MỤC LỤC

[MỤC LỤC i](#_Toc74927586)

[DANH MỤC VIẾT TẮT ii](#_Toc74927587)

[MỤC LỤC BẢNG iii](#_Toc74927588)

[MỤC LỤC HÌNH v](#_Toc74927589)

[DANH SÁCH PHỤ LỤC v](#_Toc74927590)

[PHẦN I. GIỚI THIỆU 1](#_Toc74927591)

[1. TÓM TẮT BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ (SAR) 1](#_Toc74927592)

[2. CÁCH TỔ CHỨC VÀ TIẾP CẬN BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ 1](#_Toc74927593)

[3. GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG - ĐẠI HỌC KINH TẾ 2](#_Toc74927594)

[4. GIỚI THIỆU VỀ KHOA DU LỊCH VÀ CHƯƠNG TRÌNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN 4](#_Toc74927595)

[PHẦN II. TIÊU CHUẨN AUN-QA 7](#_Toc74927596)

[1. CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH 7](#_Toc74927597)

[2. MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO (CTĐT) 11](#_Toc74927598)

[3. CẤU TRÚC VÀ NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO 13](#_Toc74927599)

[4. PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN TRONG DẠY VÀ HỌC 18](#_Toc74927600)

[5. ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN 23](#_Toc74927601)

[6. CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN, NGHIÊN CỨU VIÊN 31](#_Toc74927602)

[7. CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN HỖ TRỢ 39](#_Toc74927603)

[8. CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN VÀ CÔNG TÁC HỖ TRỢ SINH VIÊN 43](#_Toc74927604)

[9. CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT VÀ TRANG THIẾT BỊ 52](#_Toc74927605)

[10. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUALITY ENHANCEMENT 57](#_Toc74927606)

[11. KẾT QUẢ ĐẦU RA (OUTPUT) 63](#_Toc74927607)

[PHẦN III. NHỮNG ĐIỂM MẠNH VÀ ĐIỂM YẾU 72](#_Toc74927608)

[1. PHÂN TÍCH ĐIỂM MẠNH ĐIỂM YẾU VÀ KẾ HOẠCH CẢI THIỆN 72](#_Toc74927609)

[2. CHECKLIST ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO CHUẨN AUN-QA 75](#_Toc74927610)

DANH MỤC chữ VIẾT TẮT

|  |  |
| --- | --- |
| AM | Phương pháp đánh giá |
| BGDĐT | Bộ Giáo dục và Đào tạo |
| CBVC | Cán bộ viên chức |
| CĐR | Chuẩn đầu ra |
| CLO | Chuẩn đầu ra môn học |
| CNTT | Công nghệ thông tin |
| CSVC | Cơ sở vật chất |
| CSVCKT | Cơ sở vật chất kĩ thuật |
| CTĐT | Chương trình đào tạo |
| ĐHĐN | Đại học Đà Nẵng |
| ĐHKT | Đại học Kinh tế |
| GDĐH | Giáo dục Đại học |
| HĐKH và ĐT | Hội đồng Khoa học và đào tạo |
| ISI | Institute for Scientific Information |
| KQ | Kết quả |
| NCKH | Nghiên cứu khoa học |
| PCCC | Phòng cháy chữa cháy |
| PI | Performance indicator |
| PLO | Chuẩn đầu ra chương trình |
| PO | Mục tiêu chương trình |
| PS | Bản đặc tả chương trình |
| QĐ | Quyết định |
| QTKS | Quản trị Khách sạn |
| SV | Sinh viên |
| TC | Tín chỉ |
| THPTQG | Trung học Phổ thông quốc gia |
| VTOS | Bộ tiêu chuẩn kỹ năng cần thiết về nghề Du lịch – Nhà hàng – Khách sạn (Vietnam Tourism Occupational Skills Standards) |

MỤC LỤC CÁC BẢNG

**PHẦN II**

[Bảng 1.1 Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn 7](#_Toc75193683)

[Bảng 1.2 Sự tương thích giữa PLOs và POs của chương trình Quản trị Khách sạn 8](#_Toc75193684)

[Bảng 1.3 Bảng tương thích giữa chuẩn đầu ra với tầm nhìn, sứ mệnh 9](#_Toc75193685)

[Bảng 1.4 Phân loại các chuẩn đầu ra chương trình ( PLOs) 9](#_Toc75193686)

[Bảng 1.5 Phản ánh yêu cầu các bên lên quan vào PLOs-phiên bản 2018 10](#_Toc75193687)

[Bảng 2.1 Bảng tổng hợp các hình thức công bố bản đặc tả CTĐT và đề cương học phần cho các bên liên quan 13](#_Toc75193688)

[Bảng 3.1 Ma trận các khối học phần với PLOs của chương trình đào tạo phiên bản 2019 14](#_Toc75193689)

[Bảng 3.2 Sự ưu tiên tham khảo ý kiến của các bên liên quan trong thiết kế các học phần 16](#_Toc75193690)

[Bảng 3.3 Logic đưa ra các học phần tự chọn trong chương trình Quản trị Khách sạn 17](#_Toc75193691)

[Bảng 4.1 Sự tương thích giữa phương pháp giảng dạy và PLOs 20](#_Toc75193692)

[Bảng 4.2 Thúc đẩy năng lực học tập suốt đời thông qua hoạt động dạy-học 22](#_Toc75193693)

[Bảng 5.1 Sự tương thích giữa phương pháp giảng dạy và PLOs 26](#_Toc75193694)

[Bảng 6.1 Số lượng và chỉ số FTE của giảng viên ngành Quản trị khách sạn (31/12/2020) 33](#_Toc75193695)

[Bảng 6.2 Chỉ số sinh viên/giảng viên giai đoạn 2015-2020 33](#_Toc75193696)

[Bảng 6.3 Số lượng giảng viên tham gia các chương trình đào tạo qua các năm 37](#_Toc75193697)

[Bảng 6.4 Kết quả bình xét các danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng giai đoạn 2015-2020 của giảng viên khoa Du lịch 38](#_Toc75193698)

[Bảng 7.1 Số lượng nhân viên phục vụ (18/3/2021) 40](#_Toc75193699)

[Bảng 7.2 Kết quả đánh giá của sinh viên tốt nghiệp về các hoạt động hỗ trợ giảng dạy 42](#_Toc75193700)

[Bảng 8.1 Kết quả nhập học sinh viên năm nhất ngành Quản trị khách sạn 44](#_Toc75193701)

[Bảng 8.2 Hoạt động nghiên cứu khoa học của Sinh viên 49](#_Toc75193702)

[Bảng 10.1 Vai trò của các bên liên quan trong thiết kế và phát triển chương trình 58](#_Toc75193703)

[Bảng 10.2 Tiêu chí đánh giá quy trình thiết kế và phát triển chương trình đào tạo 59](#_Toc75193704)

[Bảng 10.3 Rà soát và cải thiện các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ 61](#_Toc75193705)

[Bảng 10.4 Cách thức thu thập thông tin từ các bên liên quan để đưa vào chương trình 62](#_Toc75193706)

[Bảng 11.1 Đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp của sinh viên ngành Quản trị khách sạn 64](#_Toc75193707)

[Bảng 11.2 Đối sánh tỷ lệ thôi học của sinh viên ngành Quản trị khách sạn 64](#_Toc75193708)

[Bảng 11.3 Đối sánh số năm tốt nghiệp trung bình của ngành Quản trị khách sạn 65](#_Toc75193709)

[Bảng 11.4 Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm của ngành Quản trị khách sạn qua các năm 66](#_Toc75193710)

**PHẦN III**

[Bảng 1 Điểm mạnh, điểm yếu và các kế hoạch cải thiện 72](#_Toc75193711)

[Bảng 2 Danh sách kiểm tra đánh giá AUN-QA ở cấp chương trình 75](#_Toc75193712)

MỤC LỤC CÁC HÌNH

**PHẦN I**

[Hình 1 Cơ cấu tổ chức của Trường ĐHKT 2](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75193728)

[Hình 2 Cơ cấu đảm bảo chất lượng của Trường ĐHKT 3](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75193729)

[Hình 3 Cơ cấu tổ chức của Khoa Du lịch 5](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75193730)

**PHẦN II**

[Hình 1.1 Quy trình xây dựng và công bố chuẩn đầu ra chương trình đào tạo của 8](#_Toc75199246)

[Hình 3.1 Quy trình xây dựng khung chương trình Quản trị Khách sạn 13](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199247)

[Hình 3.2 Logic thiết kế khung chương trình đào tạo 15](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199248)

[Hình 3.3 Mối quan hệ logic giữa các khối học phần trong khung chương trình 16](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199249)

[Hình 4.1 Sự truyền tải triết lý giáo dục vào hoạt động giảng dạy trong chương trình 19](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199250)

[Hình 5.1 Ví dụ về lập luận chọn lựa phương pháp đánh giá nhằm đạt được CLOs trong học phần 25](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199251)

[Hình 6.1 Các căn cứ xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự của Khoa Du lịch 32](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199252)

[Hình 6.2 Số lượng giảng viên tham gia chương trình 33](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199253)

[Hình 6.3 Quy trình tuyển dụng giảng viên 34](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199254)

[Hình 6.4 Quy trình tuyển dụng giảng viên 35](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199255)

[Hình 7.1 Quy trình tuyển dụng nhân viên phục vụ 41](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199256)

[Hình 8.1 Thống kê giá trị học bổng khuyến khích học tập và rèn luyện từ 2013-2020 50](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199257)

[Hình 9.1 Kết quả hài lòng của giảng viên và sinh viên về CSVCKT của Nhà trường 53](#_Toc75199258)

[Hình 10.1 Sự đóng góp của các bên liên quan vào việc thiết kế và triển khai chương trình đào tạo của ngành Quản trị Khách sạn 58](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199259)

[Hình 11.1 Kết quả khảo sát sinh viên về các học phần thuộc ngành Quản trị khách sạn 68](file:///D:\CONG%20VIEC%20DUE\SAR%20-%20HOTEL%20MANAGEMENT%20PROGRAMME-VIE.docx#_Toc75199260)

Hình 11.2 Kết quả khảo sát của sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị khách sạn về các hoạt động khác 69

Hình 11.3 Kết quả khảo sát của sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị khách sạn về chương trình 69

DANH SÁCH PHỤ LỤC

[Phụ lục 1 Bảng đối sánh chuẩn đầu ra chương trình đào tạo 79](#_Toc75193731)

[Phụ lục 2 Những thay đổi trong bản đặc tả chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn qua các năm 81](#_Toc75193732)

[Phụ lục 3 Tổng hợp thay đổi đề cương môn học qua các năm 84](#_Toc75193733)

[Phụ lục 4 Ma trận học phần-chuẩn đầu ra chương trình đào tạo 85](#_Toc75193734)

[Phụ lục 5 Các phương pháp giảng dạy sử dụng trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn 90](#_Toc75193735)

[Phụ lục 6 Phương pháp dạy và học 94](#_Toc75193736)

[Phụ lục 7 Kết quả tuyển sinh của ngành Quản trị Khách sạn giai đoạn 2014-2020 98](#_Toc75193737)

[Phụ lục 8 Các phương pháp đánh giá sử dụng trong chương trình đào tạo Quản trị khách sạn 99](#_Toc75193738)

[Phụ lục 9 Mô tả phương pháp đánh giá 103](#_Toc75193739)

[Phụ lục 10 Tiêu chí và phương thức tuyển sinh của ngành Quản trị Khách sạn qua các năm 105](#_Toc75193740)

[Phụ lục 11 Phân công trách nhiệm trong thu thập xử lý thông tin và thực hiện cải tiến 106](#_Toc75193741)

[Phụ lục 12 Danh mục minh chứng từ a đến m 107](#_Toc75193742)

[Phụ lục 13 Danh sách toàn bộ minh chứng 109](#_Toc75193743)

# GIỚI THIỆU

## TÓM TẮT BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ (SAR)

Tài liệu “Báo cáo tự đánh giá” (SAR) đã được xây dựng cho Đánh giá đảm bảo chất lượng của mạng lưới các trường đại học ASEAN (AUN-QA) cho chương trình Cử nhân Quản trị Khách sạn do Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng (ĐHKT) cung cấp. Tài liệu này được soạn thảo theo “Hướng dẫn đánh giá AUN-QA” ở cấp độ chương trình do Ban Thư ký AUN ban hành vào tháng 10 năm 2015 (Phiên bản 3.0).

Báo cáo được chia thành bốn phần. Phần đầu tiên trình bày tổng quan về quá trình tự đánh giá và mô tả ngắn gọn về trường ĐHKT, Khoa Du lịch, và Chương trình Cử nhân Quản trị Khách sạn (Chương trình dưới đây). Phần thứ hai phân tích và giải thích chi tiết cách thức Chương trình được đánh giá theo các tiêu chuẩn AUN-QA. Phần thứ ba trình bày và thảo luận về những điểm mạnh và điểm yếu của chương trình cùng với kế hoạch cải tiến trong tương lai. Phần cuối cùng là Phụ lục.

## CÁCH TỔ CHỨC VÀ TIẾP CẬN BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ

Vào tháng 4 năm 2020, chương trình Quản trị Khách sạn được khuyến khích tham gia đảm bảo Chất lượng AUN-QA ở cấp độ chương trình. Khoa bắt đầu tự đánh giá chương trình Quản trị Khách sạn phù hợp với các tiêu chuẩn AUN-QA. Sau đó, Hiệu trưởng Nhà trường đã ký Quyết định thành lập Hội đồng tự đánh giá gồm 19 thành viên. Đồng thời, trưởng Khoa Du lịch đã chỉ định một nhóm chuẩn bị hồ sơ và các hoạt động khác liên quan đến việc chuẩn bị báo cáo tự đánh giá. Thành phần tham gia gồm: Ban chỉ đạo, nhóm thực hiện nhiệm vụ chuẩn bị Báo cáo Tự đánh giá (SAR) và các tài liệu liên quan khác, các chuyên viên hỗ trợ từ các đơn vị có liên quan.

Nhóm thực hiện nhiệm vụ gồm 18 cán bộ giảng dạy của Khoa Du lịch và các phòng chức năng được chia thành 4 nhóm làm việc theo các tiêu chí liên quan của AUN-QA gồm: nhóm 1 (phụ trách các Tiêu chuẩn 1, 2 và 3), nhóm 2 (phụ trách các Tiêu chuẩn 4, 5 và 8), nhóm 3 (phụ trách các Tiêu chuẩn 6, 7 và 9) và nhóm 4 (Phụ trách các Tiêu chuẩn 10 và 11). Một số thành viên của nhóm đã được tham dự các hội thảo về hướng dẫn và tiêu chuẩn của AUN-QA. Từ tháng 6 năm 2020 đến nay, với sự lãnh đạo của Ban giám hiệu trường ĐHKT và sự hỗ trợ của các phòng, ban chức năng; nhóm đã chuẩn bị Báo cáo tự đánh giá và thu thập các tài liệu liên quan, những phản hồi, cơ sở dữ liệu, chính sách và các bằng chứng khác phục vụ cho Báo cáo tự đánh giá. Quá trình tự đánh giá kéo dài khoảng 9 tháng. Báo cáo đã được gửi cho tất cả các bên liên quan trước khi đệ trình lên AUN-QA. Kể từ đó, một số cải tiến đáng kể đã được thực hiện đối với chương trình Quản trị Khách sạn.

Báo cáo đã được gửi đến tất cả các bên liên quan để lấy ý kiến ​​đóng góp trước khi đưa lên trang web của Khoa Du lịch. Sau đó, Báo cáo tự đánh giá đã được đệ trình lên Ủy ban Đánh giá Nội bộ vào tháng 5 năm 2021.

## GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG - ĐẠI HỌC KINH TẾ

Trường ĐHKT tọa lạc tại thành phố Đà Nẵng, là thành viên của ĐHĐN- một trong những trường đại học hàng đầu của Việt Nam. Tiền thân của Trường ĐHKT là khoa Kinh tế thuộc Trường Đại học Bách khoa Đà Nẵng với hơn 45 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Trường đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp nguồn lao động chuyên về kinh tế và kinh doanh cho Việt Nam, góp phần vào sự phát triển của đất nước. Trường cung cấp 29 chương trình đại học, 7 chương trình thạc sĩ và 4 chương trình tiến sĩ. Hiện, Nhà trường có hơn 12.000 sinh viên trong các khóa học toàn thời gian và bán thời gian.

Trường hiện nay gồm có 13 khoa, 8 phòng chức năng và 9 trung tâm. Hình 1 mô tả cơ cấu tổ chức của Trường. Tổng số cán bộ viên chức và người lao động của Trường có 405 người, trong đó có 3 giáo sư, 22 phó giáo sư, 95 tiến sĩ và 197 thạc sĩ. Hầu hết họ đều tốt nghiệp từ các trường đại học danh tiếng ở các nước phát triển như Mỹ, Anh, Canada, Úc, Nhật, Pháp, Hà Lan, Bỉ, ... Đội ngũ giảng viên có trình độ cao luôn quyết tâm cống hiến cho một chương trình giảng dạy lấy người học làm trung tâm. Đây chính là sự phản ánh của mục đích không ngừng nâng cao tiêu chuẩn giảng dạy của Trường.

Hình 1 Cơ cấu tổ chức của Trường ĐHKT

Hội đồng trường Trường ĐHKT

Ban Giám hiệu

* Hôi đồng Khoa học và Đào tạo
* Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục
* Các hội đồng khác

Các phòng chức năng

- Phòng Đào tạo

- Phòng Khảo thí & ĐBCLGD

- Phòng CSVC

- Phòng KH-TC

- Phòng TT-PC

- Phòg TC-HC

- Phòng KH&HTQT

- Phòng CTSV

Các khoa

Các đoàn thể

Các trung tâm

- Kế toán

- Ngân hàng

- Kinh doanh quốc tế

- Thương mại điện tử

- Kinh tế

- Tài chính

- Quản trị kinh doanh

- Luật

- Marketing

- Kinh tế chính trị

- Thống kê – Tin học

- Du lịch

- Tiếng Anh chuyên ngành

- Trung tâm NN&TH

- Trung tâm Đào tạo QT

- Trung tâm CNTT & TT

- Trung tâm Nghiên cứu và phát triển Logistics

- Trung tâm phát triển quản trị và tư vấn DN

- Trung tâm phát triển và tạo động lực cá nhân

- Trung tâm Hỗ trợ SV & QHDN

- Trung tâm tư vấn và nghiên cứu du lịch

- Đảng ủy

- Công đoàn

- Hội hưu trí

- Hội sinh viên

- Hội Cựu chiến binh

- Đoàn TNCSHCM

***Tầm nhìn của Trường Đại học Kinh tế***

Trường ĐHKT được hình dung như là một trường đại học nghiên cứu hàng đầu Việt Nam, đóng góp tích cực vào sự thịnh vượng của cộng đồng ASEAN và tri thức nhân loại.

***Sứ mệnh của Trường Đại học Kinh tế***

Là một trường đại học định hướng nghiên cứu, Trường ĐHKT tạo dựng môi trường học thuật tiên tiến nhằm thúc đẩy khám phá, ứng dụng, chuyển giao tri thức khoa học kinh tế và quản lý; đảm bảo nền tảng thành công và năng lực học tập suốt đời cho người học; nuôi dưỡng và phát triển tài năng; giải quyết các thách thức kinh tế - xã hội phục vụ sự phát triển thịnh vượng của cộng đồng.

***Giá trị***

Các giá trị được Nhà trường xây dựng, bảo vệ và phát triển để trở thành nền tảng cho mọi hoạt động: chính trực, sáng tạo, hợp tác, cảm thông và tôn trọng cá nhân.

***Hoạt động đảm bảo chất lượng***

Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục tư vấn cho Ban Giám đốc ĐHĐN về các chiến lược và chính sách phát triển các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục, đồng thời nghiên cứu và đề xuất các giải pháp đảm bảo chất lượng của ĐHĐN theo tiêu chuẩn quốc tế. Hỗ trợ cho Ban Giám đốc còn có Hội đồng Khoa học và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục (CEA - Đà Nẵng).

Hình 2 Cơ cấu đảm bảo chất lượng của Trường ĐHKT

Hội đồng ĐHĐN

Ban Giám đốc ĐHĐN

Ban Giám hiệu Trường Trường Đại học Kinh tế là một trong những trường đại học thành viên của ĐHĐN. Ban Giám hiệu chịu sự quản lý của Ban Giam đốc ĐHĐNvà Hội đồng Trường. Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục và Hội đồng Khoa học và Đào tạo tham mưu cho Ban Giám hiệu các hoạt động đảm bảo chất lượng. Bên cạnh đó, Phòng Khảo thi và Đảm bảo chất lượng giáo dục sẽ triển khai thực hiện tất cả các hoạt động đảm bảo chất lượng của các chương trình đào tao và Phòng Thanh tra – Pháp chế sẽ giám sát quá trình thực hiện hoạt động đảm bảo chất lượng. Dưới sự điều hành của Ban Giám hiệu, các khoa và các phòng triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng của đơn vị. Mỗi khoa sẽ có nhóm triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo do khoa phụ trách. Ngoài ra, Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Khoa sẽ thường xuyên tư vấn cho Khoa về các vấn đề liên quan đến chất lượng giáo dục.ĐHKT

Hội đồng Trường ĐHKT

Hội đồng Đảm bảo chất lượng ĐHĐN

Hội đồng Khoa học và

Đào tạo ĐHĐN

Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục ĐHĐN ĐHĐN

Hội đồng Khoa học và

Đào tạo cấp khoa

Hội đồng Khoa học và

Đào tạo Trường ĐHKT

Ban Đảm bảo chất lượng giáo dục ĐHĐN

Hội đồng Đảm bảo chất lượng Trường ĐHKT

Phòng Khảo thí & Đảm bảo CLGD Trường ĐHKT

Nhóm đảm bảo chất lượng

Các khoa

Các phòng

Trường Đại học Kinh tế là một trong những trường đại học thành viên của ĐHĐN. Ban Giám hiệu chịu sự quản lý của Ban Giam đốc ĐHĐNvà Hội đồng Trường. Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục và Hội đồng Khoa học và Đào tạo tham mưu cho Ban Giám hiệu các hoạt động đảm bảo chất lượng. Bên cạnh đó, Phòng Khảo thi và Đảm bảo chất lượng giáo dục sẽ triển khai thực hiện tất cả các hoạt động đảm bảo chất lượng của các chương trình đào tao và Phòng Thanh tra – Pháp chế sẽ giám sát quá trình thực hiện hoạt động đảm bảo chất lượng. Dưới sự điều hành của Ban Giám hiệu, các khoa và các phòng triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng của đơn vị. Mỗi khoa sẽ có nhóm triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo do khoa phụ trách. Ngoài ra, Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Khoa sẽ thường xuyên tư vấn cho Khoa về các vấn đề liên quan đến chất lượng giáo dục.

