

Số: 11 /NQ-HĐKĐCLGD

Hà Nội, ngày 25 tháng 3 năm 2023

NGHỊ QUYẾT

Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng
chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn
của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo 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 tháng 3 năm 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 105/QĐ-KĐCLGDTL ngày 06 tháng 3 năm 2023 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 thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội;

Căn cứ kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn đánh giá ngoài và các tài liệu liên quan;

Căn cứ kết quả trao đổi, thảo luận và bỏ phiếu kín thông qua dự thảo Nghị quyết tại phiên họp ngày 25 tháng 3 năm 2023 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục.

QUYẾT NGHỊ:

1. Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội của Đoàn đánh giá ngoài. Đoàn đánh giá ngoài đã thực hiện khảo sát chính thức đối với hình thức đào tạo chính quy và tiến hành đánh giá độc lập, khách quan, trung thực, công khai và minh bạch theo đúng quy định và quy trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường đã đồng ý với kết quả đánh giá của Đoàn đánh giá ngoài.

Kết luận về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo như sau: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ 4 điểm trở lên là 45/50 tiêu chí (chiếm 90%), trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí đạt yêu cầu (*Chi tiết trong Phụ lục I*). Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội đạt yêu cầu về chất lượng.

2. Kiến nghị Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội thực hiện 11 nhóm giải pháp bảo đảm, cải tiến và nâng cao chất lượng chương trình đào tạo (*Chi tiết trong Phụ lục II*).

3. Căn cứ Điều 23 Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 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, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long ban hành Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục và cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục cho chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- GD TTKĐCLGD Thăng Long;
- Chủ tịch Hội đồng KĐCLGD;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Phòng ĐGCN CLGD;
- Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQGHN;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Phí Thị Nguyệt Thanh



Phụ lục I

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN, ĐHQG HÀ NỘI**

(Kèm theo Nghị quyết số 11/NQ-HĐKĐCLGD ngày 25 tháng 3 năm 2023

của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long)

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		3,67	2	66,67
Tiêu chí 1.1	4			
Tiêu chí 1.2	4			
Tiêu chí 1.3	3			
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	80,00
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		4,14	7	100
Tiêu chí 6.1	4			
Tiêu chí 6.2	4			
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		4,20	4	80,00
Tiêu chí 7.1	4			
Tiêu chí 7.2	5			
Tiêu chí 7.3	3			
Tiêu chí 7.4	5			
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		4,00	6	100
Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 10.2	4			
Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chí 10.4	4			
Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 10.6	4			
Tiêu chuẩn 11		4,00	5	100
Tiêu chí 11.1	4			
Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 11.3	4			
Tiêu chí 11.4	4			
Tiêu chí 11.5	4			

Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
3,96	45	90,00

**Phụ lục II**
KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN, ĐHQG HÀ NỘI
(Kèm theo Nghị quyết số **11** /NQ-HĐKĐCLGD ngày 25 tháng 3 năm 2023
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long)

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn (CTĐT) của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, giai đoạn 2017 - 2022 cho thấy những điểm mạnh sau:

