

NGHỊ QUYẾT

**Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng
chương trình đào tạo trình độ thạc sĩ ngành Du lịch
của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành**

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 160/QĐ-KĐCLGDTL ngày 12 tháng 9 năm 2022 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 của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long;

Căn cứ kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ thạc sĩ ngành Du lịch của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn đánh giá ngoài và các tài liệu liên quan;

Căn cứ kết quả bỏ phiếu kín thông qua dự thảo Nghị quyết tại phiên họp ngày 30 tháng 12 năm 2022 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 thạc sĩ ngành Du lịch của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành của Đoàn đánh giá ngoài. Đoàn đánh giá ngoài đã thực hiện khảo sát chính thức 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 thạc sĩ ngành Du lịch của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành 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 thạc sĩ ngành Du lịch của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đạt yêu cầu về chất lượng 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.

2. Kiến nghị Trường Đại học Nguyễn Tất Thành 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 thạc sĩ ngành Du lịch của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- GD TTKĐCLGD Thăng Long;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Phòng ĐGCN CLGD;
- Trường ĐH Nguyễn Tất Thành;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Kim Phụng



Phụ lục I
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ THẠC SĨ NGÀNH DU LỊCH
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

(Kèm theo Nghị quyết số **16** /NQ-HĐKĐCLGD ngày 30 tháng 12 năm 2022
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		4,00	3	100
Tiêu chí 1.1	4			
Tiêu chí 1.2	4			
Tiêu chí 1.3	4			
Tiêu chuẩn 2		4,00	3	100
Tiêu chí 2.1	4			
Tiêu chí 2.2	4			
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		4,00	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	4			

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		4,20	5	100
Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 9.2	4			
Tiêu chí 9.3	5			
Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chuẩn 10		3,67	4	66,67
Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 10.2	3			
Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chí 10.4	4			
Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 10.6	3			
Tiêu chuẩn 11		3,80	4	80,00
Tiêu chí 11.1	4			
Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 11.3	4			
Tiêu chí 11.4	3			
Tiêu chí 11.5	4			

Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
3,92	45	90

Phụ lục II
KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ THẠC SĨ NGÀNH DU LỊCH
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẮT THÀNH

(Kèm theo Nghị quyết số **16** /NQ-HĐKĐCLGD ngày 30 tháng 12 năm 2022
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 thạc sĩ ngành Du lịch (CTĐT) của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, giai đoạn 2017 - 2022 cho thấy những điểm mạnh như sau:

Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường; phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT được xây dựng đúng quy trình, phù hợp với yêu cầu của Khung trình độ quốc gia Việt Nam, được định kỳ rà soát, cập nhật vào các năm 2019, 2021 và được công bố công khai. Bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết các học phần cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến hoạt động đào tạo và được rà soát, cải tiến, cập nhật đúng quy trình, được công bố công khai dưới nhiều hình thức. Chương trình dạy học được thiết kế theo hai hướng định hướng nghiên cứu và định hướng ứng dụng, dựa trên các yêu cầu của CĐR, được sắp xếp thành các khối kiến thức và phân kỳ giảng dạy theo trình tự hợp lý, logic. Các học phần thiết kế đều có CĐR, thể hiện sự liên quan với CĐR của CTĐT. Phương pháp tiếp cận dạy và học phù hợp với mục tiêu và triết lý giáo dục của Nhà trường. Các hình thức, phương pháp dạy và học khá đa dạng, hướng tới đáp ứng yêu cầu của CĐR, thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm, khuyến khích người học tìm tòi, sáng tạo, có khả năng học tập suốt đời. Hoạt động kiểm tra đánh giá được quy định cụ thể, công bố công khai, phổ biến rộng rãi đến giảng viên và người học. Phương pháp kiểm tra đánh giá được thực hiện tương đối đa dạng, kết quả được phản hồi kịp thời tới người học. Việc khiếu nại, phúc tra phúc khảo được quy định tường minh và dễ dàng tiếp cận. Đội ngũ giảng viên, nhân viên hỗ trợ được phát triển theo đề án vị trí việc làm. Kế hoạch tuyển dụng, đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên được xây dựng và thực hiện theo nhu cầu công việc. Năng lực đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên hỗ trợ được đánh giá, giám sát qua hệ thống các tiêu chí (KPIs) khách quan, công bằng. Công tác quản trị đối với đội ngũ nhân viên được thực hiện chặt chẽ theo kết quả công việc, đội ngũ nhân viên có mức độ hài lòng cao với các chính sách của Nhà trường. Chính sách, tiêu chí và phương pháp tuyển sinh đối với hình thức đào tạo được xác định rõ ràng, công bố công khai, rà soát, đánh giá, cập nhật hằng năm trong đề án tuyển sinh. Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học được triển khai thường xuyên và có hiệu quả cao. Kết quả học tập và rèn luyện của người học được giám sát chặt chẽ qua hệ thống cố vấn học tập và phần mềm quản lý học tập. Phòng học, phòng làm việc bảo đảm, có phòng làm việc cho chuyên gia đạt chuẩn 5 sao. Cơ sở vật chất, thư viện, phòng thực hành chuyên môn, hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học của CTĐT. Các dịch vụ y tế, an ninh, cảnh quan môi trường của Nhà trường đều bảo đảm. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được quy định cụ thể, rõ