## GIỚI THIỆU VỀ KHOA DU LỊCH VÀ CHƯƠNG TRÌNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

***Tổng quan về Khoa Du lịch***

Khoa Du lịch là cơ sở đào tạo có lịch sử lâu đời, cung cấp nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp Lữ hành và Khách sạn tại Việt Nam trong hơn 30 năm qua. Tiền thân của Khoa là một trong các Bộ môn của Khoa Thương mại - Du lịch, phụ trách Chương trình Kinh tế Du lịch từ năm 1990. Năm 2012, Khoa Du lịch chính thức được thành lập. Hiện nay, Khoa là một trong 13 khoa của Trường Đại học Kinh tế và đảm nhiệm về mặt học thuật cho 3 chương trình: Quản trị Du lịch, Quản trị Khách sạn và Quản trị Sự kiện.

Khoa hiện có 27 thành viên, trong đó có 23 giảng viên (trong đó có: 01 Phó giáo sư, 06 Tiến sĩ) và 04 nhân viên hỗ trợ. Hầu hết các giảng viên đã được đào tạo tại các nước phát triển như Anh, Úc, Mỹ, Ireland, Pháp, Đức, Nhật Bản, New Zealand, v.v... Giảng viên thường xuyên tham gia các khóa đào tạo để nâng cao chất lượng giảng dạy. Về mặt nghiên cứu, các giảng viên và nhà nghiên cứu của Khoa đã có nhiều đề tài nghiên cứu khoa học trong những năm qua.

***Tầm nhìn***

Khoa Du lịch phấn đấu phát triển thành một đơn vị đào tạo, hạt nhân liên kết nghiên cứu uy tín, đạt chất lượng đẳng cấp cả nước và khu vực trong lĩnh vực quản trị doanh nghiệp du lịch.

***Sứ mệnh***

Là đơn vị đào tạo chuyên ngành Quản trị du lịch đầu tiên của miền Trung, thuộc một trong các Trường Đại học Kinh tế hàng đầu của đất nước có định hướng nghiên cứu, Khoa Du lịch có sứ mệnh đi đầu trong xây dựng môi trường nghiên cứu và học tập năng động, sáng tạo cho sinh viên và giảng viên, cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch bền vững cho Miền Trung, Tây Nguyên và cả nước.

***Giá trị***

Các giá trị cốt lõi mà Khoa đang tôn trọng và tuân thủ trong quá trình hoạt động: Rộng mở - Tôn trọng cá nhân - Xây dựng văn hóa chất lượng - Trách nhiệm xã hội.

***Sự hợp tác***

Khoa Du lịch có sự hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp du lịch lớn trên địa bàn và thường xuyên mời các chuyên gia về giảng dạy và chia sẻ các kinh nghiệm thực tế nghề nghiệp cho sinh viên. Ngoài ra, về quan hệ hợp tác quốc tế, Khoa đã hợp tác với một số trường trên thế giới như Haaga-Helia (Phần Lan), Saxion (Hà Lan) về hoàn thiện các chương trình đào tạo du lịch và trao đổi sinh viên. Sinh viên của Khoa cũng tham gia hoạt động trao đổi sinh viên trong khuôn khổ các dự án hợp tác giữa Trường với các đối tác nước ngoài khác.

***Thành tựu***

Trong nhiều năm qua, Khoa Du lịch luôn được Nhà trường đánh giá cao, được sự tín nhiệm của sinh viên và các doanh nghiệp. Chất lượng đào tạo ngày càng nâng cao, đội ngũ cán bộ tích lũy được nhiều kinh nghiệm, kiến ​​thức, kỹ năng trong giảng dạy và nghiên cứu. Các sinh viên của Khoa đã đạt được thành công trong học tập cũng như khả năng tuyển dụng đáng kể với tỷ lệ tốt nghiệp loại giỏi và xuất sắc luôn trên 30%, khoảng 60% sinh viên tốt nghiệp có việc làm với mức lương cao trong vòng 6 tháng kể từ khi tốt nghiệp và khoảng 90% sinh viên tốt nghiệp có việc làm 1 năm sau khi tốt nghiệp. Một số sinh viên của Khoa đã giành được giải thưởng trong nghiên cứu khoa học của Đại học Đà Nẵng và của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Khoa cũng được Đại học Đà Nẵng vinh danh Tập thể lao động xuất sắc 5 năm liên tục (từ 2015 đến 2020), Bằng khen của Bộ trưởng Bộ GDĐT năm học 2014-2015, 2017-2018, Cờ thi đua của Bộ trưởng Bộ GDĐT năm học 2016-2017 và 2019-2020, Thư cảm ơn của Furama Resort vì đã hỗ trợ khu nghỉ dưỡng này trong Tuần lễ các nhà lãnh đạo kinh tế APEC 2017.

Hình 3 Cơ cấu tổ chức của Khoa Du lịch

**Trưởng Khoa**

TS. Võ Thị Quỳnh Nga

**Trưởng Bộ môn Kinh doanh khách sạn**

TS. Võ Thị Quỳnh Nga

**Trưởng Bộ môn kinh doanh lữ hành**

TS. Nguyễn Thị Thống Nhất

**Phó Trưởng Khoa**

ThS. Nguyễn Ký Viễn

***Giới thiệu về Chương trình Quản trị Khách sạn***

Chương trình Quản trị Khách sạn được thành lập vào năm 2013 nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế của Việt Nam trong bối cảnh hội nhập toàn cầu. Chương trình sau đó đã trở thành một trong những chương trình đào tạo đại học trọng tâm của Trường ĐHKT. Đặc biệt, nhu cầu ngày càng tăng về nguồn nhân lực chất lượng cao của ngành Du lịch trong hai thập kỷ trước mang đến cơ hội nghề nghiệp tuyệt vời cho sinh viên tốt nghiệp chương trình này.

Mục tiêu của chương trình (PO) này là giúp người học:

+ Có một nền tảng kiến thức sâu rộng về kinh tế, pháp luật, văn hoá, du lịch và quản trị khách sạn (PO1)

+ Có đủ các kỹ năng cơ bản, kỹ năng sẵn sàng làm việc và kỹ năng nghề nghiệp trong lĩnh vực khách sạn (PO2)

+ Có năng lực học tập suốt đời để tự nâng cao trình độ, nâng cao khả năng thích nghi nghề nghiệp (PO3)

+ Trở thành các nhân viên khách sạn chuyên nghiệp và sau đó là các nhà quản trị khách sạn năng động, nhạy bén và hiệu quả (PO4)

+ Trở thành một công dân ưu tú có trách nhiệm với bản thân và cộng đồng (PO5)

Thời gian tiêu chuẩn của chương trình là bốn năm nhưng nó vẫn linh hoạt tùy theo các trường hợp. Chương trình đào tạo đã được thiết kế chặt chẽ về cấu trúc và nội dung để cung cấp cho sinh viên các kỹ năng và kiến thức chuyên môn quan trọng theo quan điểm quốc tế và phát triển sự hiểu biết về các khía cạnh xã hội, văn hóa và chính trị của kinh doanh du lịch. Chương trình đào tạo được phát triển dựa trên chương trình đào tạo của Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh; Trường Quản trị Khách sạn Cornell, Hoa Kỳ và Ecole Hotelière de Lausanne, Thụy Sĩ.

# TIÊU CHUẨN AUN-QA

## CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH

### Việc thiết lập các chuẩn đầu ra đặt trên cơ sở và phản ánh rõ ràng tầm nhìn và sứ mệnh của Trường

Đào tạo theo chuẩn đầu ra của chương trình (PLO) là cách thức giúp người học đạt được các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, thái độ và trách nhiệm nghề nghiệp sau khi hoàn thành một chương trình đào tạo. Xác định các chuẩn đầu ra mong đợi là vấn đề tiên quyết đối với chương trình đào tạo. Sinh viên chuyên ngành Quản trị Khách sạn được kỳ vọng đáp ứng các chuẩn đầu ra như trong bảng 1.1.

Bảng 1.1 Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mã** | **Nội dung chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo** | **Thứ bậc trong**  **Bloom Taxonomy** |
| **PLO1** | Vận dụng được các nội dung cơ bản của kinh tế học, chính trị-pháp luật, xã hội và văn hóa trong quản trị các cơ sở lưu trú du lịch trong môi trường toàn cầu hoá | Ứng dụng (Apply-3) |
| **PLO2** | Quản lý được các hoạt động trực tiếp và gián tiếp cung ứng dịch vụ phục vụ khách trong các cơ sở lưu trú du lịch | Ứng dụng (Apply-3) |
| **PLO3** | Đối sánh được các hoạt động tài chính, marketing, nguồn nhân lực, chuỗi cung ứng của các loại cơ sở lưu trú du lịch | Đánh giá (Evaluate-5) |
| **PLO4** | Đánh giá được chiến lược kinh doanh của các loại cơ sở lưu trú du lịch | Đánh giá (Evaluate-5) |
| **PLO5** | Đề xuất được các loại kế hoạch và dự án kinh doanh cho các cơ sở lưu trú trên cơ sở khai thác các tiến bộ của khoa học kỹ thuật và định hướng phát triển bền vững | Sáng tạo (Create-6) |
| **PLO6** | Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ Lễ tân, nghiệp vụ Nhà hàng, nghiệp vụ Buồng phòng trong khách sạn đạt chuẩn từ 3 sao trở lên hoặc các cơ sở lưu trú du lịch đạt chuẩn tương đương | Cơ chế (Mechanism-4) |
| **PLO7** | Giao tiếp tốt trong một môi trường đa văn hoá, đặc biệt là trong phục vụ khách du lịch và quản trị các cơ sở lưu trú du lịch | Thích nghi (Adaption-6) |
| **PLO8** | Sử dụng thông thạo ít nhất một ngoại ngữ, đặc biệt trong phục vụ khách và quản trị cơ sở lưu trú nhằm hướng đến đáp ứng sự đa dạng của thị trường khách du lịch (1) | Cơ chế (Mechanism-4) |
| **PLO9** | Sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học văn phòng ở trình độ nâng cao và các ứng dụng công nghệ kỹ thuật số trong kinh doanh và quản lý các cơ sở lưu trú du lịch | Phản ứng phức tạp lộ rõ (Complex overt response-5) |
| **PLO10** | Có tư duy sáng tạo, phản biện, ra quyết định một cách sáng tạo và độc lập trong các dự án nghiên cứu và thực tiễn công việc | Sáng tạo (Origination-7) |
| **PLO11** | Có khả năng làm việc nhóm hiệu quả trong một môi trường hoạt động đa dạng | Đặc tính hoá giá trị (Characterise values-5) |
| **PLO12** | Có ý thức tuân thủ pháp luật, trách nhiệm với cộng đồng, đạo đức kinh doanh và tôn trọng văn hoá của doanh nghiệp | Đặc tính hoá giá trị (Characterise values-5) |

***Ghi chú:***

1. tương đương bậc 3/6 khung năng lực ngoại ngữ Việt nam

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (2) |  | Miền nhận thức (Cognitive Domain |
|  |  | Miền tâm vận động (Psychomotor Domain) theo Simpson, E. (1972) |
|  |  | Miền cảm xúc (Affective Domain) |

Việc xây dựng các chuẩn đầu ra trên được bắt đầu sau khi được Ban chỉ đạo giao nhiệm vụ cho Khoa và quy trình xây dựng và công bố được thực hiện như sau:

1. Khoa lấy ý kiến các chuyên gia và người sử dụng lao động về yêu cầu đối với SV tốt nghiệp [01.01.01]

2. Khoa xem xét yêu cầu của BGD&ĐT đối với SV tốt nghiệp Đại học

3. Khoa tham khảo CTĐT của các trường ĐH khác [01.01.02]

4. Khoa xây dựng dự thảo POs, PLOs

7. HĐ KH và ĐT Trường góp ý cho POs, PLOs

8. Hiệu trưởng xem xét, ra quyết định và công bố POs, PLOs [01.01.04]

5. Khoa thu thập các phản hồi của đội ngũ giảng viên về POs, PLOs [01.01.03]

6. Sửa đổi, điều chỉnh và trình Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường

Hình 1.1 Quy trình xây dựng và công bố chuẩn đầu ra chương trình đào tạo của

khoa Du lịch

Sau khi được phê chuẩn, chuẩn đầu ra được công bố trên các phương tiện truyền thông của Trường, của Khoa [01.01.05]. Chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được bắt đầu triển khai năm 2013. Thông thường, sau 4 năm (tương ứng thời gian đào tạo của một khoá tuyển sinh) thì chuẩn đầu ra sẽ được rà soát và cập nhật. Trong lần rà soát cập nhật chuẩn đầu ra vào năm 2018, Khoa đã lắng nghe thêm phản hồi của cựu sinh viên với tư cách là người học và đã tham gia vào thị trường lao động [01.01.06]. Trong thời gian tới, Khoa tiếp tục rà soát POs, PLOs của chương trình đào tạo để luôn đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan. Trên thực tế, Khoa đã tổ chức thu thập phản hồi của người sử dụng lao động, chuyên gia và cựu sinh viên về chuẩn đầu ra của chương trình để phục vụ cho việc rà soát sắp tới thông qua điều tra trực tuyến và Tọa đàm doanh nghiệp được thực hiện vào đầu năm 2021 [01.01.07].

Các chuẩn đầu ra này được thiết kế nhằm cụ thể hoá mục tiêu đào tạo (POs) của ngành Quản trị khách sạn và có thể được mô tả khái quát như sau:

Bảng 1.2 Sự tương thích giữa PLOs và POs của chương trình Quản trị Khách sạn

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu chương trình đào tạo** | **Các chuẩn đầu ra đáp ứng** | | | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| Có một nền tảng kiến thức sâu rộng về kinh tế, pháp luật, văn hoá, du lịch và quản trị khách sạn (PO1) | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |
| Có đủ các kỹ năng cơ bản, kỹ năng sẵn sàng làm việc và kỹ năng nghề nghiệp trong lĩnh vực khách sạn (PO2) |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X | X |  |
| Có năng lực học tập suốt đời để tự nâng cao trình độ, nâng cao khả năng thích nghi nghề nghiệp (PO3) | X |  |  |  | X |  | X | X | X | X | X |  |
| Trở thành các nhân viên khách sạn chuyên nghiệp và sau đó là các nhà quản trị khách sạn năng động, nhạy bén và hiệu quả (PO4) | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Trở thành một công dân ưu tú có trách nhiệm với bản thân và cộng đồng (PO5) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |

Bên cạnh đó, các chuẩn đầu ra này còn chuyển tải gần như trọn vẹn tầm nhìn và sứ mệnh của Trường và của Khoa.

Bảng 1.3 Bảng tương thích giữa chuẩn đầu ra với tầm nhìn, sứ mệnh

của Trưởng và Khoa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tầm nhìn của Trường**  Trở thành trường đại học nghiên cứu hàng đầu Việt Nam, đóng góp tích cực vào sự thịnh vượng của cộng đồng ASEAN và tri thức nhân loại |  | **Tầm nhìn của Khoa**  Trở thành một đơn vị đào tạo, hạt nhân liên kết nghiên cứu uy tín, đạt chất lượng đẳng cấp cả nước và khu vực trong lĩnh vực quản trị doanh nghiệp du lịch |  | **PLOs**  Với các PLO1, PLO3, PLO4 và PLO10,sinh viên có thể nghiên cứu các vấn đề liên quan đến quản trị các cơ sở kinh doanh lưu trú. Với sự hỗ trợ của các PLO8, PLO9 và PLO11, sinh viên sẽ có năng lực tự học, tự nghiên cứu để khám phá tri thức. Hơn nữa nhờ sự dẫn dắt sinh viên mà năng lực nghiên cứu của các giảng viên khoa Du lịch cũng ngày càng được hoàn thiện. |
|  |  |  |  |  |
| **Sứ mệnh của Trường**  Tạo dựng môi trường học thuật tiên tiến nhằm thúc đẩy khám phá, ứng dụng, chuyển giao tri thức khoa học kinh tế và quản lý; Đảm bảo nền tảng thành công và năng lực học tập suốt đời cho người học; Nuôi dưỡng và phát triển tài năng; giải quyết các thách thức kinh tế - xã hội phục vụ sự phát triển thịnh vượng của cộng đồng |  | **Sứ mệnh của Khoa**  Đi đầu trong xây dựng môi trường nghiên cứu và học tập năng động, sáng tạo cho sinh viên và giảng viên, cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch bền vững cho Miền Trung, Tây Nguyên và cả nước. |  | **PLOs**  + PLO1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5, PLO6 thúc đẩy việc khám phá, ứng dụng và chuyển giao tri thức khoa học kinh tế, quản lý vào đời sống xã hội, đời sống nghề nghiệp  + PLO1, PLO5, PLO7, PLO8, PLO9, PLO10, PLO11 tạo lập năng lực học tập suốt đời, đảm bảo nền tảng cho sự thành công  + PLO5 và PLO10 và PLO12 hướng đến phát triển năng lực tư duy, giải quyết vấn đề và có trách nhiệm với công đồng |

### Chuẩn đầu ra bao gồm cả chuẩn đầu ra về kiến thức và kỹ năng chung và chuẩn đầu ra về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành

Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn được thiết kế bao gồm các chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng chung và kiến thức, kỹ năng chuyên ngành.

Bảng 1.4 Phân loại các chuẩn đầu ra chương trình ( PLOs)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phân loại PLOs** | **PLO1** | **PLO2** | **PLO3** | **PLO4** | **PLO5** | **PLO6** | **PLO7** | **PLO8** | **PLO9** | **PLO10** | **PLO11** | **PLO12** |
| PLOs tổng quát | X |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X | X |
| PLOs chuyên ngành | X | X | X | X | X | X | X | X | X |  |  |  |

Các PLOs tổng quát đảm bảo sinh viên có được năng lực nền tảng cho việc tiếp nhận các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp, hội nhập nhanh trong môi trường toàn cầu hóa, có năng lực học tập suốt đời và tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức và trách nhiệm xã hội. Trong khi đó, các PLOs chuyên ngành được thiết kế nhằm đảm bảo cho sinh viên năng lực nghề nghiệp bao gồm kiến thức chuyên môn vững chắc, kỹ năng chuyên môn thành thạo, kỹ năng sẵn sàng làm việc ngay sau khi tốt nghiệp và từ sau 3 đến 5 năm ra trường, sinh viên có thể trở thành nhà quản trị trong khách sạn. Mỗi PLO đều được xác định các chỉ báo (PIs) cụ thể và rõ ràng tạo cơ sở cho việc đánh giá chuẩn đầu ra của chương trình [01.02.01].

### Kết quả học tập dự kiến phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan

Các PLOs ngành Quản trị Khách sạn phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan và được tóm tắt như sau:

Bảng 1.5 Phản ánh yêu cầu các bên lên quan vào PLOs-phiên bản 2018

| **Kênh thu thập** | **Nhu cầu chính** | **PLOs** |
| --- | --- | --- |
| *1. Bộ Giáo dục và Đào tạo* | | |
| Thông tư 07/2015/TT – BGD&ĐT quy định yêu cầu năng lực người học đạt được sau khi tốt nghiệp | ***+ Kiến thức***:  -Có kiến thức chuyên sâu trong lĩnh vực đào tạo | PLO3, PLO4, PLO5 |
| -Có kiến thức thực tế để giải quyết các công việc phức tạp | PLO2, PLO3, PLO6 |
| -Có kiến thức quản lý, pháp luật và bảo vệ môi trường trong lĩnh vực được đào tạo | PLO1 |
| +***Kỹ năng***  -Khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá để giải quyết vấn đề | PLO3, PLO4, PLO5, PLO10 |
| -Có khả năng vận dụng kiến thức chuyên ngành giải quyết vấn đề trong các bối cảnh khác nhau | PLO2, PLO10 |
| -Sử dụng Tiếng Anh tại nơi làm việc | PLO8 |
| -Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm | PLO7, PLO11 |
| +***Thái độ***  -Có năng lực tự học nâng cao trình độ chuyên môn và làm việc chuyên nghiệp | PLO1, PLO3, PLO4, PLO6, PLO7, PLO8, PLO9, PLO12 |
| *2. Chuyên gia và người sử dụng lao động* | | |
| Tọa đàm doanh nghiệp [01.01.01]  Phiếu khảo sát online [01.01.07.a] | ***Kiến thức***  -Kiến thức quản lý, kinh doanh cơ bản | PLO1 |
| -Kiến thức về kỹ năng nghề trong lĩnh vực khách sạn | PLO3, PLO4, PLO5 |
| ***Kỹ năng***  - Thành thạo nghiệp vụ, giải quyết vấn đề nhanh, trình độ ngoại ngữ cao, có kỹ năng giao tiếp hiệu quả, kỹ năng làm việc nhóm, sử dụng hiệu quả công nghệ thông tin | PLO6, PLO7, PLO8, PLO9, PLO10, PLO11 |
| ***Thái độ***  Tuân thủ các quy định và văn hóa của doanh nghiệp | PLO12 |
| *3. Cựu sinh viên* | | |
| Cuộc họp trưc tiếp [01.01.06], Khảo sát trực tuyến [01.01.07.b] | -Tăng cường kiến thức liên quan đến các mảng nhân sự, marketing, tài chính trong khách sạn | PLO3, PLO4 |
| -Tăng cường thực hành nghiệp vụ để thành thạo nghề | PLO6 |
| *4. Giảng viên* | | |
| Các cuộc họp về chuẩn đầu ra [01.01.03] | - Thành thạo các hoạt động tác nghiệp trong khách sạn | PLO6 |
| - Quy định chuẩn đầu ra tiếng Anh | PLO8 |
| - Có thái độ yêu nghề phục vụ | PLO12 |
| *5. Các trường đại học trong nước và nước ngoài khác* | | |
| Trang web của các trường đối sánh [01.01.02] | - Phân tích PLOs từ các trường đại học ở Việt Nam và các nước khác | Tất cả PLOs |

Ngoài ra, **Phụ lục 1** cho thấy, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn của Nhà trường cũng gần tương tự với chuẩn đầu ra của chương trình này của trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh (UEH) và của Hotel School of Cornell. Trong đó, chương trình của Hotel School of Cornell có thể hiện rõ sự nhấn mạnh vào khả năng đánh giá bản thân hơn.

Như vậy, về cơ bản, chuẩn đầu ra ngành Quản trị Khách sạn đã phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan, phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động với với xu hướng phát triển chung của đào tạo quản trị khách sạn, tạo nền tảng cho sinh viên tốt nghiệp đáp ứng tốt yêu cầu của nhà tuyển dụng.

## MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO (CTĐT)

### Thông tin mô tả CTĐT bao quát và được cập nhật

Bản đặc tả chương trình (PS) có thể được xem như một công cụ truyền tải thông tin trọn vẹn nhất về CTĐT cho các bên liên quan. Hàng năm, trước mỗi kỳ tuyển sinh, Nhà trường và Khoa sẽ công bố bản đặc tả chương trình trên trang thông tin điện tử. Từ năm 2015 đến nay, cùng với sự thay đổi của CTĐT, đã có 4 PS mới: phiên bản 2015, phiên bản 2017, phiên bản 2018 và phiên bản 2019 [02.01.01]. Điều này minh chứng rằng Bản đặc tả chương trình đào tạo (PS) của ngành Quản trị Khách sạn đã được thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, cập nhật. Dù có trải qua các lần cập nhật nhưng về cơ bản, Bản đặc tả chương trình đều bao gồm 4 nội dung lớn:

**1. Mô tả chương trình** bao gồm các nội dung Giới thiệu khái quát, Các thông tin chung, Triết lý giáo dục, tầm nhìn, sứ mệnh và hệ thống giá trị của Trường ĐHKT; Mục tiêu chương trình; Chuẩn đầu ra của chương trình (PLOs); Cơ hội nghề nghiệp; Giáo dục cao hơn và trao đổi sinh viên; Tiêu thức tuyển sinh, quy trình đào tạo và điều kiện tốt nghiệp; Phương pháp dạy và học; Phương pháp đánh giá.