CTĐT có đầy đủ mục tiêu chung và các mục tiêu cụ thể, phù hợp với Sứ mạng và Tâm nhìn của Nhà trường và Luật Giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của CTĐT được điều chỉnh, phản ánh được mục tiêu đào tạo. Bản mô tả CTĐT có đầy đủ các nội dung, được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của Trường và trang điện tử của Khoa. Chương trình dạy học đã được thiết kế và ban hành, đảm bảo khối lượng kiến thức theo quy định, phù hợp với mục tiêu chung và với chuẩn đầu ra. Chuẩn đầu ra được thiết kế nhằm đạt được mục tiêu đào tạo. Nhà trường đã tuyên bố triết lý giáo dục, sứ mệnh và mục tiêu phát triển; phương pháp giảng dạy đa dạng, đảm bảo tính khoa học; hoạt động tự học, tự nghiên cứu được coi trọng. Việc đánh giá kết quả học tập và quy trình khiếu nại điểm thi đã được thực hiện theo các văn bản quản lý do Đại học Quốc gia Hà Nội và Nhà trường ban hành, được công khai trên website của Trường và một số kênh thông tin khác. Đề cương các học phần quy định rõ thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số đánh giá điểm; thể hiện nhiều phương pháp, công cụ kiểm tra đánh giá. Kết quả học tập của người học được phản hồi tới sinh viên qua tài khoản cá nhân, kịp thời để người học cải thiện việc học tập. Chiến lược phát triển Trường đã xác định mục tiêu chiến lược, nhiệm vụ trọng tâm, các giải pháp cơ bản để phát triển nguồn nhân lực; quy hoạch, chuẩn hóa đội ngũ giảng viên, nhân viên và cán bộ lãnh đạo quản lý theo vị trí việc làm và định hướng phát triển của Khoa, Trường; tỷ lệ sinh viên/giảng viên đảm bảo đúng quy định; tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn, năng lực giảng viên, nhân viên được xác định rõ, chú trọng những kỹ năng cần thiết. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho từng vị trí công việc theo từng giai đoạn được xác định và thực hiện trên cơ sở khảo sát nhu cầu của các bên liên quan. Chính sách, tiêu chí, phương pháp tuyển sinh chính quy được quy định và xác định rõ ràng, được công bố công khai và được rà soát, điều chỉnh. Hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của sinh viên được thiết lập và vận hành; hoạt động khảo sát các bên liên quan về dịch vụ hỗ trợ học tập và sinh hoạt của sinh viên được thiết lập, vận hành thường xuyên. Hệ thống phòng làm việc, phòng học, phòng chức năng, phòng thực hành của CTĐT, các trang thiết bị, thư viện, tài liệu, hệ thống công nghệ thông tin, các phần mềm đảm bảo cơ bản. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được thiết lập và triển khai, làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT và chương trình dạy học. Hoạt động rà

soát và đánh giá quá trình dạy, học và đánh giá kết quả học tập của người học được quy định cụ thể, rõ ràng; được thực hiện thường xuyên trong cả chu kỳ đánh giá. Kết quả nghiên cứu khoa học từ một số đề tài, bài báo được truyền tải thành nội dung giảng dạy và cải tiến hoạt động giảng dạy - học. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công được đánh giá tốt; chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu người sử dụng lao động và được các bên liên quan hài lòng.

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 Nhà trường, Khoa Du lịch học cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Nên bổ sung mục tiêu về hội nhập khu vực, quốc tế và đào tạo công dân toàn cầu để phù hợp với tầm nhìn và sứ mạng của Nhà trường; hướng dẫn cụ thể khi xây dựng chuẩn đầu ra của CTĐT theo thang bậc Bloom để đảm bảo chuẩn đầu ra có thể đo lường được; mở rộng phạm vi lấy ý kiến các bên liên quan để hoàn thiện, cập nhật mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT.

2. Xem xét bổ sung một số nội dung kinh tế số, công nghệ số vào CTĐT; điều chỉnh/cập nhật các học phần thuộc nhóm M1 và M2 theo hướng đóng góp vào chuẩn đầu ra của CTĐT; bổ sung ma trận liên kết nội dung chương mục với chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của CTĐT; khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan (nhà tuyển dụng, cựu người học) về sự thuận lợi, dễ dàng tiếp cận bản mô tả CTĐT, đề cương học phần và có sự điều chỉnh phù hợp.

3. Cần lưu trữ đầy đủ các minh chứng trong quá trình xây dựng, cập nhật, rà soát CTĐT, chương trình dạy học; xác định rõ sự đóng góp của mỗi học phần vào việc hình thành chuẩn đầu ra để từ đó triển khai việc dạy và học đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT.

4. Tăng cường truyền thông quảng bá và lan tỏa Triết lý, Mục tiêu giáo dục tới các bên liên quan; lưu trữ nội dung các cuộc họp, hội thảo về rà soát, cải tiến hoạt động giảng dạy, đổi mới phương pháp giảng dạy, làm căn cứ để phát triển CTĐT và xây dựng đề cương chi tiết học phần; rà soát, cải tiến các đề cương, mô tả rõ hơn, sát với đặc thù của học phần để người học có thể sử dụng được cho tự học.

