháp hỗ trợ sinh viên cải thiện kết quả học tập, giảm tỉ lệ thôi học; tăng tỉ lệ sinh viên tốt

nghiệp đúng tiến độ học tập; tổ chức seminar chia sẻ kỹ năng, kinh nghiệm trong công tác cố vấn học tập, hỗ trợ sinh viên; bổ sung cố vấn học tập nắm vững CTĐT, nhiệt tình, có kỹ năng cố vấn để giảm số lượng sinh viên/cố vấn học tập; phát huy vai trò của cựu sinh viên/câu lạc bộ cựu sinh viên trong hoạt động tư vấn, giới thiệu việc làm cho sinh viên; rà soát Quy chế khảo sát, lấy ý kiến các bên liên quan, bổ sung đối tượng khảo sát liên quan, điều chỉnh số lượng khảo sát, câu hỏi khảo sát; thực hiện khảo sát, lấy ý kiến định kì của các bên liên quan về việc xây dựng chính sách tuyển sinh, tiêu chí và phương thức tuyển sinh; về hoạt động hỗ trợ sinh viên trong học tập, ngoại khóa; định hướng nghề nghiệp, giới thiệu việc làm cho sinh viên; về mức độ hài lòng môi trường tâm lý, xã hội...; phân tích kết quả khảo sát để có cải tiến phù hợp, hiệu quả.

9. Bố trí đủ diện tích phòng làm việc cho lãnh đạo khoa, phòng bộ môn, chỗ ngồi làm việc cho giảng viên đảm bảo đủ không gian cho các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng; rà soát toàn bộ phần giáo trình, tài liệu tham khảo trong đề cương học phần để có kế hoạch viết, mua bổ sung, cập nhật nguồn học liệu đảm bảo cho sinh viên có đủ học liệu phục vụ học tập và nghiên cứu khoa học theo quy định; đầu tư, nâng cấp phòng thực hành mô phỏng khách sạn với đầy đủ các trang thiết bị chuyên dùng, nhằm đáp ứng hơn nữa nhu cầu về thực hành chuyên môn theo đúng yêu cầu của CTĐT; rà soát, điều chỉnh bộ câu hỏi lấy ý kiến của người học và các bên liên quan về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin một cách chuyên sâu đảm bảo xác định được vấn đề cần cải tiến; ban hành quy định, giám sát việc thực hiện các quy định, tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an ninh, an toàn trong Học viện; định kỳ tổ chức đánh giá mức độ độc hại môi trường và an toàn sức khỏe lao động để có kế hoạch điều chỉnh, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng môi trường học tập và làm việc.

10. Khảo sát, lấy ý kiến các chuyên gia, nhà khoa học cùng chuyên ngành ở ngoài học viện về nhu cầu, yêu cầu về năng lực các vị trí việc làm làm cơ sở xây dựng/rà soát CTĐT; ban hành quy định về rà soát, đánh giá các quy trình thiết kế, phát triển CTĐT và quy định về rà soát hoạt động giảng dạy, kiểm tra đánh giá; có chính sách khuyến khích giảng viên, nghiên cứu về phát triển chương trình dạy học, đổi mới phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá; xây dựng và ban hành quyết định thành lập, ban hành quy chế hoạt động của Hội đồng Đảm bảo chất lượng bên trong của Học viện, xác định cơ chế kết nối hiệu quả nâng cao chất lượng hoạt động.

11. Có giải pháp hiệu quả hơn để tiếp tục giảm tỉ lệ sinh viên thôi học và chậm tốt nghiệp; nâng cấp phần mềm quản lý đào tạo với việc bổ sung chức năng thống kê báo cáo, lưu trữ tỉ lệ sinh viên thôi học, tốt nghiệp đúng hạn, thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên các khoá đào tạo; phân tích sâu hơn kết quả khảo sát việc làm của sinh viên để cải tiến CTĐT và phương pháp giảng dạy; nâng cao chất lượng đối sánh về tỉ lệ sinh viên thôi học, tỉ lệ sinh viên tốt nghiệp, thời gian tốt nghiệp trung bình, tình hình việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp, kết quả nghiên cứu khoa học của sinh viên với sinh viên cùng CTĐT của các trường đại học khác để cải tiến chất lượng; cải tiến hoạt động khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan để kết quả khảo sát thực sự có ý nghĩa trong việc nâng cao chất

lượng CTĐT.

Trên đây là những kiến nghị của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục với 11 nhóm giải pháp, Học viện cần nghiên cứu kỹ Báo cáo đánh giá ngoài của đoàn Đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch với những giải pháp cụ thể và triển khai thực hiện cải tiến chất lượng chương trình đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, trình độ đại học của Học viện. Sau nửa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục (vào thời điểm 2,5 năm sau khi được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục), Học viện cần có báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng chương trình đào tạo gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long theo quy định hiện hành.