**2. Mô tả khung chương trình**: bao gồm các nội dung Cấu trúc khung chương trình; Các học phần; Ma trận Học phần - Chuẩn đầu ra chương trình; Lộ trình đào tạo; Mô tả học phần.

**3. Các chương trình tham khảo**: trình bày các chương trình của các trường đại học khác mà được lấy đối sánh.

**4. Hướng dẫn triển khai chương trình**: trình bày một số hướng dẫn cho việc triển khai chương trình.

Các điều chỉnh, cập nhật PS qua 4 phiên bản sẽ được tóm tắt ở **Phụ lục 2**. Việc rà soát CTĐT luôn tuân thủ theo quy định của Trường ĐHKT về phê duyệt chương trình [02.01.02]. Sau khi Hiệu trưởng ra quyết định ban hành, PS được công bố trên website Trường và website Khoa [02.01.03].

### Thông tin mô tả môn học bao quát và được cập nhật

Đề cương chi tiết các môn học trong CTĐT ngành Quản trị Khách sạn cung cấp các thông tin có ý nghĩa về học phần nhằm giúp người học hiểu rõ sự đóng góp của học phần đối với việc đạt chuẩn đầu ra CTĐT và cách thức triển khai cũng như đánh giá trong học phần đó. Quy trình xây dựng, cập nhật và điều chỉnh các Đề cương chi tiết được thực hiện theo quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo về đào tạo theo hệ thống tín chỉ [02.02.01] cũng như hướng dẫn của Trường về xây dựng Đề cương chi tiết học phần [02.02.02]. Đề cương chi tiết của mỗi học phần bao gồm 1) Tên tiếng Việt và tiếng Anh của học phần, 2) Mã học phần, 3) Chuyên ngành, 4) Số tín chỉ, 5) Trình độ đào tạo, 6) Học phần tiên quyết/học trước, 7) Mục tiêu của học phần, 8) Chuẩn đầu ra của học phần (CLO) và ma trận CLOs-PLOs, 9) Trách nhiệm của sinh viên, 10) Thang điểm, 11) Tài liệu học tập, 12) Nội dung chi tiết học phần, 13) Ma trận Nội dung-CLOs, 14) Phương pháp giảng dạy và Ma trận Phương pháp giảng dạy-PLOs, 15) Phân bổ thời gian cho nội dung giảng dạy theo số tiết tương ứng số tín chỉ, 16) Phương pháp đánh giá và Ma trận Phương pháp đánh giá-PLOs, 17) Kế hoạch đánh giá và Phụ lục 1: Ma trận CLOs-PIs [02.02.03]. Đề cương chi tiết học phần cũng được cập nhật trong các năm 2015, 2017, 2018. Trong năm 2019, chỉ cập nhật Đề cương chi tiết các học phần Mác Lê nin do có sự sắp xếp lại học phần. Các thay đổi này được trình bày trong **Phụ lục 3.**

Đề cương chi tiết học phần do các giảng viên phụ trách môn học thiết kế và được phê duyệt bởi Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Khoa. Sau khi kết thúc việc học của học phần đó, các ý kiến đánh giá của sinh viên về phương pháp giảng dạy - học tập, về phương pháp đánh giá... được thu thập qua việc khảo sát trực tuyến và phản hồi trực tiếp nhằm phục vụ cho việc rà soát, điều chỉnh Đề cương chi tiết học phần [02.02.04]. Đồng thời, qua mỗi lần rà soát và điều chỉnh CTĐT, các Đề cương chi tiết học phần cũng được xem xét, điều chỉnh, thay đổi để có thể đáp ứng tốt nhất các chuẩn đầu ra của chương trình. Các Đề cương chi tiết học phần có thay đổi đều được xem xét và phê duyệt bởi Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Khoa [02.02.05]. Bên cạnh Đề cương chi tiết học phần, mỗi giảng viên đều soạn Kế hoạch giảng dạy theo mẫu chung, trong đó xác định nội dung trong từng buổi học, các phương pháp giảng dạy áp dụng, các bài tập, tài liệu học tập và có thể điều chỉnh để phù hợp với từng lớp, từng học kỳ [02.02.06].

### Mô tả CTĐT và mô tả môn học được truyền thông và các bên liên quan có thể tiếp cận được

Bản đặc tả chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần được công bố công khai cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận qua nhiều kênh truyền thông khác nhau.

Bảng 2.1 Bảng tổng hợp các hình thức công bố bản đặc tả CTĐT và đề cương học phần cho các bên liên quan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Bên liên quan** | **Hình thức truyền thông** | **Kênh truyền thông** | **Minh chứng** |
| **Bản đặc tả chương trình đào tạo** | Giảng viên | Quyển in (bản đầy đủ) | Khoa Du lịch và Phòng Đào tạo Trường Đại học Kinh tế | [02.03.01] |
| Sinh viên | Bản in, file mềm (bản rút gọn) | Website, Sổ tay sinh viên, email cho sinh viên  Phổ biến cho sinh viên trong tuần sinh hoạt công dân đầu khóa. | [02.03.02]  [02.03.03] |
| Doanh nghiệp, cựu sinh viên | Bản in, file mềm (bản rút gọn) | Website  Gởi cho doanh nghiệp trong các buổi toạ đàm doanh nghiệp | [02.03.02]  [02.03.04] |
| Học sinh phổ thông và phụ huynh | Bản in, file mềm (bản rút gọn) | Website  Tờ rơi phát tại chương trình tư vấn tuyển sinh hàng năm tại trường trung học phổ thông. | [02.03.02]  [02.03.05] |
| **Đề cương học phần** | Sinh viên | Đề cương học phần bản đầy đủ | Giảng viên phổ biến tại buổi học đầu tiên  E-learning  Edmodo.com | [02.03.06] |
| Doanh nghiệp, cựu sinh viên | Đề cương học phần | Website  Gởi cho doanh nghiệp trong các buổi toạ đàm doanh nghiệp | [02.03.02]  [02.03.04] |
| Các bên liên quan khác | Đề cương học phần bản rút gọn | Website | [02.03.02] |

Với các kênh truyền thông đa dạng được sử dụng, nội dung của PS và Đề cương chi tiết học phần luôn được truyền tải đến các bên liên quan một cách thuận tiện và cập nhật nhất.

## CẤU TRÚC VÀ NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

### Chương trình đào tạo được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra của chương trình

Sau khi thiết kế chuẩn đầu ra của chương trình, một khung chương trình sẽ được cấu trúc để đạt được các chuẩn đầu ra đó. Để đảm bảo được sự đáp ứng các chuẩn đầu ra, khung chương trình của chương trình Quản trị Khách sạn được xây dựng theo quy trình sau:

Hình 3.1 Quy trình xây dựng khung chương trình Quản trị Khách sạn

1- Hiệu trưởng quyết định ban hành chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Quản trị Khách sạn. [03.01.01]

2- Hội đồng xây dựng CTĐT thảo luận nhằm xác định cấu trúc CTĐT và các học phần tương ứng nhằm thực hiện các chuẩn đầu ra, thực hiện đối sánh với các trường khác về CTĐT [03.01.02]

3- Khoa làm việc với các bộ môn khác tham gia thực hiện CTĐT về các học phần, hoàn thành bản dự thảo CTĐT.

4- Khoa lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan về dự thảo CTĐT và rà soát lại dự thảo CTĐT [03.01.03]

5- Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường xem xét, góp ý chỉnh sửa nếu có. Và Hội đồng thẩm định thông qua.

6- Hiệu trưởng xem xét, quyết định và công bố CTĐT [03.01.04]

Khung chương trình của ngành Quản trị khách sạn được cấu trúc thành năm nhóm học phần (không kể học phần giáo dục thể chất và giáo dục quốc phòng) nhằm cho phép người học đạt được các PLOs như được trình bày ở bảng 3.1 [03.01.05]

Bảng 3.1 Ma trận các khối học phần với PLOs của chương trình đào tạo phiên bản 2019

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Khối học phần** | **Số tín chỉ** | **Tỷ trọng trong toàn chương trình** | **Chuẩn đầu ra của chương trình** | | | | | | | | | | | |
| **PLO 1** | **PLO 2** | **PLO 3** | **PLO 4** | **PLO 5** | **PLO 6** | **PLO 7** | **PLO 8** | **PLO 9** | **PLO 10** | **PLO 11** | **PLO 12** |
| 1) Khối các học phần cơ bản | 40 | 30% | X |  |  |  |  |  | X | X |  |  | X | X |
| 2)Khối các học phần nền tảng kinh doanh | 18 | 13% |  |  | X | X | X |  |  |  |  | X |  | X |
| 3)Khối các học phần nền tảng về du lich | 22 | 16% |  | X | X | X | X |  | X | X |  | X | X | X |
| 4)Khối các học phần chuyên về Quản trị Khách sạn | 44 | 33% |  | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 5)Thực tập tốt nghiệp | 10 | 7% | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Tổng tín chỉ | 134 | 100% | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Khung chương trình ở trên có một sự thay đổi đáng kể trong khối học phần so với phiên bản năm 2015 và 2017, đó là khối 1 và 2 rút xuống khá nhiều (50 xuống 40 và 30 xuống 18 tín chỉ) trong khi đó, khối học phần chuyên ngành tăng lên đáng kể (19 tăng lên 44 tín chỉ). Đây là kết quả của việc tiếp thu ý kiến của nhà tuyển dụng trong buổi Toạ đàm doanh nghiệp năm 2016 với mục đích tăng khả năng có việc làm của sinh viên [03.01.06]. So với phiên bản 2018, phiên bản 2019 chỉ có thay đổi ở khối môn lý luận chính trị và tổng số tín chỉ (tăng lên 1 tín chỉ). Nếu so với chương trình Quản trị Khách sạn của trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, với cách cấu trúc gần tương tự thì tỷ trọng các khối học phần cũng tương đương nhau (tỷ trọng các học phần thuộc khối kiến thức đại cương lần lượt là 43% và 40%; và tỷ trọng khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp lần lượt là 52% và 49%. Học phần thực tập tốt nghiệp đều 10 tín chỉ) [03.01.07].

### Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra là rõ ràng

Sau khi các khối kiến thức với các học phần tương ứng được xác định, nhóm xây dựng chương trình họp với các tổ bộ môn liên quan xác định sự đóng góp của từng học phần vào việc đạt được PLOs và xác định những nội dung, phương pháp học tập và phương pháp đánh giá sẽ được thực hiện. Có một sự kết nối chặt chẽ giữa POs, PLOs và các học phần trong khung chương trình với logic thiết kế như được mô tả ở hình 3.2

Làm cơ sở thiết kế

CLOs

Nôi dung giảng dạy

Phương pháp giảng dạy

Phương pháp đánh giá

Hướng đến đáp ứng

Hình 3.2 Logic thiết kế khung chương trình đào tạo

Courses

Mỗi học phần sẽ có chuẩn đầu ra của học phần đó (CLOs). Sự tương thích giữa học phần với PLOs được phản ánh trực tiếp qua ma trận CLOs-PLOs (được trình bày ở mục 8 trong Đề cương chi tiết của học phần) [03.02.01]. Tất cả các học phần đều được xác định sự tương thích này [03.02.02]. Trong tổng thể khung chương trình, sự tương thích giữa các học phần thiết kế với PLOs sẽ được xem xét thông qua ma trận môn học-PLOs (**Phụ lục 4**). Sự linh hoạt trong chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn còn thể hiện ở 2 lựa chọn dành cho học phần Thực tập tốt nghiệp. Khoá luận sẽ dành cho các sinh viên có điểm trung bình tích luỹ từ 3.0 trở lên và chọn hướng học thuật với điều kiện là phải học học phần Phương pháp nghiên cứu khoa học trước khi thực hiện khoá luận. Báo cáo thực tập sẽ dành cho các sinh viên chọn hướng thực hành. Các sinh viên có mong muốn đáp ứng chuẩn đầu ra liên quan đến năng lực nghiên cứu (PLO10) cao hơn thì có thể chọn định hướng học thuật. Các sinh viên có mong muốn đạt chuẩn đầu ra liên quan đến kỹ năng quản lý (PLO2) và kỹ năng tác nghiệp (PLO6) cao hơn thì có thể chọn định hướng thực hành.

Từ chuẩn đầu ra của học phần, nội dung học tập, phương pháp giảng dạy và phương pháp đánh giá sẽ được xác định nhằm hướng đến việc đạt được chuẩn đầu ra đó. Sự tương thích giữa nội dung học phần và chuẩn đầu ra của học phần được xác định tại mục 13 trong Đề cương chi tiết học phần, sự tương thích giữa phương pháp dạy học, phương pháp đánh giá với chuẩn đầu ra học phần (CLOs) sẽ được phản ánh qua các ma trận Phương pháp giảng dạy-CLOs (mục 14 trong Đề cương chi tiết môn học) và ma trận phương pháp đánh giá-CLOs (mục 16 trong Đề cương chi tiết môn học) [03.02.01]. Từ đó, có thể xác định được, một cách gián tiếp, các phương pháp giảng dạy, đánh giá được sử dụng nhằm đạt được PLOs. Nội dung này sẽ được trình bày chi tiết hơn trong Tiêu chuẩn 4 và Tiêu chuẩn 5.

### Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.

Như đã trình bày ở Tiêu chí 3.2, Khung chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn bao gồm 5 khối học phần được xây dựng nhằm đạt được chuẩn đầu ra của chương trình. Mối quan hệ logic giữa các khối học phần này có thể được mô tả trong hình 3.3

**5. THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

Kiến thức về tổ chức và quản lý khách sạn của một khách sạn thực tế

Kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng cơ bản, kỹ năng sẵn sàng làm việc trong một môi trường thực

Thái độ làm việc chuyên nghiệp và có trách nhiệm

**2. CÁC HỌC PHẦN NỀN TẢNG KINH DOANH**

Các nguyên tắc, nội dung, kỹ thuật về quản lý kinh doanh

Kỹ năng cơ bản, kỹ năng hợp tác

Thái độ làm việc và có trách nhiệm

**4. CÁC HỌC PHẦN CHUYÊN VỀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

Các nguyên tắc, nội dung, kỹ thuật về tổ chức và quản lý khách

Kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng cơ bản, kỹ năng sẵn sàng làm việc

Thái độ làm việc chuyên nghiệp và có trách nhiệm

**3. CÁC HỌC PHẦN NỀN TẢNG VỀ DU LỊCH**

Các nguyên tắc, nội dung, kỹ thuật về quản lý trong lĩnh vực DL

Kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng cơ bản, kỹ năng sẵn sàng làm việc

Thái độ làm việc chuyên nghiệp và có trách nhiệm

**1. CÁC HỌC PHẦN CƠ BẢN**

Kiến thức chung về Kinh tế, Chính trị, Pháp luật, Giao tiếp

Kỹ năng cơ bản

Thái độ sống và làm việc và có trách nhiệm

Hình 3.3 Mối quan hệ logic giữa các khối học phần trong khung chương trình

Quản trị khách sạn

Theo đó, các khối học phần đều hướng đến cung cấp các khối kiến thức, kỹ năng và thái độ xác định. Việc đưa các khối học phần vào chương trình, như đã trình bày, là dựa trên ý kiến của các bên liên quan. Trên thực tế, ý kiến của các bên liên quan không phải luôn tương đồng với nhau nên việc dung hoà và xác định ưu tiên ý kiến của bên nào cho khối học phần nào chính là quan điểm cấu trúc khung chương trình của ngành Quản trị Khách sạn.

Bảng 3.2 Sự ưu tiên tham khảo ý kiến của các bên liên quan trong thiết kế các học phần

|  |  |
| --- | --- |
| **Khối học phần** | **Bên liên quan được ưu tiên tham khảo ý kiến** |
| Khối các học phần cơ bản | Bộ Giáo dục & Đào tạo (đặc biệt đối với các học phần Mác-Lê Nin); Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Trường, đội ngũ giảng viên khoa khác |
| Khối các học phần nền tảng về kinh doanh | Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Trường, đội ngũ giảng viên khoa khác, các chương trình tham khảo |
| Khối các học phần nền tảng về du lịch | Đội ngũ giảng viên khoa Du lịch, các chương trình tham khảo |
| Khối các học phần chuyên về Quản trị Khách sạn | Người sử dụng lao động, chuyên gia, người học (trong các lần rà soát) |
| Thực tập tốt nghiệp | Người sử dụng lao động, người học (trong các lần rà soát) |

Việc đưa các học phần tự chọn vào khung chương trình cũng có logic riêng: đó là dựa trên định hướng con đường phát triển nghề nghiệp chuyên sâu cho người học. Và các con đường này là khác nhau trong các phiên bản khung chương trình khác nhau. Các học phần tự chọn trong phiên bản 2015 và 2017 là giống nhau và các học phần tự chọn trong phiên bản 2018 và 2019 là giống nhau.

Bảng 3.3 Logic đưa ra các học phần tự chọn trong chương trình Quản trị Khách sạn

|  |  |
| --- | --- |
| **Con đường nghề nghiệp chuyên sâu** | **Các học phần tự chọn được đề nghị** |
| **Phiên bản 2015 và 2017** | |
| 1) Kinh doanh lữ hành trong khách sạn | Quản trị kinh doanh lữ hành, Thiết kế và Điều hành chương trình du lịch, Quản trị quan hệ khách hàng, Tiếng anh Du lịch, Quản trị điểm đến |
| 2) Tổ chức sự kiện trong khách sạn | Văn hoá Việt Nam, Quản trị kinh doanh lữ hành, Quản trị Quan hệ khách hàng, Quản trị sự kiện và lễ hội, Quản trị điểm đến, Thiết kế và điều hành chương trình Du lịch |
| 3) Khởi nghiệp một khách sạn | Khởi sự kinh doanh, Kế toán quản trị, Quản trị quan hệ khách hàng, Thanh toán quốc tế |
| **Phiên bản 2018 và 2019** | |
| 1) Kinh doanh lưu trú trong khách sạn | Kỹ năng bán phòng, Hành vi khách du lịch, Quản trị điểm đến, Quản trị đa văn hoá, Tiếng Anh trong khách sạn nhà hàng |
| 2) Kinh doanh ẩm thực trong khách sạn | Văn hoá Việt Nam, Hành vi khách du lịch, Quản trị Sự kiện, Quản trị quầy Bar và nghiệp vụ pha chế đồ uống, Quản trị các hoạt động nhà bếp, Tiếng Anh trong khách sạn và nhà hàng |
| 3) Tổ chức sự kiện trong khách sạn | Quản trị sự kiện, Hành vi khách du lịch, Văn hoá Việt nam, Quản trị quầy Bar và nghiệp vụ pha chế đồ uống, Quản trị các hoạt động nhà Bếp |
| 4) Khởi nghiệp một khách sạn | Kế toán quản trị, Hành vi khách du lịch, Văn hoá Việt nam, Khởi sự khách sạn, Hiểu biết về ngành Spa |

Riêng học phần Phương pháp NCKH là để cho các bạn sinh viên có mong muốn làm khoá luận.

Trong phiên bản 2015, 2017 con đường nghề nghiệp thứ nhất có vẻ phù hợp với xu hướng gần đây của một số khách sạn. Tuy nhiên, tổng thể mà nói, phiên bản 2018, 2019 lại tập trung hơn vào những con đường nghề nghiệp có tính phổ biến hơn trong ngành khách sạn, các học phần tự chọn cũng mang tính chuyên ngành cao hơn, đặc biệt học phần Hiểu biết về Spa phản ánh tính thời sự trong xu hướng phát triển hiện nay của ngành lưu trú thiên về nghỉ dưỡng.

Chương trình được thiết kế cho một độ dài chuẩn là 4 năm và cho phép kéo dài không quá 6 năm. Trên thực tế, sinh viên có thể kết thúc sớm hơn 4 năm nếu họ chọn một lộ trình học phù hợp với khả năng của mình. Để định hướng cho sự lựa chọn đó, một lộ trình học được thiết kế [03.03.01], đưa vào khung chương trình và thông báo cho sinh viên trong Sổ tay sinh viên [03.03.02]. Lộ trình đó phản ánh trình tự và độ dài của các học phần trong chương trình. Căn cứ trên lộ trình này, phần mềm quản lý tự động xác định sinh viên có thể đăng ký các học phần nào ở kỳ tiếp theo. Trên cơ sở danh sách các học phần có thể đăng ký, sinh viên có thể chọn các học phần (kể cả tự chọn) một cách phù hợp với định hướng con đường nghề nghiệp chuyên sâu cũng như khả năng học tập của mình.

Như vậy, nếu như việc đưa ra các con đường nghề nghiệp chuyên sâu cùng với hệ thống các học phần tự chọn đa dạng đã thúc đẩy tính linh hoạt của người học thì lộ trình học lại tạo điều kiện thuận lợi cho sự linh hoạt của người học xét về mặt lập kế hoạch học tập. Ngoài ra, tính chất hiện đại của chương trình cũng cho phép người học có khả năng chuyển đổi dễ dàng sang các chương trình học ở nước ngoài (cả ngắn hạn lẫn dài hạn) khi các học phần tương đương nhau là khá nhiều. Trên thực tế, đã có một sinh viên ngành Quản trị Khách sạn tham gia chương trình trao đổi sinh viên với Cardiff Metropolitan trong khuôn khổ MOU giữa 2 trường [03.03.03]. Việc công nhận các học phần tương đương sẽ được thực hiện bởi Khoa quản lý sinh viên và Phòng Đào tạo của cả bên gửi đi lẫn bên tiếp nhận sinh viên.

Để đảm bảo tính cập nhật của chương trình, về nguyên tắc, khoa được yêu cầu lập báo cáo rà soát chương trình hàng năm [03.03.04] và cập nhật ít nhất là 2 năm/1 lần. Trong quá trình triển khai chương trình, ý kiến của doanh nghiệp, chuyên gia, sinh viên và cựu sinh viên đã được thu thập để làm nguyên liệu cho việc cập nhật đó [03.03.05]

Như đã phân tích ở tiêu chuẩn 2 và ở mục 3.2, chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn đã có sự cập nhật gần như là liên tục với các phiên bản 2015, 2017, 2018 và 2019. Đặc biệt, sự cập nhật năm 2018 đã cho phép chương trình đào tạo tiệm cận với thực tế nghề nghiệp nhiều nhất với các khối học phần như đã phân tích ở mục 3.1 và 3.2, với cả sự đổi mới phương pháp giảng dạy và đánh giá như sẽ nói chi tiết hơn ở Tiêu chuẩn 4 và Tiêu chuẩn 5.

## PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN TRONG DẠY VÀ HỌC

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

Trong suốt những năm qua, hoạt động giảng dạy tại trường ĐHKT được định hướng bởi triết lý giáo dục, được xây dựng phù hợp với sứ mệnh và viễn cảnh của Trường. Trường theo đuổi quan điểm giáo dục dựa trên 3 trụ cột: “Khai phóng - Tự thân - Hữu ích”.

**Khai phóng** thể hiện niềm tin của Trường vào sứ mệnh của giáo dục trong việc khám phá và thúc đẩy các tiềm năng to lớn của con người trong việc xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn.

**Tự thân** thể hiện phương châm giáo dục của Trường là thúc đẩy mọi người không ngừng tự đào tạo, tự hoàn thiện và tự khẳng định mình.

**Hữu ích** thể hiện sự đề cao của Trường đối với tính hữu dụng và đạo đức trong đào tạo, nghiên cứu và hợp tác phát triển. Sự tích luỹ tri thức và sáng tạo trong đào tạo và nghiên cứu phải có giá trị thực tiễn và phục vụ cho tiến bộ xã hội.

Triết lý giáo dục đó đã được truyền thông đến giáo viên, nhân viên phục vụ, sinh viên, cộng đồng…thông qua nhiều kênh: trang thông tin điện tử của Trường, bảng thông báo ở khu hành chính, bảng thông báo trên khu giảng đường [04.01.01], trong bản đặc tả chương trình [04.01.02]. Triết lý giáo dục đó cũng thể hiện một cách nhuần nhuyễn và nhất quán trong hoạt động giảng dạy của chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn.

Hình 4.1 Sự truyền tải triết lý giáo dục vào hoạt động giảng dạy trong chương trình

Quản trị Khách sạn

**Triết lý giáo dục**

**Khai phóng**

**Tự thân**

**Hữu ích**

**Cách tiếp cận về nội dung giảng dạy-học tập**

Kiến thức nghề nghiệp được phát triển trên nền kiến thức cơ bản về đời sống KT-XH

Kiến thức nghề nghiệp được phát triển gắn với hiểu biết về trách nhiệm xã hội

Kỹ năng sẵn sàng làm việc được coi trọng bên cạnh kỹ năng cơ bản và kỹ năng chuyên môn

Tăng cường các nội dung ứng dụng thực tế vào chương trình

Thúc đẩy thái độ và kỹ năng tự học, tự nghiên cứu

**Cách tiếp cận về phương pháp giảng dạy-học tập**

Lấy người học làm trung tâm: khuyến khích sự chủ động, sáng tạo và tư duy phản biện

Học thông qua thực hành: gia tăng các hoạt động giảng dạy gắn với thực tiễn

Giáo dục một cách tự nhiên thông qua các hoạt động ngoại khoá

Đa dạng các hình thức nghiên cứu độc lập của sinh viên

Triết lý giáo dục Tự thân - Khai phóng - Hữu ích còn thể hiện ở sự đa dạng hoá môi trường học tập thông qua việc thúc đẩy trao đổi sinh viên. Sinh viên của ĐHKT nói chung, ngành Quản trị khách sạn nói riêng được hội nhập với nền giáo dục ở các nước tiên tiến thông qua các hoạt động hợp tác quốc tế [04.01.03], trao đổi sinh viên [04.01.04] cũng như các hoạt động ngoại khoá (mà sẽ được minh chứng rõ hơn ở tiêu chí 4.2).

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

Để phản ánh triết lý giáo dục, đội ngũ giảng viên tham gia vào chương trình đã sử dụng rất đa dạng các phương pháp giảng dạy **(Phụ lục 5**). Căn cứ vào mục đích chính, nội dung hoạt động giảng dạy cũng như vai trò chủ đạo của người học mà các phương pháp này được phân chia thành 7 nhóm chiến lược giảng dạy: (1) Chỉ dẫn trực tiếp, (2) Kỹ năng tư duy, (3) Dựa trên nghệ thuật, (4) Dựa trên trải nghiệm, (5) Hợp tác, (6) Học tập độc lập, (7) Ứng dụng công nghệ (**Phụ lục 6**). Ở mỗi học phần, các phương pháp được lựa chọn căn cứ vào đặc điểm của phương pháp phải cho phép đạt được chuẩn đầu ra của môn và chuyển tải được nội dung của môn học đến người học một cách hiệu quả-được phản ánh ở mục 14 và 15 trong các Đề cương chi tiết môn học [04.02.01]. Vì có sự kết nối chặt chẽ giữa chuẩn đầu ra học phần và chuẩn đầu ra chương trình nên một cách tổng thể thì các phương pháp giảng dạy được sử dụng trong chương trình Quản trị Khách sạn đã cho phép đạt được chuẩn đầu ra của chương trình.

Bảng 4.1 Sự tương thích giữa phương pháp giảng dạy và PLOs

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhóm** | **Phương pháp** | **Tóm tắt PLO** | | | | | | | | | | | |
| 1. Vận dụng kiến thức cơ bản | 2. Quản lý được hoạt động phục vụ khách | 3. Đối sánh được các hoạt động chức năng | 4. Đánh giá được chiến lược của DN | 5. Đề xuất được các KH và dự án KD | 6. Thành thạo nghiệo vụ | 7. Giao tiếp tốt | 8. Năng lực ngoại ngữ | 9. Kỹ năng tin học và công nghệ số | 10. Ra quyết định độc lập trong NC và công việc | 11. Làm việc nhóm | 12. Thái độ công dân và nhân sự chuyên nghiệp |
| 1 | Giải thích cụ thể | 17 | 5 | 5 |  | 4 | 1 | 2 | 9 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| Thuyết giảng | 17 | 9 | 6 | 2 | 6 |  |  | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| Tham luận [04.02.02] | 4 | 12 | 4 | 1 | 8 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 13 |
| Hội thảo / Hướng dẫn | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Giải quyết vấn đề [04.02.03] | 7 | 8 | 7 | 3 | 9 | 4 | 7 | 6 | 4 | 16 | 11 | 12 |
| Tập kích não | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 |  | 5 | 5 | 1 |
| Nghiên cứu điển hình [04.02.04] | 6 | 7 | 6 | 1 | 10 | 1 | 5 | 5 |  | 10 | 10 | 7 |
| 3 | Nhập vai [04.02.05] |  | 3 | 1 |  | 1 | 2 | 5 | 5 |  | 1 | 5 | 6 |
| 4 | Trò chơi |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 5 |  | 3 | 4 | 2 |
| Thực tế [04.02.06] | 2 | 6 | 6 | 2 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 10 | 6 | 11 |
| Tranh luận [04.02.07] | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |  |  | 3 | 2 | 1 |
| Mô phỏng [04.02.08] |  | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |  |  |  | 4 | 3 | 3 |
| Giảng dạy dựa trên dự án [04.02.09] |  |  | 1 |  | 2 |  |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 5 | Thảo luận [04.02.10] | 14 | 13 | 7 | 2 | 10 | 2 | 8 | 9 |  | 14 | 18 | 11 |
| Thực hành nhóm [04.02.11] | 13 | 15 | 14 | 5 | 18 | 4 | 13 | 6 | 2 | 25 | 31 | 22 |
| Câu hỏi gợi mở | 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |  | 4 | 4 | 5 |
| Jigsaw [04.02.12] | 2 | 2 | 1 |  | 3 |  | 3 |  |  | 2 | 3 | 2 |
| 6 | Dự án nghiên cứu [04.02.13] | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 |  | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 |
| Đánh giá bài tập [04.02.14] | 15 | 11 | 10 | 2 | 11 |  | 5 | 7 | 2 | 15 | 12 | 11 |
| Tự học | 1 |  | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 |  |  | 2 | 2 | 1 |
| Đánh giá bạn học [04.02.15] | 1 | 4 | 3 |  | 3 |  |  |  |  | 5 | 5 | 4 |
| 7 | Dựa trên công nghệ [04.02.16] | 3 | 2 | 2 |  | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 |

1. Phương pháp thực tế có thể bao gồm Tham quan thực tế, thực tập, thực hành với chuyên gia...

Trong 5 năm gần đây, việc áp dụng rộng rãi các phương pháp giảng dạy tích cực đã góp phần đáng kể vào việc khuyến khích sự năng động, tư duy phản biện, kỹ năng hợp tác và giao tiếp của sinh viên. Bên cạnh đó, việc gia tăng áp dụng các phương pháp giảng dạy gắn với thực tế cũng là yếu tố giữ vai trò then chốt trong việc làm tăng tính thực tế của chương trình, cải thiện kỹ năng chuyên môn lẫn kỹ năng sẵn sàng làm việc của sinh viên.

Có thể nói giảng dạy gắn với thực tế là thế mạnh của chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn và được thực hiện thông qua đa dạng phương pháp và hình thức như phương pháp Tham luận, Giảng dạy theo dự án, Tham quan thực tế, Thực tập tốt nghiệp và 150 giờ thực tập tại doanh nghiệp trong các học phần Quản trị khu vực Buồng, Quản trị Kinh doanh Nhà hàng, Quản trị Khu vực tiền sảnh [04.02.17]. Bắt đầu từ khoá tuyển sinh 2018-2019, 1/3 số tín chỉ thiết kế được giảng dạy với sự tham gia của doanh nghiệp dưới nhiều hình thức [04.02.18]. Việc đưa vào sử dụng khu phức hợp thực hành Du lịch, được đặt tên là ĐHKT Hotel vào năm 2019 đã góp phần rất ý nghĩa vào việc mở rộng hoạt động thực hành cho sinh viên [04.02.19] bên cạnh đó, sinh viên còn được thực tập tại các khách sạn, resort với sự hướng dẫn của các giám sát của doanh nghiệp [04.02.20]. Để có được sự hợp tác bền vững với các doanh nghiệp trong các hoạt động giảng dạy, Trường ĐHKT đã ký Thỏa thuận hợp tác với các khách sạn và doanh nghiệp du lịch [04.02.21]. Các doanh nghiệp này sẽ gửi chuyên gia tham gia giảng dạy một phần hoặc toàn bộ một học phần [04.02.22], nhận sinh viên tốt nghiệp, cung cấp các việc làm bán thời gian, toàn thời gian cho sinh viên. Đến lượt mình, Khoa Du lịch chịu trách nhiệm cung cấp nhân lực có chất lượng: là các thực tập sinh đã qua đào tạo ở một mức độ nhất định và cả các sinh viên tốt nghiệp.

Bên cạnh các học phần trong khung chương trình, chương trình đào tạo cũng mang lại cho người học cơ hội mở rộng kiến thức nghề nghiệp cũng như thể hiện trách nhiệm xã hội thông qua các hoạt động ngoại khóa trong chương trình và ngoại khóa ngoài chương trình. Nhà trường và Khoa đã phối hợp với một số doanh nghiệp có uy tín trên địa bàn thành phố Đà nẵng và các vùng lân cận tổ chức ngày hội hướng nghiệp tại Trường hoặc tại doanh nghiệp [04.02.23]. Thêm vào đó, sinh viên phải trải nghiệm dịch vụ thực tế, hoặc thông qua một chuyến du lịch hoặc chỉ lưu trú tại một khách sạn 5 sao (một trong những điều kiện để được thực tập tốt nghiệp được quy định trong tất cả các phiên bản chương trình đào tạo) [04.02.24]. Ngoài ra, các hoạt động ngoại khoá như hiến máu nhân đạo, các hoạt động tình nguyện, các hoạt động cắm trại, các sự kiện thể thao, văn hoá cho sinh viên…cũng được tổ chức định kỳ hoặc nhân các sự kiện lớn [04.02.25].

Trong thời gian qua, việc không ngừng đổi mới phương pháp giảng dạy đã nhận được sự đánh giá tích cực từ phía người học (sinh viên và cựu sinh viên). Kết quả của các cuộc khảo sát trực tuyến cho thấy người học đánh giá các phương pháp giảng dạy trên là hấp dẫn và hiệu quả, hỗ trợ họ rất nhiều trong việc tích luỹ kiến thức và rèn luyện kỹ năng. Bên cạnh đó, người học cũng đánh giá cao việc đội ngũ giáo viên sử dụng các phương tiện, công cụ hỗ trợ hoạt động giảng dạy cũng như tương tác với người học [04.02.26]. Năm 2020, Khoa Du lịch đã tổ chức Hội nghị Công tác sinh viên để thu thập ý kiến sinh viên, bao gồm cả sinh viên ngành Quản trị Khách sạn. Trước sự kiện này, một cuộc khảo sát trực tuyến với các câu hỏi mở cũng đã được tiến hành. Kết quả cho thấy phương pháp giảng dạy và cách thức giao tiếp của giáo viên với sinh viên cũng được đánh giá cao [04.02.27].

### 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

Đảm bảo năng lực học tập suốt đời là một phần sứ mệnh của trường Đại học Kinh tế. Chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn được thiết kế, triển khai và cải tiến cũng nhằm hướng đến thúc đẩy người học rèn luyện các kỹ năng, nâng cao năng lực học tập suốt đời.

Trong 8 năng lực học tập suốt đời theo Khung tham chiếu Châu Âu (EU Preference Framework) [04.03.01], chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn đã tập trung phát triển 6 năng lực then chốt là (1) Giao tiếp tốt bằng tiết Việt, (2) Giao tiếp hiệu quả bằng tiếng Anh (hoặc một ngoại ngữ phổ biến khác), (3) Năng lực kỹ thuật số, (4) Học cách học, (5) Năng lực xã hội và dân sự và (6) Tinh thần khởi nghiệp, sáng tạo, dám nghĩ dám làm. Nội dung học tập và đặc biệt là các phương pháp giảng dạy đã được thiết kế nhằm đảm bảo đạt được các năng lực then chốt này.

Bảng 4.2 Thúc đẩy năng lực học tập suốt đời thông qua hoạt động dạy-học

| **Năng lực then chốt** | **Hoạt động dạy và học nhằm thúc đẩy, rèn luyện** |
| --- | --- |
| (1) Giao tiếp tốt bằng tiếng Việt | - Hoạt động giảng dạy học phần Giao tiếp kinh doanh tạo nền tảng kiến thức và kỹ năng giao tiếp  - Tích hợp vào chuẩn đầu ra của mỗi học phần chuyên ngành để củng cố [04.03.02]  - Các phương pháp giảng dạy như Thảo luận, tranh luận, Jigsaw, Đánh giá bạn học v.v mà ở đó sinh viên được thúc đẩy đưa ra các lập luận thuyết phục (convincing arguments), truyền tải thông điệp một cách rõ ràng, phù hợp với những đối tượng giao tiếp khác nhau |
| (2) Giao tiếp tốt bằng tiếng Anh hoặc một ngoại ngữ phổ biến khác | - Hoạt động giảng dạy của các học phần tiếng Anh ở nhiều trình độ (bao gồm 18 tín chỉ bắt buộc và 5 tín chỉ tự chọn)  - Các tình huống đóng vai trong các học phần Quản trị Kinh doanh Nhà hàng, Quản trị khu vực Tiền sảnh  - Trải nghiệm thực tế phục vụ khách ở các học phần thực hành nghiệp vụ và Thực tập tốt nghiệp  - Khuyến khích chuyển đổi ngoại ngữ khác với mức tương đương [04.03.03] |
| (3) Năng lực kỹ thuật số | - Hoạt động giảng dạy của học phần Ứng dụng phần mềm trong kinh doanh khách sạn  - Sinh viên được yêu cầu sử dụng máy tính, điện thoại thông minh để truy cập mạng, lấy thông tin làm bài tập tại lớp, chuẩn bị các bài báo cáo, thuyết trình [04.03.04], tạo các clips quảng cáo [04.03.05], tạo các clips bài tập thực hành [04.03.06], tạo các Bộ hồ sơ báo giá cho các sự kiện đầy màu sắc [04.03.07]  - Sinh viên sử dụng các ứng dụng trên nền tảng internet để hợp tác làm việc nhóm [04.03.08], đưa ra các nhận xét, tranh luận, làm các bài tập/trắc nghiệm lên trang chung của nhóm, của lớp trên Emodo.com, E-learning [04.02.16]... |
| (4) Học cách học | - Hoạt động dạy-học học phần Định hướng nghề Du lịch: giúp sinh viên biết được các vị trí công việc trong lĩnh vực du lịch, trong đó có khách sạn, các năng lực và phẩm chất tương ứng với từng vị trí công việc, xác định điểm mạnh điểm yếu của bản thân, từ đó hoạch định việc tự rèn luyện [04.03.09]  - Giảng viên hướng dẫn sinh viên cách học và nguồn tài liệu phục vụ cho việc tự học.  - Việc áp dụng các phương pháp Jigsaw và Đánh giá bạn học: người học, với sự hỗ trợ của giáo viên, phải tự làm giàu kiến thức của mình, rèn luyện kỹ năng trình bày để có thể giảng giải một chủ đề nào đó cho bạn cùng nhóm của mình (trong phương pháp Jigsaw) [04.02.12] hay để đưa ra các lập luận thuyết phục cho những người học khác/nhóm khác mà họ được phân công đánh giá (trong phương pháp Đánh giá bạn học) [04.02.15] |
| (5) Năng lực xã hội và dân sự | -Hoạt động dạy - học của học phần Pháp luật đại cương, Pháp luật trong du lịch, một số chủ đề về du lịch bền vững, phát triển bền vững trong lĩnh vực khách sạn  - Các phương pháp giảng dạy thảo luận và tranh luận, bên cạnh việc rèn luyện kỹ năng trình bày lập luận của mình thì họ còn phải biết lắng nghe, biết chia sẻ và thấu hiểu các quan điểm khác biệt  - Các hoạt động ngoại khoá như đã trình bày ở mục 4.2 và ở minh chứng [04.02.26] |
| (6) Tinh thần khởi nghiệp, sáng tạo, dám nghĩ dám làm | - Nội dung và phương pháp giảng dạy (ví dụ, Giảng dạy theo dự án, Mô phỏng) của nhiều học phần chuyên ngành đã thúc đẩy khả năng sáng tạo, đổi mới, chấp nhận rủi ro cũng như hoạch định và quản lý các dự án của sinh viên [04.03.10]  - Hoạt động giảng dạy học phần Khởi sự khách sạn [04.03.11] |

Với các phương pháp giảng dạy hiện đại, tích cực, lấy người học làm trung tâm đã tăng cường việc rèn luyện các kỹ năng nghề và kỹ năng chuyên môn, nâng cao khả năng học tập suốt đời, đảm bào đạt được các chuẩn đầu ra của chương trình và tạo kỹ năng sẵn sàng làm việc cho sinh viên ngành Quản trị Khách sạn.

## ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN

### Việc đánh giá sinh viên được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra

Bên cạnh việc cải tiến phương pháp giảng dạy để đạt được chuẩn đầu ra thì phương pháp đánh giá cũng được coi trọng với cùng mục tiêu này. Trong chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn, 3 thời điểm đánh giá được tiến hành: đánh giá đầu vào, đánh giá trong quá trình học (cũng là đánh giá của các môn học) và đánh giá tốt nghiệp.

***a. Đánh giá đầu vào***

Về nguyên tắc, vì là trường công lập nên quy trình tuyển sinh của Trường được thực hiện rất chặt chẽ. Dựa trên quy chế tuyển sinh được ban hành từng năm của Bộ giáo dục và Đào tạo, Trường xây dựng đề án tuyển sinh cho riêng mình và trình Bộ xét duyệt. Để đảm bảo có được các thí sinh đủ điều kiện theo học ngành Quản trị Khách sạn cũng như để thích ứng với bối cảnh tuyển sinh, các phương thức tuyển sinh đã có sự thay đổi qua các năm. Năm 2020, do ảnh hưởng của dịch Covid, Trường đã linh hoạt đưa ra phương thức tuyển sinh xét tuyển thẳng để nhằm chọn lựa những sinh viên xuất sắc từ các trường phổ thông, giỏi tiếng Anh. Dựa trên khối lượng đăng ký dự tuyển và điểm tuyển của thí sinh mà điểm chuẩn được xác định cho từng phương thức xét tuyển (05.01.01). Kết quả đánh giá đầu vào của ngành Quản trị Khách sạn qua các năm được tổng hợp trong **Phụ lục 7**.

Có thể thấy, việc xác định phương thức tuyển sinh là có mục đích rõ ràng, không nằm ngoài việc đảm bảo sinh viên có được năng lực học tập thực sự phù hợp với các đòi hỏi đặc thù của ngành Quản trị Khách sạn, đặc biệt là tiếng Anh. Dữ liệu điểm chuẩn của ngành Quản trị khách sạn cho thấy chất lượng tuyển sinh đầu vào của ngành thuộc nhóm có điểm chuẩn cao của trường và có xu hướng tăng. Riêng năm 2018, điểm chuẩn có sự giảm nhẹ là do việc mở rộng quy mô tuyển sinh.

***b. Đánh giá liên tục trong suốt quá trình đào tạo***

Khi bước vào chương trình học, sinh viên ngành Quản trị Khách sạn sẽ được đánh giá liên tục năng lực của mình. Từ năm 2015 và đặc biệt sau khi tham gia các lớp huấn luyện về phương pháp giảng dạy và đánh giá trong khuôn khổ dự án USAID-COMET, đã có một sự cải tiến rõ nét về cách tiếp cận đánh giá được áp dụng trong chương trình Quản trị Khách sạn, đó là việc chú trọng hơn đến đánh giá trước khi đào tạo và đánh giá trong quá trình đào tạo thay vì chỉ tập trung vào đánh giá sau đào tạo. Đánh giá trước khi đào tạo được thực hiện vào đầu chương trình thông qua bài kiểm tra tiếng Anh đầu vào [05.01.02] được sử dụng để xếp các lớp học phần tiếng Anh phù hợp trình độ của sinh viên [05.01.03]. Nhiều môn học cũng có thực hiện các đánh giá trước khi đào tạo chủ yếu thông qua đặt câu hỏi của giáo viên, thỉnh thoảng có một bài kiểm tra nhỏ [05.01.04]. Kết quả của đánh giá trước khi đào tạo sẽ giúp giáo viên thiết kế được nội dung và phương pháp giảng dạy phù hợp hơn với từng lớp, đặc biệt xác định được kiến thức nào, kỹ năng nào cần bổ sung thêm trước khi bắt đầu học phần đó.

So với đánh giá trước khi đào tạo, đánh giá trong khi đào tạo được áp dụng phổ biến hơn trong các học phần, cũng với hình thức phổ biến là đặt câu hỏi hoặc thông qua bài kiểm tra [05.01.05]. Loại đánh giá này giúp cho giáo viên khẳng định được liệu sinh viên có hiểu rõ nội dung học tập trong buổi học đó không, đặc biệt khi áp dụng các phương pháp giảng dạy mà sinh viên đóng vai trò chủ đạo hơn. Kết quả của đánh giá này giúp giáo viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy để có thể đạt được trọn vẹn các chuẩn đầu ra của buổi học đó, của chương đó.