ràng và được thực hiện thường xuyên trong cả chu kỳ đánh giá. Người học hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ và cơ sở vật chất của Trường. Tỷ lệ tốt nghiệp đạt trên 96%, thời gian tốt nghiệp trung bình của các học viên đã tốt nghiệp đều ngắn hơn so với thời gian thiết kế, có rất ít học viên chuyển đổi nghề nghiệp sau tốt nghiệp; mức độ hài lòng của các bên liên quan khá cao.

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 và Việt Nam học cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Nhà trường cần phân chia các mục tiêu của CTĐT thành mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể, đặc biệt là đối với CTĐT thạc sĩ định hướng ứng dụng; nâng cao hiệu quả công tác phổ biến CĐR cho học viên; rà soát, cải tiến công cụ khảo sát nhu cầu của các bên liên quan, phân tích số liệu, tham chiếu đối chứng làm cơ sở để xác định nhu cầu sử dụng nhân lực ngành Du lịch.

2. Nhà trường cần thiết kế công cụ khảo sát để có thể thu thập được ý kiến đa chiều của các bên liên quan khi rà soát, chỉnh sửa CTĐT; hoàn thiện biểu mẫu, quy trình xây dựng, cập nhật và ban hành đề cương học phần; rà soát CĐR của các chương/bài để có ma trận tương thích với CĐR của học phần; đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, quảng bá để thông tin của Bản mô tả CTĐT đến được rộng rãi hơn đối với các bên liên quan.

3. Nhà trường cần rà soát lại CĐR của các học phần bảo đảm sự kết nối trực tiếp với CĐR của CTĐT; xây dựng và cấu trúc chương trình dạy học rõ hơn cho hai định hướng nghiên cứu và định hướng ứng dụng đáp ứng CĐR; thiết kế ma trận CĐR bảo đảm đạt được về mức độ kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm của người học; xác định tổ hợp các phương pháp dạy, học và kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học phù hợp nhằm đạt CĐR; các tài liệu quảng bá về chương trình cần tiếp cận rộng rãi hơn đến các bên liên quan, có sự phản hồi kịp thời của Nhà trường.

4. Nhà trường cần xây dựng tài liệu hướng dẫn phương pháp, cách thức, mục tiêu chuyển tải Triết lý giáo dục và Mục tiêu giáo dục vào các hoạt động của Nhà trường trong đó có hoạt động xây dựng CTĐT, tăng cường truyền thông đến các bên liên quan; hướng dẫn thiết kế, lựa chọn các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với từng CĐR của học phần và của CTĐT; tăng cường kết nối và đánh giá hiệu quả chương trình gắn kết doanh nghiệp làm cơ sở để hoàn thiện các học phần thực hành, thực tế; xây dựng các biện pháp đánh giá kỹ năng, năng lực tự chủ và khả năng tự học để nâng cao tính chủ động cho người học.

5. Nhà trường cần hoàn thiện quy định về công tác kiểm tra đánh giá cho bậc học thạc sĩ trong đó, có quy định về xử lý đạo văn, điều chỉnh thời gian phản hồi điểm thành phần và điểm kết thúc học phần, trách nhiệm phản hồi về khiếu nại kết quả học tập; rà soát, đánh giá mức độ phù hợp của phương pháp kiểm tra đánh giá với CĐR; thiết kế rubric đánh giá tương thích với CĐR; xác định rõ ràng

phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của từng học phần, đặc biệt là đối với học phần thực hành, thực tập của CTĐT định hướng ứng dụng; hướng dẫn thiết kế các câu hỏi thi, phương pháp phân tích phổ điểm kết quả thi để cải tiến công tác khảo thí ngày càng tốt hơn.