5. Phát huy hệ thống các phần mềm hiện có để phổ biến và công bố công khai các quy định, hướng dẫn về kiểm tra, đánh giá kết quả học tập, cơ chế phản hồi, và các nội dung liên quan khác trước mỗi khóa học; ban hành hướng dẫn về việc thiết kế các câu hỏi thi và công cụ kiểm tra đánh giá thích hợp để đánh giá mức độ đạt được mỗi chuẩn đầu ra, nhất là chuẩn đầu ra về kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm; xây dựng ngân hàng câu hỏi thi theo từng chương/mục trong đề cương chi tiết các học phần; đảm bảo đề thi có thể đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra; bổ sung phương pháp đánh giá kết quả tự học; thực hiện rà soát, phân tích, đánh giá chất lượng câu hỏi thi; rà soát hình thức đánh giá của tất cả các học phần để hướng đến đa dạng hoá các loại hình kiểm tra đánh giá; hoàn thiện các rubrics

đánh giá trên cơ sở thiết lập ma trận mức độ nhận thức trong đánh giá giữa kỳ và cuối học phần, lưu ý đến đánh giá năng lực tự học và khả năng học tập suốt đời; giám sát việc thực hiện đúng quy định về việc phản hồi kết quả học tập và kết quả phúc khảo cho người học; khuyến khích giảng viên sử dụng các hình thức phản hồi đa dạng.

6. Ban hành quy định cụ thể và hướng dẫn giảng viên các nhiệm vụ phải thực hiện theo vị trí việc làm với yêu cầu và khối lượng công việc cho 03 nhóm hoạt động (đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng); làm rõ cơ sở định mức giờ chuẩn khác nhau đối với từng giảng viên, xây dựng bảng thống kê nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao đối với từng loại/nhóm giảng viên và kiểm soát, giám sát việc thực hiện; hoàn thiện bộ tiêu chí và công cụ, quy trình đánh giá năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên; phân tích dữ liệu về kết quả góp ý của đồng nghiệp và sinh viên đối với giảng viên, xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả đánh giá năng lực của giảng viên theo các năm; lấy ý kiến góp ý của cán bộ, giảng viên về việc quản trị theo kết quả công việc; bổ sung các câu hỏi mở trong các phiếu khảo sát mức hài lòng của cán bộ, giảng viên; có chiến lược đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và cụ thể hóa chiến lược bằng các kế hoạch hàng năm.

7. Quy hoạch đội ngũ nhân viên tương ứng với quy mô đào tạo, thể hiện trong chiến lược phát triển Trường, đề án vị trí việc làm và chiến lược phát triển đơn vị; ban hành chính thức Đề án Vị trí việc làm; nghiên cứu những giải pháp đột phá để phát triển đội ngũ cán bộ chuyên trách, nhân viên hỗ trợ; triển khai đa dạng các kênh thông tin về tuyển dụng, bổ nhiệm; rà soát, bổ sung chế độ, chính sách thu hút các ứng viên giỏi, tăng cường nhân lực lĩnh vực công nghệ thông tin; triển khai đánh giá năng lực nhân viên một cách khoa học, trong đó lưu ý định mức công việc cũng như tiêu chí đánh giá cho từng loại nhân viên đặc thù; đa dạng các kênh đối thoại, phản hồi về sự đáp ứng công việc và hài lòng của các bên liên quan về đội ngũ nhân viên hỗ trợ và thực hiện định kỳ hàng năm; đánh giá tác động, hiệu quả của công tác đào tạo bồi dưỡng làm cơ sở xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng dài hạn, trung hạn; thực hiện quản trị theo kết quả công việc, khảo sát để đánh giá sự hài lòng của đội ngũ nhân viên về việc quản trị theo kết quả công việc, đặc biệt là công tác thi đua khen thưởng.