Đánh giá sau đào tạo nhằm xác định mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần cũng như chuẩn đầu ra của chương trình nếu được xem xét tích hợp trong tổng thể chương trình và được thực hiện xuyên suốt các môn học. Trong từng môn học, sinh viên sẽ được đánh giá giữa kỳ và cuối kỳ theo quy định thống nhất của Đại học Đà nẵng và Trường ĐHKT [05.01.06]. Đánh giá giữa kỳ thường chiếm 40% điểm toàn học phần, bao gồm 2 thành phần: thành phần 1 (ký hiệu TP1 trên phần mềm đánh giá) và thành phần 2 (ký hiệu TP2 trên phần mềm đánh gía). Đánh giá giữa kỳ thường được thực hiện ở nhiều lần đánh giá xuyên suốt học kỳ và được thống nhất bởi các giảng viên cùng dạy học phần đó. Đánh giá cuối kỳ chiếm 60% và được thực hiện theo lịch đánh giá chung của Trường.

Các phương pháp đánh giá được sử dụng cho mỗi thành phần đánh giá của từng học phần sẽ do các giáo viên cùng dạy một học phần thống nhất quyết định. Nhìn chung, các phương pháp đánh giá được áp dụng trong chương trình là rất đa dạng (**Phụ lục 8**). Mỗi phương pháp có mục tiêu, đối tượng, hoạt động đánh giá riêng (**Phụ lục 9**). Để lựa chọn phương pháp đánh giá phù hợp, logic chung là từ từng chuẩn đầu ra của học phần (CLOs), xác định rõ biểu hiện đạt được CLO đó phải như thế nào, từ đó, xác định đối tượng cần đánh giá và hoạt động đánh giá cần thiết. Sau đó, đối chiếu với Bảng mô tả các phương pháp trong Phụ lục 9 mà các phương pháp đánh giá phù hợp được lựa chọn. Có thể ví dụ minh hoạ logic lựa chọn này đối với chuẩn đầu ra số 4 trong học phần Quản trị khu vực Hậu cần Khách sạn ở hình 5.1.

**CLO: Đề xuất** được các quyết định quản trị khu vực hậu cần của một cơ sở lưu trú theo định hướng bảo vệ môi trường

BIỂU HIỆN ĐẠT CLO

Chọn lựa/phác thảo được các hệ thống trong khu vực hậu cần của cơ sở lưu trú

Tham mưu được về phân khu, vật liệu, kiểu xây dựng vừa đảm bảo an toàn, vừa hiệu quả trong bảo trì và bảo vệ môi trường

Xây dựng được kế hoạch bảo trì phù hợp với đặc điểm hoạt động của cơ sở lưu trú

ĐỐI TƯỢNG ĐÁNH GIÁ

Nội dung ý tưởng

Kỹ năng trình bày lập luận

Nhóm

Cá nhân

Viết

Nói

HOẠT ĐỘNG CẦN THIẾT TRONG ĐÁNH GIÁ

+ Tạo điều kiện cho sinh viên thể hiện đạt CLO: đưa ra tình huống, yêu cầu

+ Xác định quy mô của tình huống, yêu cầu: cá nhân, nhóm

+ Xác định hình thức thể hiện: viết, nói

+ Xác định mức độ đạt được CLO: tiêu chí đánh giá, mức điểm kỳ vọng với từng mức biểu hiện, parem điểm

+ Xác định kết quả biểu hiện: Đọc, nghe, đối chiếu, xác định điểm

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ LỰA CHỌN

Hình 5.1 Ví dụ về lập luận chọn lựa phương pháp đánh giá nhằm đạt được CLOs trong học phần

Quản trị khu vực hậu cần Khách sạn

Mặc dù sự đa dạng phương pháp đánh giá đã được áp dụng trong chương trình Quản trị Khách sạn nhưng chỉ từ năm 2015, các phương pháp đánh giá mới được xác định rõ ràng trong sự tương thích với chuẩn đầu ra của môn học và được ghi rõ tại mục 15 trong Đề cương chi tiết của các học phần [05.01.07]. Và xét trong tổng thể chương trình, các phương pháp đánh giá cho phép đạt được chuẩn đầu ra của chương trình. Sự tương thích này được tổng hợp từ từng học phần dựa trên các mối quan hệ tương thích Phương pháp đánh giá-CLOs và CLOs-PLOs để khẳng định phương một phương pháp đánh giá xác định cho phép đánh giá việc đạt được một PLO xác định [05.01.08].

Bảng 5.1 Sự tương thích giữa phương pháp giảng dạy và PLOs

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phương pháp** | **Tóm tắt PLOs** | | | | | | | | | | | |
| 1. Vận dụng kiến thức cơ bản | 2. Quản lý được hoạt động phục vụ khách | 3. Đối sánh được các hoạt động chức năng | 4. Đánh giá được chiến lược của DN | 5. Đề xuất được các KH và dự án KD | 6. Thành thạo nghiệo vụ | 7. Giao tiếp tốt | 8. Năng lực ngoại ngữ | 9. Kỹ năng tin học và công nghệ số | 10. Ra quyết định độc lập trong NC và công việc | 11. Làm việc nhóm | 12. Thái độ công dân và nhân sự chuyên nghiệp |
| Đánh giá chuyên cần |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| Đánh giá bài tập [05.01.09] | 20 | 14 | 11 | 2 | 19 | 3 | 3 | 9 |  | 15 |  | 13 |
| Đánh giá thuyết trình nhóm [05.01.10] | 14 | 17 | 11 | 3 | 19 | 2 | 11 | 5 | 1 | 22 | 21 | 13 |
| Đánh giá hoạt động [05.01.11] |  | 6 | 3 | 1 | 6 | 9 | 8 | 8 | 4 | 8 | 1 | 9 |
| Viết nhật kí thực tập [05.01.12] |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |  | 1 | 1 |  | 1 |
| Kiểm tra viết [05.01.13] | 14 | 12 | 9 | 4 | 15 | 2 |  | 6 |  | 11 |  | 11 |
| Kiểm tra trắc nghiệm [05.01.14] | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 |  | 2 | 7 | 1 | 3 |  | 5 |
| Thi vấn đáp | 2 | 6 | 4 |  | 6 | 2 | 1 | 5 |  | 7 |  | 4 |
| Báo cáo [05.01.15] | 7 | 6 | 6 | 3 | 10 | 5 | 10 | 1 | 4 | 10 |  | 9 |
| Đánh giá làm việc nhóm [05.01.16] |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 31 | 2 |
| Khóa luận/Báo cáo tốt nghiệp [05.01.17] | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |

Cũng từ năm 2015, đã có những thay đổi trong việc lựa chọn phương pháp đánh giá. Đó là gia tăng việc sử dụng các phương pháp đánh giá cho phép đánh giá tổng hợp kiến thức và kỹ năng, phù hợp hơn với chuẩn đầu ra và với phương pháp giảng dạy hơn như Thuyết trình nhóm, Đánh giá làm việc nhóm, Đánh giá hoạt động.

***c. Đánh giá tốt nghiệp***

Như đã trình bày trong Tiêu chuẩn 3, có hai lựa chọn cho học phần Thực tập tốt nghiệp và vì vậy, cũng có hai hình thức đánh giá tốt nghiệp. Các sinh viên nào có mức điểm trung bình tích luỹ đạt từ 3.0 trở lên và có được ý tưởng nghiên cứu khả thi thì có thể chọn hình thức đánh giá là Khoá luận tốt nghiệp [05.01.18]. Sau khi hoàn tất khoá luận, sinh viên bảo vệ khoá luận của mình trước một hội đồng đánh giá khoá luận bao gồm 5 thành viên, trong đó có một thành viên phản biện. Các sinh viên còn lại sẽ bắt buộc phải thực tập tại một cơ sở lưu trú 3 sao trở lên. Họ sẽ được đánh giá bởi giáo viên hướng dẫn và giáo viên phản biện bằng phương pháp Báo cáo thực tập, kết hợp với đánh giá của doanh nghiệp bằng phương pháp Đánh giá chuyên cần kết hợp với Đánh giá hoạt động [05.01.19]. Ngoài việc được đánh giá ở Học phần tốt nghiệp, sinh viên còn phải đạt được chuẩn đầu ra về kỹ năng tin học [05.01.20] và trình độ ngoại ngữ [05.01.21]

***d. Đánh giá các khía cạnh ngoài học thuật***

Bên cạnh việc đánh giá kết quả học tập trong chương trình chính khóa, sinh viên còn được đánh giá kết quả rèn luyện theo các loại Xuất sắc, Giỏi, Khá, Trung bình, Yếu và Kém với thang điểm và tiêu chí cụ thể trong từng học kỳ, từng năm học và toàn khóa học theo quy định [05.01.22]. Kết quả đánh giá rèn luyện là cơ sở để Khoa xét duyệt học bổng, xét khen thưởng, kỷ luật, xét thôi học ngừng học và các xét duyệt ưu tiên khác cho sinh viên. Vì trách nhiệm đối với xã hội, với cộng đồng cũng thuộc một chuẩn đầu ra trong chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn cũng như các chương trình đào tạo khác nên Trường cũng đã đưa ra quy định về đánh giá hoạt động ngoại khoá ngoài chương trình để làm cơ sở cho việc xét tốt nghiệp [05.01.23].

### Các quy định về đánh giá kết quả học tập của sinh viên (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

Trước hết, việc đánh giá sinh viên được điều tiết chung bởi quy định đánh giá sinh viên của Đại học Đà nẵng và Trường (như đã trình bày trong minh chứng [05.01.06]). Các quy định này được thông báo đến sinh viên trên trang thông tin điện tử của Phòng Kháo thí và Đảm bảo chất lượng [05.02.01], trong sổ tay sinh viên [05.02.02]. Sau đó, trong từng học phần, phương pháp đánh giá, kế hoạch đánh giá và tỷ trọng của các phần đánh giá được xác định rõ ràng, chi tiết ở mục 16 và 17 trong Đề cương chi tiết học phần [05.01.07] và cụ thể hơn trong các kế hoạch giảng dạy [05.02.03]. Các khía cạnh liên quan đến đánh giá sẽ được giáo viên giới thiệu trong buổi học đầu tiên, trên hệ thống E-learning 2 của Trường, hoặc/và trên Edmodo.com để sinh viên có thể đọc lại bất cứ lúc nào [05.02.04]. Thời điểm thi cuối kỳ cũng được lập kế hoạch chi tiết [05.02.05] và được thông báo trên trang thông tin điện tử của Trường [05.02.06].

Đối với các đánh giá đa chiều, không dựa trên một câu trả lời duy nhất thì việc xác định tiêu chí đánh giá và các mức đánh giá kỳ vọng ngày càng rõ ràng hơn thông qua việc thiết kế và điều chỉnh các rubrics cho phù hợp với các loại đánh giá và đặc thù của học phần [05.02.07]. Các rubrics này cũng được giảng viên thông báo đến sinh viên dưới nhiều hình thức như đăng lên trang của lớp hoặc phát phiếu đánh giá cho sinh viên tại buổi đánh giá [05.02.08]. Đối với phương pháp đánh giá mà câu trả lời là rõ ràng thì parem điểm được ghi rõ trong đề thi [05.02.09]. Chính điều này giúp cho việc đảm bảo thực hiện nhất quán tiêu chuẩn đánh giá của cả chương trình minh bạch và công bằng. Và sự nhất quán còn được thể hiện ở việc thực hiện trên thực tế so với các tuyên bố trên Đề cương chi tiết học phần [05.02.10].

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

***a. Quy trình và phương pháp đánh giá được áp dụng nhằm đảm bảo đánh giá có giá trị, tin cậy và công bằng***

Trước hết, các phương pháp đánh giá cho phép đánh giá việc đạt được các CLOs được thống nhất bởi các giáo viên cùng dạy một học phần và được trình bày chi tiết tại mục 16 và 17 trong Đề cương chi tiết học phần (như đã trình bày trong tiêu chí 5.2). Đề cương chi tiết học phần được Trưởng Bộ môn thông qua trước khi đưa vào bản đặc tả chương trình (Programme Specification) và thông báo cho sinh viên. Tính giá trị của việc đánh giá còn được đảm bảo thông qua việc xác định các nội dung đánh giá trên đề thi (hệ thống câu hỏi) và các tiêu chí đánh giá trong rubrics tương thích với CLOs và cũng được thông qua bởi Bộ môn [05.03.01].

Để đảm bảo độ tin cậy của việc đánh giá, mỗi đề thi sẽ được xây dựng một đáp án với đầy đủ các phương án trả lời được cho là đúng cùng với các mức điểm chi tiết. Tương tự như vậy là thang điểm trong rubrics cùng với mô tả mức độ tiêu chí đạt được tương ứng với các thang điểm. Đáp án và hệ thống thang điểm trong các rubrics sẽ được thống nhất bởi các giáo viên trong cùng học phần và cũng phải được thông qua bởi bộ môn. Tất cả các giáo viên tham gia chấm sẽ phải dựa trên cùng 1 đáp án, cùng một rubrics. Vì chiếm một tỷ trọng lớn trong điểm đánh giá toàn học phần nên đánh giá cuối kỳ được quy định chi tiết ở Quy định số 2120/QĐ-ĐHKT về tổ chức thi cuối kỳ [05.03.02]. Theo quy định này, thi cuối kỳ được tổ chức theo lịch chung của trường [05.02.06] và được giám sát nghiêm ngặt [05.03.03]. Mỗi phòng thi luôn được giám sát bởi 2 giám thị [05.03.04]. Đề thi được đựng trong các bì niêm phong khi được giao cho các giám thị. Đánh giá cuối kỳ thường được thực hiện bởi 2 giáo viên và bài thi được rọc phách để đảm bảo tính khách quan [05.03.05]. Bảng điểm phải có chữ ký của 2 giáo viên đánh giá và cũng phải được thông qua bởi Trưởng bộ môn hoặc đại diện Ban chủ nhiệm khoa [05.03.06]. Tổng thể mà nói, chính sự bao phủ của các thời điểm đánh giá và sự đa dạng của các phương pháp đánh giá, khía cạnh đánh giá (như đã trình bày trong tiêu chí 5.2), là nhằm đảm bảo độ tin cậy trong đánh giá sinh viên trong toàn chương trình lẫn trong từng học phần.

Để đảm bảo tính công bằng trong đánh giá, tất cả sinh viên đều được thông báo và giải thích rõ ràng về các điểm thành phần, phương pháp đánh giá, tỷ trọng đánh giá của một học phần xác định. Dù một học phần có thể được dạy và đánh giá bởi nhiều giáo viên nhưng đều phải dựa trên các quy định chung về phương pháp đánh giá, tỷ trọng đánh giá, thời gian đánh giá đã được ghi trong Đề cương chi tiết học phần. Như đã nói ở trên, việc tổ chức đánh giá chung cũng là nhằm đảm bảo sự công bằng: cùng một học phần sẽ được thi cùng một ngày với cùng một bộ đề thi. Việc chấm điểm cũng được thực hiện dựa trên cùng một barem điểm (score scheme) hoặc với cùng một rubric. Với các phần thi trắc nghiệm và phần thi viết, bài thi cuối cùng sẽ được loại bỏ thông tin cá nhân của người làm bài (rọc phách) và điểm chi tiết của từng ý, từng câu sẽ được ghi trên bài làm [05.03.05]. Với các phần đánh giá dựa trên rubrics, điểm thành phần và điểm tổng có thể được ghi trên tờ rubric của từng cá nhân hoặc trên 1 file excel [05.03.07].

Trong trường hợp đánh giá lại (chấm phúc khảo), người chấm sẽ không là giáo viên chấm lần đầu. Nếu sự sai lệch điểm quá 0,5 điểm thì người chấm lần đầu và chấm phúc khảo sẽ thảo luận với nhau về sự sai lệch đó để thống nhất kết quả cuối cùng.

***b. Độ giá trị, độ tin cậy của các phương pháp đánh giá được ghi lại và định kỳ*** ***đánh giá và các phương pháp đánh giá mới được phát triển và thử nghiệm***

Trên phương diện độ giá trị của đánh giá, các Đề cương chi tiết học phần (trong đó quy định phương pháp đánh giá và thời gian đánh giá), đề thi và rubrics đều được ghi lại (filed) và lưu trữ, chia sẻ cho tất cả các giảng viên tham gia giảng dạy. Việc đánh giá độ tin cậy đã được thực hiện để thay đổi phương pháp đánh giá. Ví dụ, trong học phần Giao tiếp kinh doanh, đánh giá cuối kỳ bằng Kiểm tra trắc nghiệm đã được thay đổi bằng sự kết hợp giữa Kiểm tra trắc nghiệm và Thuyết trình nhóm để đảm bảo đánh giá được mức độ đạt được các kỹ năng giao tiếp nói và giao tiếp phi ngôn ngữ tốt hơn. Tuy nhiên trên thực tế, việc đánh giá độ giá trị chưa được làm một cách thường xuyên và rộng khắp các học phần.

Trên phương diện độ tin cậy, việc bàn giao đề thi đều được ghi biên bản [05.03.08]. Tất cả hồ sơ về tổ chức thi cuối kỳ (bao gồm các giấy tờ thủ tục và bài thi, bảng điểm) đều được lưu ở phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng trong vòng 2 năm. Báo cáo thanh tra kỳ thi cuối kỳ cũng được lưu ở phòng Thanh tra pháp chế trong vòng 2 năm. Báo cáo thanh tra đó sẽ là cơ sở để Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng rà soát việc tổ chức kỳ thi để đảm bảo độ tin cậy. Kết quả chấm phúc khảo cũng sẽ được ghi lại một cách rất chi tiết. Các trường hợp có sự nhầm lẫn lớn trong việc đánh giá sẽ được truyền thông lại cho giáo viên để rút kinh nghiệm cải thiện việc đánh giá sau này.

### Đánh giá của sinh viên được phản hồi kịp thời nhằm cải thiện việc học

Như đã từng mô tả ở tiêu chí 5.1, đánh giá sinh viên trong chương trình Quản trị Khách sạn được thực hiện xuyên suốt quá trình và luôn được phản hồi kịp thời đến người học.

Đánh giá trước khi đào tạo một cách chính quy nhất là kỳ thi tiếng Anh đầu vào nhằm xác định trình độ tiếng Anh của thí sinh. Từ đó, xếp họ vào các lớp trình độ tương ứng. Kết quả thi sẽ được thông báo rộng rãi ngay sau khi có điểm. Trên cơ sở kết quả đó, sinh viên sẽ được xếp vào các lớp tiếng Anh phù hợp với trình độ của mình và việc xếp lớp này cũng được thông báo ngay cho sinh viên [05.01.03]. Những sinh viên nào có trình độ tiếng Anh tốt thì sẽ được bỏ qua một số lớp tiếng Anh theo bảng quy đổi của Nhà trường [05.04.01]. Với đánh giá trước đào tạo và trong quá trình đạo tạo của từng học phần, giảng viên sẽ phản hồi kết quả ngay tại lớp, chỉ cho sinh viên thấy họ còn thiếu những kiến thức và kỹ năng nào để theo học môn này, giải thích thêm những khía cạnh kiến thức/kỹ năng mà họ chưa nắm vững.

Đánh gía sau đào tạo được thực hiện trong kỳ và cuối kỳ. Với các đánh giá trong kỳ để tính điểm TP2 giáo viên có thể phản hồi với sinh viên hoặc tại lớp, hoặc trong lớp ảo trên trang Edmodo.com hoặc/và E-learning 2 [05.04.02]. Các phản hồi này rất được mong đợi bởi sinh viên vì không chỉ giúp họ hiểu đúng hơn, áp dụng tốt hơn sau này mà trong ngắn hạn, còn giúp họ hoàn thành tốt hơn đánh giá cuối kỳ. Kết quả tích hợp của đánh giá giữa kỳ sẽ được thông báo cho sinh viên trong vòng 1 tuần sau khi học kỳ kết thúc thông qua việc giáo viên cập nhật các thành phần điểm này vào phần mềm nhập điểm [05.04.03] và sinh viên có thể biết về điểm đó trên tài khoản của mình. Với đánh giá cuối kỳ, thời hạn hoàn thành điểm được quy định rõ ràng và ghi trên bì đựng bài thi [05.04.04]. Điểm thi cuối kỳ sẽ được cập nhật vào hệ thống tính điểm và điểm trung bình của học phần sẽ được tính tự động và được báo về tài khoản của sinh viên. Sinh viên có thể tự kiểm tra điểm của mình trên tài khoản đó [05.04.05]. Việc phản hồi điểm cuối kỳ sớm sẽ rất có ý nghĩa đối với sinh viên nhằm giúp họ xác định sự cần thiết phải cải thiện kết quả học tập như thế nào thông qua việc đăng ký học lại các học phần có điểm số dưới mức C.

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

Song song với việc tạo ra một hệ thống đánh giá có giá trị và đáng tin cậy, một hệ thống xử lý khiếu nại về kết quả học tập cũng được thiết lập và vận hành một cách hiệu quả. Với các đánh giá giữa kỳ thì sinh viên khiếu nại trực tiếp với giáo viên. Việc đón nhận khiếu nại và xử lý nhanh chóng, hợp lý là văn hoá của giáo viên khoa Du lịch. Giáo viên thường thông báo điểm đánh giá đi kèm với phản hồi lên trang chung của lớp hoặc trực tiếp với phần nộp bài của sinh viên hoặc của nhóm sinh viên. Sinh viên có thể khiếu nại ngay bằng việc phản hồi lại của giáo viên hoặc nhắn tin riêng với giáo viên nếu điều đó khiến họ thoải mái hơn trong việc khiếu nại. Bảng điểm tích luỹ cũng có thể được gửi đến sinh viên sau mỗi lần cập nhật và sinh viên được khuyến khích phản hồi ngay với giáo viên [05.05.01].

Với các đánh giá cuối kỳ, việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại của sinh viên được quy định rõ ràng bởi Trường ĐHKT và theo một quy trình chặt chẽ [05.05.02]. Sau khi đã cập nhật đầy đủ điểm cuối kỳ vào hệ thống quản lý học tập, Phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng sẽ đưa ra thông báo về phúc khảo [05.05.03]. Sinh viên mà muốn phúc khảo thì có thể đăng ký trực tuyến một cách tiện lợi [05.05.04]. Kết quả chấm phúc khảo, sau đó, sẽ được cập nhật vào hệ thống và hiện tự động trên tài khoản cá nhân của sinh viên [05.05.05]

Nhìn chung, hoạt động đánh giá sinh viên trong chương trình đào tạo Quản trị khách sạn được thiết kế với những mục đích rõ ràng, tương thích với chuẩn đầu ra của từng học phần và của chương trình. Các khía cạnh được đánh giá là khá toàn diện, phương pháp đánh giá đa dạng, phản hồi đánh giá kịp thời và đồng thời đón nhận lại những khiếu nại cũng rất rộng mở.

Khoa Du lịch đã thực hiện khảo sát trực tuyến về phương pháp đánh giá thông qua các khía cạnh như công tác tổ chức thi, kiểm tra; các hình thức kiểm tra và đánh giá giá; nội dung trong kiểm tra, đánh giá phù hợp với mục tiêu học phần và sát với chương trình đào tạo [05.05.06]. Kết quả từ khảo sát cho thấy, công tác kiểm tra, đánh giá của Trường và Khoa đã nhận được những phản hồi tích cực từ phía người học (Trích từ kết quả khảo sát người học về phương pháp kiểm tra, đánh giá). Cụ thể, người học thể hiện mức độ đồng ý và hài lòng cao (Mức đánh giá trung bình đều trên 4 – mức cao nhất là 5) với việc triển khai kiểm tra, đánh giá học phần, việc sử dụng đa dạng các phương pháp đánh giá một cách phù hợp, khách quan và hiệu quả.

## CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN, NGHIÊN CỨU VIÊN

### Việc quy hoạch đội ngũ, giảng viên, nghiên cứu 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

Để đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng, đội ngũ giảng viên ngành Quản trị Khách sạn đã được quy hoạch một cách hệ thống. Khoa Du lịch đã xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự [06.01.01] dựa trên các căn cứ được mô tả ở hình 6.1.

Hình 6.1 Các căn cứ xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự của Khoa Du lịch

**Chiến luọc phát triển của Trường [06.01.02]**

**Chiến lược phát triển của Khoa [06.01.03]**

**Đề án vị trí việc làm của Khoa [06.01.04]**

**Công văn áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo các ngành về du lịch của của Bộ GD&ĐT**

**Quy định của Bộ GD&ĐT về chỉ tiêu tuyển sinh**

Định hướng và mục tiêu phát triển các ngành nghề đào tạo

Định hướng và mục tiêu phát triển ngành Quản trị Khách sạn

Định hướng và mục tiêu phát triển nhân sự ngành Quản trị Khách sạn

Mô tả vị trí các công việc của bộ môn Kinh doanh khách sạn

Sự tham gia của chuyên gia vào chương trình đào tạo ngành QTKS

**Kế hoạch phát triển nhân sự của Khoa Du lịch**

**+ Yêu cầu về số lượng**

**+ Yêu cầu về chất lượng của đội ngũ giảng viên**

**+ Định hướng kế hoạch tuyển dụng và đào tạo**

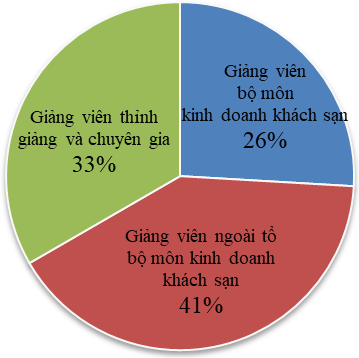
Số lượng giảng viên tương ứng với chỉ tiêu tuyển sinh của ngành Khách sạn

Từ kế hoạch phát triển nhân sự ngành Quản trị khách sạn được phê duyệt, hàng năm, Khoa xây dựng Kế hoạch tuyển dụng dựa trên phân tích độ tuổi và nhu cầu đào tạo viên chức [06.01.06] cũng như phân công nhiệm vụ trong Khoa [06.01.07] để Nhà trường phê duyệt. Khoa và bộ môn cũng xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cho giảng viên [06.01.08] dựa trên nguyện vọng của giảng viên, quy định của Đại học Đà Nẵng về chế độ làm việc và tiêu chuẩn giảng viên [06.01.09] nhằm có được đội ngũ giảng viên chất lượng, hiệu quả đáp ứng nhu cầu phát triển của Khoa.

Đảm bảo sự công khai, minh bạch, đồng thuận và đặc biệt là quan tâm đến nguyện vọng của cá nhân, quá trình xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự, kế hoạch tuyển dụng và kế hoạch đào tạo và phát triển của Khoa đều được bàn bạc, thống nhất, tôn trọng ý kiến của các giảng viên trong Khoa [06.01.10].

### Tỷ lệ giảng viên viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu 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

Đội ngũ giảng viên của ngành có giảng viên, giảng viên thỉnh giảng và chuyên gia. Trong đó, đội ngũ giảng viên toàn thời gian [06.02.01] có trình độ tiến sỹ chiếm 21,43%, độ tuổi trung bình là 34 tuổi; đội ngũ giảng viên bán thời gian có trình độ tiến sĩ là 50%. Đội ngũ chuyên gia tham gia vào quá trình đào tạo là những người giàu kinh nghiệm đến từ các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú đẳng cấp trên địa bàn khu vực miền Trung và Tây Nguyên [06.02.02]. Cơ cấu giảng viên, giảng viên thỉnh giảng và chuyên gia tham gia vào quá trình đào tạo của chương trình được thể hiện qua hình 6.2.

******Với sự hỗ trợ của hệ thống quản lý đào tạo, tỷ lệ SV/GV và khối lượng công việc của giảng viên được đo lường thường xuyên và làm định hướng để cải tiến chất lượng chương trình đào tạo.

Số lượng giảng viên, chỉ số FTE của giảng viên giai đoạn 2015-2020 được thể hiện qua bảng 6.1 và tỷ lệ sinh viên/giảng viên của chương trình được thể hiện qua bảng 6.2. Bảng 6.2 cho thấy tỷ lệ sinh viên/ giảng viên của chương trình ở mức thấp hơn so với quy định của Bộ Giáo dục và đào tạo (25 sinh viên/giảng viên) [06.02.03], tỷ lệ trung bình qua các năm là 18.7 sinh viên/giảng viên.

Hình 6.2 Số lượng giảng viên tham gia chương trình

Bảng 6.1 Số lượng và chỉ số FTE của giảng viên ngành Quản trị khách sạn (31/12/2020)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đối tượng** | **Nam** | **Nữ** | **Tổng số** | | **% Tiến sĩ** |
| **Số lượng** | **FTEs** |
| Phó giáo sư (toàn thời gian) | 1 | 0 | 1 | 1 | 100% |
| Giảng viên của tổ bộ môn | 2 | 11 | 13 | 8,32 | 15,38 |
| Giảng viên ngoài tổ bộ môn | 11 | 11 | 22 | 9,24 | 50,00 |
| Giảng viên thỉnh giảng và chuyên gia | 5 | 13 | 18 | 8,82 | 0% |
| **Tổng số** | 19 | 35 | 54 | **27,38** |  |

Bảng 6.2 Chỉ số sinh viên/giảng viên giai đoạn 2015-2020

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Năm học** | **Tổng số FTE của giảng viên** | **Tổng số sinh viên** | **Chỉ sổ sinh viên/giảng viên** |
| 2019-2020 | 27,38 | 610 | 22,3 |
| 2018-2019 | 22,59 | 535 | 24,8 |
| 2017-2018 | 21,54 | 384 | 18,9 |
| 2016-2017 | 20,34 | 309 | 16,8 |
| 2015-2016 | 18,39 | 194 | 10,5 |
| Chỉ số sinh viên/giảng viên trung bình | | | **18.7** |

Trách nhiệm của giảng viên được quy định rõ ràng, bao gồm giảng dạy, nghiên cứu khoa học và các nhiệm vụ khác được cụ thể trong quy định của Bộ Giáo dục & Đào tạo và của Đại học Đà Nẵng [06.01.09]. Khoa đã có sự phân công phụ trách học phần cụ thể cho các giảng viên [06.02.04] theo nguyên tắc ít nhất 02 giảng viên phụ trách một học phần. Mỗi đầu học kỳ, trưởng bộ môn căn cứ vào kế hoạch giảng dạy và báo giảng của Phòng Đào tạo [06.02.05] sẽ phân công giảng viên phụ trách các học phần để Phòng Đào tạo lên thời khóa biểu cụ thể cho từng giảng viên trên hệ thống đào tạo [06.02.06]. Các nhiệm vụ khác cũng được triển khai cụ thể đến từng giảng viên thông qua các cuộc họp của Khoa, Bộ môn [06.02.07]. Hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên được quy định cụ thể và đánh giá thông qua quy định tính giờ khoa học [06.02.08] và hệ thống quản lý giờ khoa học [06.02.09]. Để tăng cường công tác quản lý chất lượng đào tạo của đội ngũ chuyên gia, Nhà trường cũng đã quy định trách nhiệm của doanh nghiệp trong Thỏa thuận hợp tác với các doanh nghiệp lưu trú [06.02.10] trong việc cử cán bộ tham gia vào quá trình giảng dạy, hướng dẫn sinh viên và trong Hợp đồng giảng dạy với các chuyên gia [06.02.11].

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

Nhằm đảm bảo tuyển dụng được các giảng viên có đạo đức tốt và năng lực chuyên môn cao, công tác tuyển dụng; ký kết hợp đồng làm việc; tập sự và bổ nhiệm ngạch được thực hiện một cách minh bạch, công khai và đúng theo quy định của Đại học Đà Nẵng [06.03.01] và của Trường [06.03.02]. Các văn bản liên quan đến công tác tuyển chọn được phổ biến công khai trên website của Trường và Đại học Đà Nẵng [06.03.03]. Quy trình tuyển dụng đội ngũ giảng viên được mô tả ở hình 6.3

Hình 6.3 Quy trình tuyển dụng giảng viên

4. Trường tiếp nhận hồ sơ

[06.03.07]

3.Trường ra thông báo tuyển dụng

[06.03.06]

1. Khoa xây dựng nhu cầu tuyển dụng

[06.03.04]

2. Trường phê duyệt nhu cầu tuyển dụng [06.03.05]

5. Trường thành lập hội đồng tuyển dụng và các ban giúp việc

[06.03.08]

6. Hội đồng sát hạch hồ sơ

[06.03.09]

7. Hội đồng sát hạch năng lực chuyên môn

[06.03.10]

9. Trường ra quyết định tuyển dụng

[06.03.12]

8. Thông báo kết quả sát hạch

[06.03.11]

10. Trường và ứng viên ký hợp đồng làm việc

[06.03.13]

Hằng năm, căn cứ vào kế hoạch nhân sự đã được phê duyệt, Khoa Du lịch họp bàn xác định nhu cầu tuyển dụng [06.03.04.a] để trình Trường phê duyệt. Tiêu chuẩn của ứng viên được xác định qua bản mô tả vị trí tuyển dụng [06.03.04.b], các ứng viên phải có trình độ thạc sỹ trở lên; tốt nghiệp đại học loại giỏi; ưu tiên những người tốt nghiệp thạc sỹ từ các Trường đại học tiên tiến ở nước ngoài và tiến sỹ; phải đạt chuẩn Tiếng Anh và CNTT theo quy định.Việc ra đề sát hạch năng lực chuyên môn do Khoa thực hiện. Hội đồng sát hạch năng lực chuyên môn có 5 thành viên, trong đó có 3 thành viên là của Khoa; kết quả sát hạch được thông báo trực tiếp cho các ứng viên và công khai trên website của Trường [06.03.11]. Các ứng viên trúng tuyển được Nhà trường gặp gỡ [06.03.13a], giao trách nhiệm cụ thể và thông báo đầy đủ các quyền và nghĩa vụ, cơ hội thăng tiến của mình theo các Quy định của nhà nước [06.03.13b].

Tiêu chí lựa chọn chuyên gia tham gia vào chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được thực hiện theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo [06.01.05]. Các chuyên gia được lựa chọn là người tốt nghiệp thạc sỹ trở lên hoặc tốt nghiệp đại học có từ 3 năm kinh nghiệm trở lên đúng ngành tham gia đào tạo. Trên cơ sở thỏa thuận hợp tác với doanh nghiệp [06.02.10], doanh nghiệp sẽ giới thiệu danh sách chuyên gia tham gia đào tạo, hướng dẫn thực hành môn học và hướng dẫn thực tập [06.02.02.b]. Chuyên gia được doanh nghiệp cử tham gia vào quá trình đào tạo, hướng dẫn sinh viên thực tập môn học và thực tập tốt nghiệp là những người quản lý từ cấp sơ sở, trung cấp và cấp cao của doanh nghiệp. Căn cứ vào kế hoạch giảng dạy của từng kỳ [06.02.05], giáo vụ đặc thù và giảng viên phụ trách môn học sẽ liên lạc với doanh nghiệp để mời chuyên gia tham gia giảng dạy và hướng dẫn thực tập [06.03.14].

Giảng viên tập sự có 1 năm để chuẩn bị năng lực giảng dạy như: dự giờ, chuẩn bị bài giảng, giảng thử và bổ túc năng lực tin học, ngoại ngữ và kỹ năng sư phạm theo quy định. Quy trình tập sự được mô tả ở ở hình 6.4.

1.Khoa phân công người hướng dẫn tập sự

[06.03.15]

2. Giảng viên tập sự xây dựng kế hoạch tập sự

[06.03.16]

3. Giảng viên tập sự chuẩn bị bài giảng, giảng thử và bổ túc năng lực ngoại ngữ, tin học, kỹ năng sư phạm

[06.03.17]

4. Khoa xác nhận hoàn thành kế hoạch tập sự cho giảng viên tập sự

[06.03.18]

5. Trường ra quyết định công nhận hết tập sự cho giảng viên tập sự

[06.03.19]

6. Trường ra quyết định bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp giảng viên

[06.03.20]

Hình 6.4 Quy trình tuyển dụng giảng viên

Người hướng dẫn tập sự cho các giảng viên tập sự là những giảng viên uy tín, có trình độ chuyên môn cao, có kinh nghiệm [06.03.15]. Kết thúc 1 năm tập sự, nếu giảng viên tập sự đạt được các tiêu chuẩn về đạo đức và năng lực chuyên môn, Khoa sẽ làm đề nghị Trường công nhận kết thúc tập sự [06.03.18]. Nếu sau một năm, giảng viên tập sự không đạt được các tiêu chuẩn về đạo đức và năng lực chuyên môn thì Khoa sẽ làm đề nghị Trường chấm dứt hợp đồng làm việc.

Theo quá trình công tác, các giảng viên đủ các điều kiện cần thiết sẽ được bổ nhiệm các chức danh viên chức cao hơn theo quy định [06.03.21].

Công tác bổ nhiệm cán bộ quản lý của Khoa, bộ môn được thực hiện theo quy chế của Trường [06.03.22] và Đại học Đà Nẵng [06.03.23] dựa trên công tác quy hoạch các chức danh quản lý của Trường và Đại học Đà Nẵng được thực hiện 02 năm/lần [06.03.24]. Những cán bộ chủ chốt được quy hoạch hoặc bổ nhiệm sẽ được cử tham gia các lớp bồi dưỡng quản lý nhằm nâng cao trình độ quản lý [06.03.25].

Việc bổ nhiệm cán bộ dựa trên công tác quy hoạch [06.03.24] và quy trình bổ nhiệm là dân chủ và công khai [06.03.26]. Các giảng viên bổ nhiệm, xét nâng hạng và nâng lương trước thời hạn căn cứ vào tiêu chuẩn quy định và thông qua sự bình chọn của tập thể [06.03.27].

Bên cạnh đó, Khoa và ngành thực hiện chế độ kéo dài thời gian công tác đối với các giảng viên có trình độ cao khi đến tuổi nghỉ hưu nhằm khai thác triệt để trình độ và kinh nghiệm chuyên môn của họ [06.03.28].

### Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và đánh giá

Năng lực đội ngũ giảng viên được xác định thành những tiêu chuẩn và nhiệm vụ cụ thể đối với từng chức danh nghề nghiệp giảng viên [06.01.09]. Giảng viên phải bảo đảm các tiêu chuẩn về đạo đức, chuyên môn nghiệp vụ để được bổ nhiệm vào ngạch giảng viên. Nhiệm vụ của giảng viên là giảng dạy, nghiên cứu khoa học và các nhiệm vụ khác. Các giảng viên đã tham gia thiết kế chương trình đào tạo; xây dựng đề cương học phần, kế hoạch giảng dạy, đề thi, đáp án và áp dụng các phương pháp giảng dạy, đánh giá học phần khác nhau [06.04.01]; liên hệ với các doanh nghiệp và mời chuyên gia tham gia vào chương trình đào tạo. Các giảng viên phải bảo đảm số giờ nghiên cứu khoa học tối thiểu theo quy định và tham gia vào các dự án nghiên cứu phục vụ cộng đồng. Để đảm bảo thành công trong việc thực hiện chương trình đào tạo đặc thù, giảng viên của Khoa tham gia tích cực vào hoạt động của các hiệp hội du lịch [06.04.02].

Năng lực của đội ngũ giảng viên thường xuyên được đánh giá thông qua quá trình tuyển dụng, tập sự và trong suốt quá trình làm việc. Hội đồng tuyển dụng của Nhà trường sẽ đánh giá để chọn lựa ứng viên tốt nhất cho vị trí giảng viên thông qua việc sát hạch năng lực chuyên môn [06.03.10]; khoa, bộ môn tiếp tục đánh giá năng lực giảng viên thông qua quá trình tập sự [06.03.17], nếu đạt yêu cầu mới đề nghị bổ nhiệm ngạch giảng viên.

Định kỳ 3 tháng lần Khoa họp đánh giá viên chức để xác định mức hưởng lương tăng thêm [06.04.03]. Vào cuối mỗi năm học, khoa đánh giá phân loại viên chức hàng năm [06.04.04] và thực hiện bình chọn các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng định kỳ và đột xuất cho các giảng viên [06.04.05].

Người học là kênh đánh giá rất quan trọng đối với giảng viên. Sau mỗi học phần, kỳ thực tập tốt nghiệp và cuối khóa, Nhà trường tổ chức khảo sát đối với sinh viên. Kết quả khảo sát [06.04.06] được phân tích và thông báo cho giảng viên, nhà quản lý biết để làm cơ sở điều chỉnh hoạt động giảng dạy [06.04.07]. Kết quả khảo sát học phần chuyên ngành Quản trị khách sạn cho thấy sinh viên đánh giá cao đội ngũ giảng viên của Ngành về năng lực chuyên môn; kỹ năng giảng dạy tốt; nhiệt tình, trách nhiệm cao trong giảng dạy và phát triển kỹ năng tốt cho sinh viên. Các chỉ số đánh giá năng lực của giảng viên và sự hài lòng của sinh viên rất cao và liên tục được cải thiện trong 5 năm qua [06.04.06].

Bên cạnh việc khảo sát đánh giá của sinh viên đối với giảng viên, để phục vụ cho công tác lựa chọn chuyên gia và doanh nghiệp tham gia vào quá trình đào tạo, Khoa cũng đã tổ chức đối thoại với sinh viên qua Hội nghị công tác sinh viên hàng năm [06.04.08] và cuộc họp đánh giá kết quả triển khai các học phần về doanh nghiệp sau mỗi học kỳ [06.04.09]. Hầu hết sinh viên hài lòng và đánh giá cao về kinh nghiệm, sự nhiệt tình và chất lượng giảng dạy, hướng dẫn của đội ngũ chuyên gia tham gia vào chương trình đào tạo.

### Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và có hoạt động triển khải để đáp ứng nhu cầu

Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn trong đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên của ngành Quản trị khách sạn được xác định đóng vai trò then chốt để đảm bảo chất lượng của chương trình đào tạo. Việc đào tạo và phát triển chuyên môn cho đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện thường xuyên trong cả ngắn hạn, trung hạn và dài hạn [06.01.08]. Đây vừa là quyền lợi, vừa là nhiệm vụ của giảng viên, nghiên cứu viên kể từ khi được tuyển dụng và trong suốt quá trình làm việc [06.03.13.b].

Trong suốt thời gian công tác, Nhà trường luôn khuyến khích các giảng viên tham dự các khóa đào tạo và bồi dưỡng ngắn hạn để nâng cao trình độ và kỹ năng. Khoa và bộ môn căn cứ vào nhu cầu phát triển của đơn vị và các cá nhân xây dựng kế hoạch bồi dưỡng ngắn hạn và đào tạo dài hạn [06.01.08]. Việc đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng quản lý được thực hiện theo quy định của Đại học Đà Nẵng [06.05.01] và được Nhà trường hỗ trợ kinh phí [06.05.02]. Bên cạnh đó, thông tin về các chương trình đào tạo, bồi dưỡng được thông báo đầy đủ đến các giảng viên để đăng ký tham gia và ứng tuyển, đặc biệt là các chương trình đào tạo sau đại học ở nước ngoài [06.05.03]. Các giảng viên của ngành đã tham gia các chương trình đào tạo ngắn hạn và nhận được các chứng chỉ đào tạo, đặc biệt là các khoá đào tạo về phương pháp giảng dạy trong khuôn khổ dự án USAID-COMET, khoá đào tạo chứng chỉ nghề du lịch VTOS [06.05.04], các học bổng đao tạo sau đại học [06.05.05]. Nhận thức được tầm quan trọng của công tác đảm bảo chất lượng, đội ngũ giảng viên của Khoa cũng tích cực tham gia các lớp tập huấn về đo lường chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, xây dựng đề cương chi tiết học phần, phương pháp dạy – học tích cực... do Trường và ĐHĐN tổ chức [06.05.06]. Bảng 6.3 thể hiện số lượng giảng viên tham gia các chương trình đào tạo qua các năm.

Bảng 6.3 Số lượng giảng viên tham gia các chương trình đào tạo qua các năm

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Năm học** | **Đào tạo ngắn hạn** | **Thạc sỹ** | **Tiến sỹ** |
| **2014-2015** | 2 | 5 | 2 |
| **2015-2016** | 8 | 5 | 2 |
| **2016-2017** | 14 | 1 | 2 |
| **2017-2018** | 13 | 1 | 3 |
| **2018-2019** | 10 | 1 | 3 |
| **2019-2020** | 12 | 2 | 2 |

Các giảng viên sau khi tham dự các chương trình đào tạo phải báo cáo kết quả với Nhà trường theo quy định [06.05.07] đồng thời Khoa tổ chức các hoạt động giảng viên chia sẻ những nghiên cứu, những kỹ năng học được của mình cho các đồng nghiệp trong Trường [06.05.08].

Để đảm bảo chất lượng giảng dạy của chuyên gia, Nhà trường đã tạo điều kiện hỗ trợ cho chuyên gia được tham gia vào các lớp đào tạo chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm do Trường và Đại học Đà Nẵng tổ chức [06.05.09].

### Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu 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

Việc đánh giá kết quả công việc của giảng viên trong Khoa được thực hiện hàng năm thông qua chất lượng và hiệu quả của việc giảng dạy, nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác. Hàng năm, Đại học Đà Nẵng và Nhà trường thực hiện hướng dẫn đến khoa, bộ môn về việc đánh giá phân loại viên chức [06.06.01] và bình xét các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng [06.06.02]. Thông qua hệ thống quản lý đào tạo và khoa học, Trường và Khoa xác định khối lượng giảng dạy [06.06.03], chất lượng giảng dạy [06.06.04] và giờ nghiên cứu khoa học [06.06.05] để làm căn cứ xét lương tăng thêm, phân loại viên chức, bình xét các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng, nâng lương đúng hạn và trước hạn cũng như các khen thưởng khác. Bảng 6.4 thể hiện kết quả khen thưởng của giảng viên Khoa Du lịch.

Bảng 6.4 Kết quả bình xét các danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng giai đoạn 2015-2020 của giảng viên khoa Du lịch

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Năm học** | **LĐTT** | **CSTĐCS** | **Bằng khen của Bộ GD&ĐT** | **Giấy khen của UD** | **Giấy khen của Trường** |
| **2015-2016** | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2016-2017** | 13 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| **2017-2018** | 15 | 2 |  | 1 | 2 |
| **2018-2019** | 15 | 3 |  | 1 | 2 |
| **2019-2020** | 16 | 3 | 2 | 2 | 2 |

Bên cạnh đó, các giảng viên có những công trình khoa học được công bố trên các tạp chí quốc tế uy tín (ISI/Scopus) sẽ được hỗ trợ kinh phí theo quy định của Đại học Đà Nẵng và của Trường [06.06.06]. Trong thời gian qua, khoa Du lịch đã có một giảng viên được UBND thành phố tặng bằng khen về thành tích nghiên cứu khoa học [06.06.07]. Nhiều giảng viên của Khoa có đóng góp cho các hoạt động đoàn thể, cộng đồng cũng được ghi nhận và khen thưởng [06.06.08].