6. Nhà trường cần xây dựng kế hoạch chiến lược phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên làm căn cứ cho Khoa xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ nhân sự; phân tích sâu yêu cầu phát triển quy mô, ngành nghề đào tạo và định hướng phát triển tương lai của Trường để làm cơ sở định hướng nhu cầu phát triển cá nhân của các giảng viên trong Khoa; cần tách bạch việc đánh giá năng lực của giảng viên với đánh giá thi đua hàng năm; tăng cường thu hút giảng viên có trình độ cao, đẩy mạnh công tác khoa học công nghệ để giảng viên có điều kiện tham gia giải quyết các nhiệm vụ, đề tài khoa học lớn.

7. Nhà trường cần rà soát danh mục vị trí việc làm để xây dựng kế hoạch phát triển, thu hút đội ngũ nhân viên theo quy mô và chiến lược phát triển Nhà trường; căn cứ vào năng lực của đội ngũ nhân viên hỗ trợ để có chính sách bồi dưỡng, tăng cường năng lực, đáp ứng tốt hơn các hoạt động của Trường, đặc biệt là hoạt động phục vụ cộng đồng; rà soát, khảo sát ý kiến các bên liên quan để cập nhật Quy chế tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển nhân viên hỗ trợ, Quy định đánh giá kết quả công việc kèm theo Bộ tiêu chí đánh giá và Quy định thi đua khen thưởng nhằm tạo động lực, khuyến khích động viên nhân viên để nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc; xây dựng kế hoạch đào tạo dài hạn, trung hạn phù hợp với chiến lược phát triển của Trường.

8. Nhà trường cần rà soát quy định về tuyển sinh, thông báo tuyển sinh bảo đảm thông tin thống nhất, bổ sung danh mục ngành đúng, ngành gần; khảo sát và thu thập thông tin thị trường lao động để xây dựng chính sách tuyển sinh phù hợp; tách các số liệu, kết quả khảo sát, phân tích theo từng ngành đào tạo/khoá đào tạo để đối sánh giữa ngành đào tạo/các khoá đào tạo; tổ chức tổng kết, xác định nguyên nhân dẫn đến có tình trạng tốt nghiệp không đúng hạn làm căn cứ để xây dựng chính sách hỗ trợ người học; thường xuyên lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của Trường.

9. Nhà trường cần có phương án mở rộng diện tích phòng đọc thư viện và có kế hoạch bổ sung thêm giáo trình/tài liệu tham khảo chuyên sâu của chuyên ngành; đầu tư bảo trì, nâng cấp đường truyền, đặc biệt là ở các khu tự học và các địa điểm sinh hoạt tập thể; bổ sung báo cáo hàng năm về công tác chăm sóc sức khoẻ cho cán bộ, giảng viên và người học để theo dõi thực hiện ngày càng tốt hơn.

10. Nhà trường cần xây dựng, ban hành quy định về quy trình rà soát, đánh giá, cải tiến các văn bản quản lý, điều hành các hoạt động của Trường, trong đó có quy trình thiết kế, phát triển CTĐT; tổ chức rà soát, đánh giá thường xuyên các quy định/quy trình để cải tiến, đáp ứng yêu cầu thực tiễn; tách bạch kết quả đánh giá môn học, đánh giá giảng viên, mức độ đáp ứng và kết quả cải tiến các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ cụ thể cho từng CTĐT; mở rộng đối tượng khảo sát, quan tâm hơn tới ý kiến của cán bộ, giảng viên, nhân viên và cựu người học.

11. Nhà trường cần đối sánh, phân tích điều kiện, nguyên nhân của sự khác biệt về tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học của CTĐT với các CTĐT cùng ngành của các trường đại học trong và ngoài nước và đề xuất các cải tiến phù hợp; có giải pháp để tỷ lệ nhỏ học viên đã quá hạn sớm bảo vệ luận văn tốt nghiệp; tăng cường kết nối với các học viên tốt nghiệp, đổi mới nội dung khảo sát để tăng lượng thông tin hữu ích cho việc đổi mới CTĐT; tiếp tục đẩy mạnh công tác nghiên cứu khoa học của học viên với những định hướng dài hạn để đóng góp vào việc hiện thực hóa Sứ mạng của Nhà trường; xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực học viên tốt nghiệp làm cơ sở cho việc khảo sát phản hồi của nhà tuyển dụng về mức độ đáp ứng yêu cầu của học viên tốt nghiệp của Trường.

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 thạc sĩ ngành Du lịch. 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./.