8. Cần bổ sung nội dung khảo sát các bên liên quan về chính sách tuyển sinh, tiêu chí và các phương pháp tuyển sinh nhằm thu thập thông tin về hiệu quả thực sự của từng hình thức và tiêu chí tuyển sinh, thể hiện rõ nét hơn đặc thù của từng ngành đào tạo; cải tiến phương pháp xác định điểm trúng tuyển sao cho phù hợp hơn với tình trạng thí sinh ảo và khắc phục việc tuyển sinh vượt chỉ tiêu; cải tiến chất lượng phục vụ của căng tin và kiến nghị với Đại học Quốc gia Hà Nội cải tiến chất lượng dịch vụ y tế, an ninh trật tự của ký túc xá, internet trong khu ký túc xá.

9. Cần có phương án mở rộng diện tích phòng làm việc cho cán bộ, giảng viên theo quy định hiện hành; khảo sát các bên liên quan về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học/giảng đường, phòng chức năng, phòng làm việc của giảng

viên; tăng cường hỗ trợ kinh phí để cập nhật học liệu, bổ sung phần mềm quản lý thư viện; có kế hoạch khảo sát giảng viên và người học thường xuyên và cụ thể hơn về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng thực hành và các trang thiết bị phục vụ CTĐT; tiếp tục đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, tốc độ đường truyền, nâng cấp một số máy tính ở phòng thực hành, một số phần mềm chuyên dụng; cần tách số liệu quản lý sức khỏe theo từng CTĐT và thường xuyên lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn để cải tiến và hoàn thiện, có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật.

10. Cần hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan về CTĐT và chương trình dạy học, mở rộng diện phản hồi đến cấp bộ môn; thống nhất quản lý toàn bộ các học phần của CTĐT; chú trọng khảo sát nhu cầu đào tạo và yêu cầu về năng lực của người học sau tốt nghiệp làm cơ sở xây dựng chiến lược phát triển đào tạo đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động; xây dựng, ban hành quy định về quy trình rà soát, đánh giá, cải tiến các văn bản quản lý, điều hành các hoạt động của Trường và quy trình thiết kế, phát triển CTĐT, chương trình dạy học; xây dựng chính sách khuyến khích giảng viên, người học tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học về phát triển CTĐT, chương trình dạy học, đổi mới phương pháp dạy, học và đánh giá kết quả học tập của CTĐT; hoàn thiện bộ tiêu chí và thực hiện đánh giá thường xuyên chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để không ngừng cải tiến, nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan.

11. Nâng cao chất lượng phân tích, đánh giá tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp, tốt nghiệp sớm; nâng cao hiệu quả các biện pháp hỗ trợ người học; tăng cường gắn kết với sinh viên tốt nghiệp và đổi mới nội dung khảo sát việc làm để tăng lượng thông tin hữu ích hỗ trợ cho việc đổi mới CTĐT; nâng cao chất lượng các hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên, tổ chức các đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở do sinh viên chủ trì; tham gia các giải thưởng sinh viên nghiên cứu khoa học cấp Đại học Quốc gia, cấp Bộ và các giải thưởng ngoài trường khác; có định hướng dài hạn, phù hợp với năng lực, mong muốn của sinh viên và đầu tư của Nhà trường để góp phần hiện thực hóa tầm nhìn của Nhà trường. Nâng cấp bộ tiêu chí đánh giá năng lực sinh viên tốt nghiệp sát hợp với chuẩn đầu ra CTĐT, chú trọng đến việc phân tích tương quan giữa các khảo sát khác nhau, từ đó đáp ứng tích cực và hiệu quả hơn trong việc cải tiến, nâng cao chất lượng CTĐT.

Trên đây là kiến nghị của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long với 11 nhóm giải pháp. Nhà trường cần nghiên cứu kỹ các nhóm giải pháp này cùng với Báo cáo đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch cụ thể và triển khai thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị khách sạn. Sau nửa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục, Nhà trường cần báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long theo quy định hiện hành./.