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

Hoạt động nghiên cứu khoa học là bắt buộc đối với tất cả các giảng viên và được Nhà trường quy định rõ ràng [06.02.08]. Các loại hình hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên gồm: công bố bài báo khoa học; xuất bản giáo trình, sách và các tài liệu học tập khác; thực hiện các đề tài nghiên cứu các cấp (cơ sở, cấp Đại học Đà Nẵng, Bộ, tỉnh, thành phố, Nhà nước); hướng dẫn sinh viên nghiên cứu khoa học; chỉ đạo các đội tuyển dự thi các cuộc thi về khoa học và công nghệ; thực hiện báo cáo khoa học tại bộ môn, khoa; tham gia trình bày, đọc và phản biện bài báo khoa học của tạp chí, kỷ yếu hội nghị/hội thảo; thực hiện các hợp đồng chuyển giao công nghệ [06.07.01]. Vào cuối mỗi năm học, mỗi giảng viên có trách nhiệm báo cáo kết quả nghiên cứu khoa học của cá nhân cho Khoa và Trường [06.06.05] để tính điểm khoa học làm cơ sở cho việc đánh giá, xếp loại viên chức và bình chọn các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng.

Việc thực hiện các đề tài nghiên cứu của giảng viên được giám sát theo một quy trình chặt chẽ. Giảng viên phải đăng ký và bảo vệ đề tài trước Hội đồng tuyển chọn đề tài [06.07.02]. Sau khi được Hội đồng tuyển chọn thông qua, giảng viên sẽ được giao nhiệm vụ nghiên cứu và ký kết hợp đồng [06.07.03]. Khi hoàn tất đề tài, giảng viên phải báo cáo công trình nghiên cứu của mình trước Hội đồng nghiệm thu cấp khoa, cấp Trường hoặc các cấp cao hơn tùy thuộc vào cơ quan quản lý đề tài [06.07.04]. Khi được Hội đồng này thông qua thì giảng viên mới hoàn thành nhiệm vụ và thanh lý hợp đồng.

Trong thời gian qua, các giảng viên của Khoa đã tích cực phối hợp với các địa phương chủ trì các đề tài nghiên cứu khoa học, cụ thể năm 2016 đã hoàn thành 1 đề tài cấp địa phương; 2 đề tài nghiên cứu KH cấp trường và 1 đề tài NCKH cấp Bộ được hoàn thành năm 2017 và 1 đề tài địa phương hoàn thành năm 2019.

Trong những năm qua, Nhà trường đã hỗ trợ mạnh mẽ cho hoạt động công bố các kết quả nghiên cứu khoa học trên các tạp chí quốc tế uy tín (nằm trong các danh mục ISI, SSCI, Scopus, ABDC) của giảng viên thông qua việc tăng mức chi hỗ trợ cho các công bố [06.05.02]. Nhờ đó, số lượng các bài báo khoa học quốc tế của giảng viên trong bộ môn đã có những khởi sắc, đặc biệt năm 2019 và 2020, số lượng các bài báo được công bố trên các tạp chí quốc tế có thứ hạng cao được gia tăng rất mạnh. Bảng 6.5 thể hiện số lượng bài báo giai đoạn 2015-2020.

***Bảng 6.5. Số lượng các bài báo giai đoạn 2015-2020***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Năm** | **Hình thức bài báo** | | **Tổng cộng** | **Số lượng GV** | **Số lượng bài báo/GV** |
| **Cấp QG** | **Cấp quốc tế** |
| 2015 | 3 | 2 | 5 | 9 | 0.6 |
| 2016 | 4 | 2 | 6 | 9 | 0.7 |
| 2017 | 3 | 6 | 9 | 11 | 0.8 |
| 2018 | 2 | 2 | 4 | 12 | 0.3 |
| 2019 | 1 | 8 | 9 | 14 | 0.6 |
| 2020 | 1 | 14 | 15 | 15 | 1 |

Về mặt nâng cao chất lượng chương trình, các công trình nghiên cứu này có ý nghĩa đóng góp vào việc làm phong phú thêm về mặt học thuật cũng như ứng dụng cho các nội dung dạy - học trong chương trình đào tạo.

## CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN HỖ TRỢ

Trường Đại học Kinh tế có 12 đơn vị với những chức năng và nhiệm vụ cụ thể nhằm phục vụ và hỗ trợ cho giảng viên và sinh viên của Trường [07.01.01]. Bên cạnh đó, Khoa cũng tuyển dụng nhân viên đễ hỗ trợ cho hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu của Khoa.

### Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tai Thư viện, phòng thực hành, công nghệ thông tin và 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

Đội ngũ nhân viên hỗ trợ của Trường được xây dựng theo kế hoạch phát triển đội ngũ dài hạn, trung hạn và ngắn hạn [07.01.02] dựa trên chiến lược phát triển của Trường [07.01.03], đề án vị trí việc làm [07.01.04] và nhu cầu nguồn nhân lực của các đơn vị (khoa, phòng, trung tâm, thự viện..). Trên cơ sở kế hoạch phát triển nhân lực, Trường xác định nhu cầu tuyển dụng nhân viên hàng năm, trình Đại học Đà Nẵng phê duyệt [07.01.05] để làm căn cứ tuyển dụng. Bảng 7.1 cho thấy 77,3% nhân viên có trình độ từ đại học trở lên.

Bảng 7.1 Số lượng nhân viên phục vụ (18/3/2021)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đội ngũ nhân viên phục vụ** | **Total** | **Trình độ đào tạo** | | | |
| **Phổ thông TH** | **Đại học** | **Cao học** | **Tiến sĩ** |
| **Khoa Du lịch** | | | | | |
| Phòng thực hành | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Giáo vụ đặ thù và thư ký Khoa | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| ***Tổng số*** | 4 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| ***Tỷ trọng (%)*** | 100 | 0 | 75 | 25 | 0 |
| **Trường** | | | | | |
| Công nghệ thông tin | 9 | 0 | 5 | 4 | 0 |
| Thư viện | 9 | 0 | 9 | 0 | 0 |
| Khoa học | 8 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| Dịch vụ khác | 89 | 27 | 43 | 19 | 0 |
| ***Tổng số*** | 115 | 27 | 57 | 30 | 1 |
| ***Tỷ trọng (%)*** | 100 | 23,48 | 49,57 | 26,09 | 0,87 |

Các nhân viên phải bảo đảm các tiêu chuẩn cần thiết để được bố trí vào các ngạch viên chức theo quy định [07.01.06]. Bên cạnh đó, trong quá trình làm việc, trên cơ sở nhu cầu thực tế của các đơn vị, Nhà trường triển khai việc đào tạo, bồi dưỡng nhằm tăng cường khả năng đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động đáp ứng cộng đồng [07.01.07]. Nhằm tạo nguồn đội ngũ cán bộ quản lý, định kỳ 2 năm/lần, Đại học Đà Nẵng và Trường tổ chức công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý để làm cơ sở bồi dưỡng và bổ nhiệm trong tương lai [07.01.08].

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

Các tiêu chí, quy trình tuyển dụng và lựa chọn nhân viên được thực hiện công khai theo các quy định của Nhà nước [07.01.06], của Đại học Đà Nẵng [07.02.01], và của Trường [07.02.02] nhằm bảo đảm tuyển dụng được nhân viên có đạo đức tốt và năng lực chuyên môn phụ hợp với vị trí việc làm. Bên cạnh tiêu chí chung về đạo đức nghề nghiệp, tùy vào vị trí tuyển dụng mà có các tiêu chí khác nhau về trình độ đào tạo, bồi dưỡng, và năng lực chuyên môn nghiệp vụ. Quy trình tuyển dụng nhân viên phục vụ được mô tả ở hình 7.1.

4. Trường tiếp nhận hồ sơ

[07.02.06]

3.Trường ra thông báo tuyển dụng

[07.02.05]

1. Đơn vị xây dựng nhu cầu tuyển dụng

[07.02.03]

2. Trường phê duyệt nhu cầu tuyển dụng [07.02.04]

5. Trường thành lập hội đồng tuyển dụng và các ban giúp việc

[07.02.07]

6. Hội đồng sát hạch hồ sơ

[07.02.08]

7. Hội đồng sát hạch năng lực chuyên môn

[07.02.09]

9. Trường ra quyết định tuyển dụng

[07.02.11]

8. Thông báo kết quả sát hạch

[07.02.10]

10. Trường và ứng viên ký hợp đồng làm việc

[07.02.12]

Hình 7.1 Quy trình tuyển dụng nhân viên phục vụ

Hằng năm, căn cứ vào kế hoạch nhân sự đã được phê duyệt, các đơn vị họp bàn xác định nhu cầu tuyển dụng [07.02.03.a] để trình Trường phê duyệt. Tiêu chuẩn của ứng viên được xác định qua bản mô tả vị trí tuyển dụng [07.02.03.b]. Việc ra đề sát hạch năng lực chuyên môn do đơn vị có nhu cầu tuyển dụng thực hiện. Hội đồng sát hạch năng lực chuyên môn có 3 thành viên, trong đó có 1 thành viên là của đơn vị có nhu cầu tuyển dụng; kết quả sát hạch được thông báo trực tiếp cho các ứng viên và công khai trên website của Trường [07.02.10]. Các ứng viên trúng tuyển được Nhà trường gặp gỡ [07.02.12.a], giao trách nhiệm cụ thể và thông báo đầy đủ các quyền và nghĩa vụ, cơ hội thăng tiến của mình theo các Quy định của nhà nước và đươc cụ thể hóa trong hợp đồng làm việc [07.02.12.b].

Các quy định về tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp [07.01.06] và kế hoạch thi nâng ngạch viên chức của Bộ Nội vụ được phố biến đến từng viên chức để chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc thi nâng ngạch đạt kết quả [07.02.13]. Việc bổ nhiệm viên chức quản lý được thực hiện dựa trên công tác quy hoạch và quy trình bổ nhiệm thực hiện dân chủ, công khai [07.02.14]. Các nhân viên được bổ nhiệm, xét nâng ngạch và nâng lương trước thời hạn căn cứ vào tư cách đạo đức và năng lực chuyên môn.

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

Năng lực đội ngũ nhân viên được xác định cụ thể thể đối với từng chức danh nghề nghiệp [07.01.06]. Nhân viên phải bảo đảm các tiêu chuẩn về đạo đức, đào tạo bồi dưỡng và chuyên môn nghiệp vụ để được bổ nhiệm vào ngạch.

Năng lực của đội ngũ nhân viên thường xuyên được đánh giá thông qua quá trình tuyển dụng, tập sự và trong suốt quá trình làm việc. Hội đồng tuyển dụng của Nhà trường sẽ đánh giá để chọn lựa ứng viên tốt nhất cho vị trí việc làm thông qua việc sát hạch chuyên môn [07.02.09]; các đơn vị tiếp tục đánh giá năng lực chuyên viên thông qua quá trình tập sự/thử việc [07.03.01], nếu đạt yêu cầu mới đề nghị bổ nhiệm ngạch. Định kỳ 3 tháng đơn vị sẽ tiến hành đánh giá viên chức để xác định mức hưởng thu nhập tăng thêm [07.03.02]. Vào cuối mỗi năm học, đơn vị tiến hành đánh giá phân loại viên chức hàng năm [07.03.03] và thực hiện bình chọn các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng định kỳ và đột xuất cho các nhân viên [07.03.04].

Hàng năm, Nhà trường thực hiện việc khảo sát đối với sinh viên và sinh viên tốt nghiệp về chất lượng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ giảng dạy [07.03.05] và những phản hồi của sinh viên sẽ được gửi đến các đơn vị [07.03.06] nhằm thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng . Bảng 7.2 cho thấy kết quả đánh giá của sinh viên tốt nghiệp đối với nhân viên hỗ trợ giảng dạy. Hầu hết sinh viên đánh giá cao về thái độ phục vụ, tính kịp thời và tính hợp lý của đội ngũ nhân viên, các tiêu chí này liên tục được các thiện với sự hài lòng cao của sinh viên trong thời gian qua.

Bảng 7.2 Kết quả đánh giá của sinh viên tốt nghiệp về các hoạt động hỗ trợ giảng dạy

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí khảo sát** | **Mức đánh giá (\*)** | | | | |
| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Thái độ phục vụ của nhân viên thư viện nhã nhặn, lịch sự | 4,16 | 4,12 | 4,03 | 4,06 | 4,41 |
| Quy trình mượn trả/ tải tài liệu dễ dàng | 4,16 | 4,31 | 4,07 | 4,27 | 3,69 |
| Các phòng chức năng (Đào tạo, CTSV…) quy định thời gian tiếp SV hợp lý | 3,81 | 4,14 | 4,12 | 4,13 | 4,41 |
| Cán bộ, nhân viên của Trường nhã nhặn trong giao tiếp với SV | 3,87 | 4,06 | 4,34 | 4,35 | 4,47 |
| Các yêu cầu chính đáng của SV luôn được giải quyết kịp thời | 3,87 | 3,92 | 4,26 | 4,23 | 4,25 |
| Các phòng chức năng giải quyết công việc đúng quy định | 3,90 | 4,08 | 4,41 | 4,42 | 4,37 |

*Ghi chú: Mức đánh giá thấp nhất: 1; mức đánh giá cao nhất: 5*

Bên cạnh việc khảo sát sinh viên tốt nghiệp, hàng năm, Khoa tổ chức lấy ý kiến của sinh viên về chất lượng phục vụ của phòng thực hành để có những cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ [07.03.07]. Những đánh giá của sinh viên đã được Khoa nghiêm túc tiếp thu và có những điều chỉnh phù hợp để nâng cao chất lượng phục vụ.

Nhà trường khuyến khích nhân viên phát huy năng lực của mình thông qua việc đăng ký sáng kiến cải tiến kỹ thuật và giải pháp công tác hàng năm [07.03.08] để áp dụng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Sáng kiến, cải tiến kỹ thuật và giải pháp công tác sẽ được Hội đồng Khoa học và đào tạo của Trường đánh giá và Hiệu trưởng Nhà trường công nhận. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để xem xét bình chọn danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng hàng năm cho nhân viên.

### 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

Với nhận thức đào tạo và phát triển chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên là yếu tố quan trọng nhằm phục vụ cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, Nhà trường thường xuyên tạo điều kiện thuận lợi phát triển chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên nhằm thực hiện mục tiêu chiến lược của các đơn vị được thiết lập cho mỗi thời kỳ [07.01.07]. Căn cứ để thực hiện nhiệm vụ này là nhu cầu bồi dưỡng của cá nhân và đơn vị [07.04.01], quy chế chi tiêu nội bộ [07.04.02] và quy định về công tác đào tạo, bồi dưỡng của Đại học Đà Nẵng [07.04.03]. Vì vậy hoạt động đào tạo bồi dưỡng cho đội ngũ nhân viên được thực hiện kể từ khi mới tuyển dụng và trong suốt quá trình làm việc một cách có hệ thống.

Nhân viên mới tuyển dụng sẽ trải qua thời kỳ tập sự dưới sự hướng dẫn của một nhân viên có kinh nghiệm [07.04.04]. Sau khi hoàn tất quá trình tập sự, chuyên viên sẽ được ký kết hợp đồng làm việc theo quy định [07.04.05]. Trong quá trình làm việc, Nhà trường luôn khuyến khích các nhân viên tham dự các khóa đào tạo ngắn hạn và dài hạn về kiến thức quản lý hành chính, về nghiệp vụ tin học: ứng dụng phần mềm Quản lý đào tạo, về công tác Khảo thí đánh giá kết quả học tập của sinh viên…để nâng cao trình độ và kỹ năng phục vụ sinh viên. Các đơn vị căn cứ vào nhu cầu phát triển của đơn vị và các cá nhân xây dựng kế hoạch đào tạo [07.04.01]. Nhà trường luôn thông tin đầy đủ về các chương trình bồi dưỡng để các đơn vị cử viên chức tham dự [07.04.06] và hỗ trợ kinh phí [07.04.02].

### 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, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng

Việc đánh giá kết quả công việc của nhân viên được triển khai định kỳ hàng quý và hàng năm dựa trên chất lượng công việc và hiệu quả công việc. Định kỳ mỗi Quý, các nhân viên sẽ được đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của viên chức để xét lương tăng thêm [07.03.02]. Cuối năm học, các đơn vị sẽ đánh giá để phân loại viên chức [07.03.03]. Công tác thi đua khen thưởng đối với nhân viên được triển khai hàng năm theo quy định của Đại học Đà Nẵng và của Trường, các nhân viên sẽ được bình chọn trên cơ sở chất lượng và hiệu quả công việc để được công nhận các danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng [07.03.04]

Bên cạnh đó, các nhân viên tham gia vào các hoạt động khoa học sẽ được hỗ trợ kinh phí theo quy định của Đại học Đà Nẵng và của Trường [07.04.02]. Đồng thời, các nhân viên có nhiều đóng góp cho các tổ chức đoàn thể cũng như các hoạt động cộng đồng cũng được ghi nhận và khen thưởng bởi các tổ chức trong và ngoài Trường [07.05.01].

## CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN VÀ CÔNG TÁC HỖ TRỢ SINH VIÊN

### Chính sách tuyển sinh và các tiêu chí tuyển chọn SV được xây dựng, công bố rõ ràng và được cập nhật

Hằng năm, Nhà trường xây dựng chính sách tuyển sinh phù hợp với các yêu cầu xã hội, giai đoạn tuyển sinh và những thay đổi của Bộ GD&ĐT. Chính sách tuyển sinh của ngành Quản trị khách sạn cũng nằm trong đề án tuyển sinh của Trường, trong đó nêu rõ đối tượng tuyển sinh, phạm vi tuyển sinh, chính sách ưu tiên tuyển sinh (điểm ưu tiên khu vực, tuyển thẳng), chính sách ưu đãi, chỉ tiêu tuyển sinh, ngưỡng đảm bảo chất lượng đầu vào, tổ hợp môn xét tuyển. Để đảm bảo sự cải tiến liên tục chất lượng đầu vào, sự đáp ứng với bối cảnh tuyển sinh thay đổi, chính sách tuyển sinh của Trường nói chung và đối với ngành Quản trị Khách sạn nói riêng đã được cập nhật trong những năm qua **(Phụ lục 10)**

Để thu hút và lựa chọn được các thí sinh có kết quả học tập tốt, Nhà trường phổ biến thông tin tuyển sinh rộng rãi bằng nhiều hình thức để thí sinh dễ dàng tiếp cận: bằng văn bản hoặc hệ thống website của Đại học Đà Nẵng, Trường Đại học Kinh tế, Khoa Du lịch, báo chí, fanpage, tờ rơi thông tin tuyển sinh,… Đối với ngành Quản trị khách sạn, thông tin được cập nhật thường xuyên, chi tiết về chỉ tiêu tuyển sinh, mức học phí hàng năm, mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo, cơ hội nghề nghiệp, phương pháp, thời gian xét tuyển [08.01.01]. Đồng thời Nhà trường công bố công khai điểm chuẩn qua các năm và quy định chuẩn đầu ra của sinh viên khi tốt nghiệp để thí sinh thuận tiện trong việc xem xét đăng ký xét tuyển phù hợp với năng lực cá nhân [08.01.02].

Sau khi có kết quả xét tuyển, danh sách thí sinh đã trúng tuyển được công khai trên website chính thức của Trường [08.01.03]. Từ năm 2014 đến 2020, ngành Quản trị khách sạn luôn là ngành có tính cạnh tranh cao, thể hiện ở tỷ lệ trúng tuyển so với số lượng sinh viên đăng ký luôn ở mức thấp. Số liệu ở bảng 8.1 cho thấy tính cạnh tranh của chương trình đào tạo này ngày càng cao, đặc biệt trong khoá tuyển sinh 2019, tỷ lệ chọi của các thí sinh là 1:37.

Bảng 8.1 Kết quả nhập học sinh viên năm nhất ngành Quản trị khách sạn

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Năm tuyển sinh** | **Chỉ tiêu tuyển sinh** | **Số lượng thí sinh** | | **Tỷ lệ Trúng tuyển** |
| Đăng ký | Trúng tuyển |
| 2014 | 80 | 763 | 73 | 9.57 % |
| 2015 | 90 | 616 | 94 | 15.26 % |
| 2016 | 130 | 1130 | 120 | 10.62 % |
| 2017 | 100 | 4806 | 114 | 2.37 % |
| 2018 | 150 | 5082 | 229 | 4.51 % |
| 2019 | 155 | 5854 | 156 | 2.66 % |
| 2020 | 170 | 3404 | 197 | 5.79% |

### Các phương thức và tiêu chí tuyển chọn SV được xác định và đánh giá

Trước thời điểm tuyển sinh hằng năm, Bộ GD&ĐT ban hành quy chế tuyển sinh, phương pháp tuyển sinh và các yêu cầu chung cho các trường đại học và thí sinh. Hội đồng tuyển sinh ĐHĐN phân bổ chỉ tiêu tuyển sinh cho Trường Đại học Kinh tế. Trên cơ sở đó, Nhà trường lập đề án tuyển sinh cho ngành Quản trị khách sạn để xác định chỉ tiêu, tiêu chí và phương pháp tuyển sinh hàng năm [08.02.01] Các tiêu chí cơ bản để công nhận trúng tuyển vào ngành Quản trị khách sạn:

1. Tốt nghiệp Trung học phổ thông

2. Tham dự kỳ thi tuyển sinh do Bộ Giáo dục và Đào tạo tổ chức. Bắt đầu từ khoá tuyển sinh 2019 xuất hiện thêm phương thức xét tuyển thẳng. Và trong khoá tuyển sinh 2020, nhằm linh hoạt ứng phó với tình hình đại dịch Covid 19, các tiêu chí tuyển sinh của Trường nói chung và của ngành Quản trị khách sạn nói riêng đã được đa dạng hoá.

3. Đăng kí và đạt điểm xét tuyển vào ngành Quản trị Khách sạn

4. Không vi phạm pháp luật

**Phụ lục 10** đã thể hiện các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh được Nhà trường xác định rõ ràng. Đặc biệt từ khoá tuyển sinh 2015, việc thay đổi phương pháp tuyển sinh (sử dụng kết quả của kỳ thi tốt nghiệp THPTQG để xét tuyển) và đa dạng khối môn xét tuyển đã góp phần cải thiện chất lượng tuyển sinh theo hướng tiệm cận với yêu cầu về năng lực để theo học chương trình đào tạo.

Trong những năm vừa qua, ngành Quản trị khách sạn tăng chỉ tiêu tuyển sinh và mức điểm trúng tuyển của Ngành luôn cao hơn mức điểm sàn do Bộ GD&ĐT quy định [08.01.02.a]. Điều đó cho thấy, ngành Quản trị khách sạn vẫn đảm bảo chất lượng đầu vào theo quy định của Bộ GD&ĐT và chứng tỏ đảm bảo việc tăng quy mô tuyển sinh đồng thời đảm bảo mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo. Qua điểm trúng tuyển tăng lên từng năm tuyển sinh đã thể hiện việc thay đổi là phù hợp và có hiệu quả.

Hằng năm, sau kỳ tuyển sinh và căn cứ vào kết quả nhập học, Nhà trường tổ chức cuộc họp đánh giá kết quả tuyển sinh, qua đó điều chỉnh các tiêu chí, phương pháp tuyển sinh cho năm sau như: đối tượng xét tuyển, tổ hợp môn xét tuyển, chỉ tiêu, tiêu chí phụ (nếu có),... [08.02.01].

### Có hệ thống giám sát SV đầy đủ về quá trình học tập, kết quả học tập và khối lượng học tập

Hệ thống quản lý đào tạo và hỗ trợ sinh viên của toàn Trường và Khoa Du lịch được tổ chức chặt chẽ, đảm bảo giám sát được tiến trình học tập/rèn luyện của từng sinh viên. Quá trình học tập, kết quả học tập/rèn luyện, khối lượng học tập của sinh viên được theo dõi, hệ thống hoá, đồng thời thông báo kịp thời cho sinh viên, giảng viên chủ nhiệm và gia đình để có thể nắm bắt, phản hồi và cùng đưa ra những giải pháp hợp lý để nâng cao chất lượng.

***Quá trình học tập***

Phòng Đào tạo và Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng đào tạo chịu trách nhiệm chính trong việc tổ chức đào tạo, theo dõi và xử lý dữ liệu liên quan đến kết quả học tập của sinh viên [08.03.01].

Ban chủ nhiệm Khoa Du lịch, Trưởng các bộ môn chịu trách nhiệm quản lý các môn học mà Khoa đào tạo, đồng thời phân công giảng viên chủ nhiệm làm cố vấn học tập, hỗ trợ cho sinh viên trong suốt quá trình theo học tại trường. Giảng viên chủ nhiệm có đủ trình độ, kinh nghiệm giảng dạy đại học và năng lực để tư vấn cho sinh viên trong việc đăng ký các môn học, cũng như gặp gỡ định kỳ với lớp để bàn bạc và thực hiện nội dung các thông báo của Nhà trường [08.03.02].

Nhà trường có hệ thống phần mềm đặc thù (phần mềm quản lý đào tạo) để theo dõi quá trình học tập của sinh viên [08.03.03]. Tất cả sinh viên đều được cấp tài khoản cá nhân để truy cập và sử dụng các chức năng quan trọng như: xem chương trình đào tạo, lộ trình học, đăng ký học tập, xem thời khóa biểu, lịch thi, kết quả học tập, kết quả rèn luyện, phúc khảo, đăng ký xét tốt nghiệp [08.03.04]... Kết quả học tập được cập nhật kịp thời lên hệ thống này để sinh viên, giáo viên chủ nhiệm và các nhân viên liên quan có thể tiếp cận một cách tiện lợi.

Bên cạnh đó, sau mỗi học kỳ, dữ liệu kết quả học tập của sinh viên được tổng hợp và báo cáo về giảng viên chủ nhiệm, Trưởng bộ môn, phụ huynh, Hội đồng xét thôi học và học tiếp của Trường. Hội đồng ra quyết định cảnh báo, hướng dẫn điều chỉnh phương pháp học tập tích cực hơn đối với sinh viên có kết quả học tập yếu kém theo đúng quy định [08.03.05]. Căn cứ vào nhu cầu của sinh viên ở mỗi học kỳ, Phòng Công tác Sinh viên và Khoa mở các khóa học hướng dẫn: Phương pháp học tập trong đại học, Phương pháp nghiên cứu khoa học,… cũng như các buổi tọa đàm trao đổi kinh nghiệm học từng môn học để đạt kết quả cao [08.03.06].

***Kết quả học tập***

Từ năm học 2006-2007, Trường đã triển khai đào tạo (trong đó có đánh giá kết quả học tập) theo Quy chế đào tạo đại học hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ [08.03.07]. Cách thức tính điểm của từng môn học được giảng viên phổ biến chi tiết trong từng Đề cương chi tiết môn học và công khai trên hệ thống E-learning giúp sinh viên có thể chủ động hoàn thành từng nhiệm vụ để tích lũy và nâng cao kết quả học tập.

Kết quả học tập của từng học phần được cấu thành từ 3 thành phần trong đó có 2 thành phần (TP1 và TP2) được giảng viên phản hồi đến sinh viên trong suốt và cuối học kỳ-trước khi thi cuối kỳ [08.03.08]. Điều đó giúp cảnh báo sớm cho sinh viên về kết quả học tập của mình. Điểm cuối kỳ của từng học phần cũng hiện trên tài khoản của sinh viên ngay sau khi việc chấm thi hoàn thành theo quy định của Phòng Khảo thí. Ngay lúc đó, điểm trung bình của môn học cũng được tự động tính và báo cho sinh viên biết thông qua phần mềm quản lý học tập. Sinh viên có thể đăng ký phúc khảo điểm ngay trên website của Trường nếu thấy chưa hài lòng về đánh giá cuối kỳ [08.03.09].

Sau mỗi học kỳ, điểm trung bình chung học kỳ, và điểm trung bình chung tích luỹ toàn khoá tới thời điểm hiện tại cũng được tự động hiện lên trên tài khoản cá nhân của sinh viên để sinh viên biết kết quả học tập của cả học kỳ đó cũng như của toàn bộ quá trình học [08.03.10]. Từ kết quả đó, sinh viên có thể quyết định đăng ký học lại để cải thiện điểm những môn học có điểm trung bình dưới C nhằm cải thiện điểm trung bình chung của môn học. Cũng từ kết quả đó, những sinh viên có kết quả học tập không tốt thì cũng được cảnh báo để cố gắng cải thiện kết quả của mình. Các cố vấn học tập có thể tập trung sự chú ý hơn đến việc tư vấn các sinh viên đó xác định được lộ trình và khối lượng học phù hợp để cải thiện kết quả học tập [08.03.11].

Trước thời điểm tốt nghiệp 1 kỳ, Khoa tiến hành thống kê các sinh viên đạt chuẩn đầu ra tốt nghiệp [08.03.12]. Giáo viên chủ nhiệm sẽ nhắc nhở các sinh viên chưa đạt chuẩn đầu ra để sinh viên lập kế hoạch rõ ràng cho việc đạt được các chuẩn đó. Nhờ sự giám sát chặt chẽ một cách hệ thống như vậy mà tỷ lệ tốt nghiệp đúng thời gian chuẩn (4 năm) của ngành Quản trị Khách sạn khá cao [08.03.13].

***Khối lượng học tập***

Số lượng tín chỉ mỗi sinh viên có thể đăng ký ở mỗi học kỳ trước hết được quy định theo Quy chế đào tạo tín chỉ [08.03.07]. Bên cạnh đó, dựa trên năng lực học tập, điều kiện tài chính và một số yếu tố cá nhân khác, mỗi sinh viên có thể chọn cho mình một khối lượng học tập riêng. Tuy nhiên, vì khối lượng học tập ảnh hưởng nhiều đến kết quả học tập nên các giáo viên chủ nhiệm đã có những tư vấn định hướng chung trong các buổi họp chủ nhiệm và tư vấn cá nhân cho những sinh viên thấy cần thiết. Phần mềm quản lý cũng đã thiết kế chức năng cho phép giáo viên chủ nhiệm theo dõi khối lượng học của mỗi sinh viên trong kỳ và hỗ trợ sinh viên điều chỉnh số tín chỉ đăng ký để lộ trình học phù hợp với họ hơn [08.03.14].

### Có các hoạt động như cố vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, thi đấu của SV và các dịch vụ hỗ trợ SV nhằm tăng cường hoạt động học tập và cơ hội có việc làm

Hoạt động tư vấn học tập, ngoại khóa trong và ngoài chương trình đào tạo, thi đấu của SV và các dịch vụ hỗ trợ SV đã luôn được Nhà trường và Khoa Du lịch quan tâm và đầu tư thực hiện ngay từ giai đoạn tuyển sinh, đến khi sinh viên trúng tuyển nhập học, cũng như trong suốt quá trình đào tạo đến khi tốt nghiệp. Các hoạt động này được thực hiện không ngoài mục đích hỗ trợ sinh viên cải thiện kết quả học tập/rèn luyện và tăng khả năng có việc làm phù hợp với chuyên môn của người học sau khi tốt nghiệp.

***Tư vấn học tập***

Nhà trường cử các giảng viên có kinh nghiệm đến tư vấn, chia sẻ thông tin cho học sinh tại ngay các Trường Phổ thông Trung học, cũng như trên hệ thống website, số điện thoại tư vấn của Trường nhằm giúp các học sinh định hướng nghề nghiệp đúng đắn và phù hợp với năng lực, nguyện vọng bản thân, nhu cầu xã hội [08.04.01].

Ngay sau khi trúng tuyển vào Trường, tân sinh viên được được Phòng Đào tạo hướng dẫn các quy trình đăng ký học phần, rút học phần, tạm dừng/thôi học, Phòng Công tác Sinh viên hướng dẫn cách thức tính kết quả học tập/rèn luyện và sử dụng tài khoản sinh viên để truy cập hệ thống đào tạo [08.04.02].

Trong suốt quá trình học tại Trường, sinh viên được sự hỗ trợ bởi một giáo viên chủ nhiệm, người giúp họ hiểu rõ hơn về chương trình đào tạo, về phương pháp học đại học, tư vấn cho họ chọn tín chỉ và khối lượng học ở mỗi học kỳ, hỗ trợ điều chỉnh khối lượng học tập để đảm bảo kết quả học tập tốt hơn và nhiều vấn đề khác. Sự hỗ trợ này có thể tại các buổi họp định kỳ với giáo viên chủ nhiệm theo lịch hoặc theo các kênh giao tiếp cá nhân [08.04.03]. Trong mỗi môn học, sinh viên cũng được hỗ trợ bởi giảng viên rất nhiều: giảng viên giải thích về Đề cương chi tiết môn học, đưa ra hướng dẫn thực hiện các bài tập hay dự án, giải đáp các thắc mắc của sinh viên về cách học, cách thực hiện các bài tập ngay tại lớp hoặc trên các lớp ảo hoặc qua các kênh liên lạc cá nhân [08.04.04].

Ở mỗi đợt thực tập tốt nghiệp, khoa Du lịch thường phân công 1 giáo viên phụ trách đợt thực tập. Trước khi tốt nghiệp, sinh viên được sự hướng dẫn của giáo viên chủ nhiệm và giảng viên phụ trách đợt thực tập về việc chọn đơn vị thực tập cũng như vị trí thực tập và các nhiệm vụ trong quá trình thực tập [08.04.05]. Trong suốt đợt thực tập, sinh viên nhận được sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn về việc thực hiện các nhiệm vụ thực tập và giáo viên phản biện để biết mình thực hiện đúng chưa [08.04.06].

Ngoài ra, hoạt động tư vấn học tập còn được thực hiện tại văn phòng khoa bởi giáo vụ khoa. Khoa Du lịch không xác lập lịch gặp sinh viên với quan điểm sinh viên có thể được hỗ trợ bất cứ khi nào họ cần. Giáo vụ khoa có thể giải đáp các vấn đề liên quan đến đăng ký và huỷ đăng ký tín chỉ, các thủ tục liên quan đến thi cử, cách tính điểm trung bình, trung bình tích luỹ, các trường hợp bị cảnh báo hoặc thôi học…

***Hoạt động ngoại khóa***

Để mở rộng hiểu biết thực tế của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế và Khoa Du lịch đã tổ chức các hoạt động ngoại khóa trong chương trình như Talk-show về nghề Khách sạn [08.04.07], chuyến tham quan thực tế của các lớp theo quy định trong chương trình đào tạo [08.04.08], các buổi hướng nghiệp nghề khách sạn [08.04.09], Talk-show về Bản quyền trong cung ứng dịch vụ [08.04.10]. Các bạn sinh viên rất hào hứng với cac hoạt động có tính thực tiễn này.

Bên cạnh đó, các hoạt động ngoại khóa ngoài chương trình cũng giúp sinh viên thể hiện được ý thức đối với cộng đồng tốt hơn. Nhà trường đã ban hành Chuẩn hoạt động ngoại khoá nhằm yêu cầu SV tăng cường tham gia công tác xã hội, đóng góp thực tiễn cho cộng đồng, Nhà trường và doanh nghiệp,… qua đó phát triển thái độ sống, các kỹ năng chuyên nghiệp [08.04.11]. Trên thực tế, sinh viên khoa Du lịch nói chung, ngành Quản trị Khách sạn nói riêng đã tham gia vào nhiều hoạt động ngoại khoá do Đoàn trường và Liên chi Đoàn Khoa tổ chức như hoạt động hướng nghiệp do Trường phối hợp với Sở Lao động-Thương Binh-Xã hội TP Đà nẵng tổ chức, hoạt động Hiến máu nhân đạo, Tình nguyện Đông, Tình Nguyện hè, hội trại truyền thống, các lớp huấn luyện kỹ năng mềm …[08.04.12]. Các hoạt động ngoại khóa này được Liên chi đoàn khoa Du lịch và Đoàn trường lên kế hoạch hàng năm và truyền thông rộng rãi để sinh viên dễ lựa chọn và đăng ký tham gia.

Ngoài các hoạt động ngoại khóa hướng đến cộng đồng, Trường còn tạo điều kiện cho sinh viên tham gia các hoạt động ngoại khóa nhằm rèn luyện sức khỏe cũng như phong phú đời sống tinh thần và kể cả hỗ trợ học thuật. Tại Trường hiện có 13 câu lạc bộ thuộc nhiều lĩnh vực, đặc biệt Câu lạc bộ Du lịch có các chủ đề hoạt động tiệm cận với lĩnh vực chuyên môn của ngành Quản trị khách sạn [08.04.13].

***Hoạt động phong trào***

Phong trào thi đua học tập/ rèn luyện trong Trường được tổ chức thường xuyên và ngày càng nâng cao chất lượng cũng như phạm vi lan tỏa.

Hằng năm, Nhà trường tổ chức hoạt động Sinh viên nghiên cứu khoa học ở các cấp: Khoa – Trường [08.04.14]. Những đề tài có chất lượng sẽ được Trường gửi đi tham gia ở cấp Quốc gia [08.04.15]. Số lượng sinh viên tham gia nghiên cứu khoa học tăng qua các năm.

Bảng 8.2 Hoạt động nghiên cứu khoa học của Sinh viên

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **2014-2015** | **2015-2016** | **2016-2017** | **2017-2018** | **2018-2019** | **2019-2020** |
| Số lượng đề tài NCKH của SV toàn trường | 234 | 196 | 186 | 163 | 255 | 258 |
| Số lượng Sinh viên NCKH của trường | 452 | 381 | 284 | 296 | 400 | 1408 |

Nhà trường đã đăng cai tổ chức Hội nghị sinh viên nghiên cứu khoa học toàn quốc lần thứ IV các trường Đại học khối ngành Kinh tế và Quản trị Kinh doanh [08.04.16] và có một số đề tài tham luận đạt giải cao.

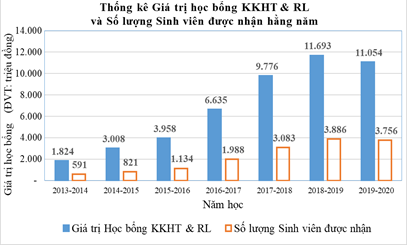
Về phía khoa Du lịch, hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên cũng được khuyến khích. Tuy nhiên, tuỳ thuộc vào mục tiêu học tập và đam mê NCKH của sinh viên mà sự tham gia của họ vào hoạt động NCKH có sự khác biệt giữa các chuyên ngành và các khoá. Đặc biệt trong năm học 2019-2020, ngành Quản trị Khách sạn đã có một sinh viên của ngành Quản trị Khách sạn đạt giải khuyến khích NCKH cấp quốc gia và giải khuyến khích Eureka [08.04.17].

Bên cạnh đó, Khoa Du lịch cũng đã tổ chức các cuộc thi Travelling Talent 2 năm 1 lần để tạo sân chơi về mặt kiến thức lẫn kỹ năng cho các nhóm sinh viên yêu thích du lịch. Năm 2018, Khoa Du lịch đã tổ chức cuộc thi Duli - Nét đẹp tỏa sáng tạo cơ hội cho các bạn sinh viên thể hiện bản thân [08.04.18].

***Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên khác***

Là sinh viên của Trường nói chung, của khoa Du lịch nói riêng, ngoài tư vấn học tập và các hoạt động ngoại khoá, người học được tiếp cận một hệ thống dịch vụ hỗ trợ khác rất phong phú. Trường thể hiện sự coi trọng đối với mảng hoạt động này ở việc thành lập Phòng Công tác sinh viên và Trung tâm hỗ trợ Sinh viên và quan hệ doanh nghiệp nhằm hỗ trợ sinh viên trên mọi phương diện khi đang học tập tại trường: lưu trú, huấn luyện kỹ năng mềm, tư vấn sức khoẻ, hoạt động thể dục-thể thao, tư vấn hướng nghiệp, giới thiệu việc làm, quan hệ cựu sinh viên, hướng dẫn và hỗ trợ thủ tục vay Ngân hàng chính sách đối với các sinh viên gặp hoàn cảnh khó khăn…[08.03.01].

Trước hết, sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến mọi mặt đời sống và học tập trên trang web của Trường và của Khoa [08.04.19] cũng như ngay trong tuần sinh hoạt công dân đầu khoá [08.04.02.a]. Bên cạnh đó, sinh viên còn được hỗ trợ bố trí chỗ ở ở Ký túc xá hoặc tìm kiếm thông tin về chỗ ở, cung cấp thông tin về việc làm, huấn luyện kỹ năng mềm, hỗ trợ vay vốn ưu đãi để trả học phí…[08.04.20].

****Chính sách học bổng của Trường bên cạnh ý nghĩa ghi nhận, khuyến khích học tập thì còn một ý nghĩa không kém quan trọng là hỗ trợ tài chính. Trường có nhiều loại học bổng, trong đó, học bổng khuyến khích học tập và rèn luyện là loại học bổng quan trọng nhất. Nhà trường nghiêm túc thực hiện Quy định của Bộ GD&ĐT về học bổng khuyến khích học tập đối với sinh viên hệ chính quy và luôn chú trọng đầu tư để tạo nguồn ngân sách động viên sinh viên nâng cao kết quả học tập và rèn luyện. Suốt thời gian qua, Nhà trường liên tục gia tăng số lượng sinh viên được nhận học bổng, cũng như tổng giá trị học bổng khuyến khích học tập được thể hiện qua hình 8.1. Hằng năm, Khoa thực hiện xét chọn sinh viên được nhận học bổng khuyến khích học tập dựa trên kết quả học tập và rèn luyện [08.04.21].

Hình 8.1 Thống kê giá trị học bổng khuyến khích học tập và rèn luyện từ 2013-2020

Bên cạnh đó, Nhà trường chủ động kêu gọi nhiều tổ chức, doanh nghiệp tài trợ học bổng cho sinh viên giỏi và sinh viên vượt khó vươn lên trong học tập [08.04.22].

Nhà trường cũng luôn quan tâm hỗ trợ sinh viên vượt qua thiên tai, dịch bệnh để tiếp tục đi học. Đặc biệt năm 2019-2020, Nhà trường đã hỗ trợ sinh viên và gia đình bị ảnh hưởng bão lụt và dịch Covid-19 tổng số tiền là 2.255.500.000 đồng. Trong đó, dành cho sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn là 176.000.000 đồng. Nhà trường cũng huy động các nhà hảo tâm hỗ trợ trực tiếp, khẩn cấp cho sinh viên nhiều phần quà lương thực, nhu yếu phẩm trong thời gian thực hiện giãn cách xã hội tại Đà Nẵng với giá trị gần 100.000.000 đồng.

### 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.

Với quan điểm người học là trung tâm của quá trình đào tạo nên mọi hoạt động của Nhà trường đều hướng đến việc tạo môi trường, cảnh quan và tâm lý thoải mái, thuận lợi nhất để hỗ trợ cho người học. Công tác quản lý sinh viên cũng được đổi mới nhằm đảm bảo an ninh chính trị, tư tưởng cho người học. Các kênh thông tin trực tiếp, gián tiếp (hộp thư điện tử, facebook, hotline,...), những ý kiến tham gia xây dựng hay tâm tư, nguyện vọng của người học được Nhà trường lắng nghe, giải đáp kịp thời [08.05.01].

Trong thời gian học tại trường, người học được đảm bảo các chế độ chính sách xã hội và được chăm sóc sức khỏe theo quy định y tế học đường; được hưởng chế độ bảo hiểm y tế, khám sức khỏe định kỳ; được hướng dẫn vay tiền của Ngân hàng chính sách xã hội tạo điều kiện cho học tập và sinh hoạt [08.05.02].

Hàng năm, các Chương trình ”Chào đón tân sinh viên” được tổ chức ở cả cấp Khoa lẫn cấp Trường giúp giảm bớt phần nào tâm lý căng thẳng cho sinh viên mới, gắn kết tình cảm giữa các khóa học với nhau [08.05.03]. Bên cạnh đó, giáo viên chủ nhiệm là cầu nối triển khai các công việc, chỉnh đốn kỷ cương học đường, đồng thời nắm bắt tình hình học tập, đạo đức, tâm lý của người học để có hướng tác động, giải pháp phù hợp tạo điều kiện cho sinh viên học tập tốt, rèn luyện tốt [08.05.04]. Nhằm tạo điều kiện cho sinh viên rèn luyện các kỹ năng mềm, có cơ hội thể hiện bản thân, có nơi để gặp gỡ chia sẻ với những bạn đồng chí hướng, sở thích, hiện có 13 câu lạc bộ sinh viên hoạt động dưới sự bảo trợ của Hội sinh viên [08.04.13].

Về môi trường vật chất, ngoài hệ thống giảng đường, phòng học được trang bị hiện đại như sẽ đề cập chi tiết trong Tiêu chuẩn 9, Trường còn có các khu vực tự học cho sinh viên, bao gồm các phòng học được chỉ định và khu vực mở [08.05.05]. Ở đó, việc học tập của sinh viên còn rất thuận lợi nhờ mạng wifi được bao phủ toàn Trường. Học tập ở Trường ĐHKT, sinh viên còn cảm thấy rất thoải mái nhờ khuôn viên đầy bóng cây và được giữ gìn vệ sinh liên tục [08.05.06]. Hệ thống an toàn, an ninh được trang bị đầy đủ cũng tạo cho sinh viên cảm giác an tâm hơn [08.05.07]. Phương tiện giao thông cá nhân của sinh viên cũng được bảo quản an toàn [08.05.08].

Bên cạnh đó, Ký túc xá Trường có đầy đủ sân chơi thể thao, phòng máy, phòng tự học, căn tin, siêu thị mini với sức chứa hơn 600 sinh viên. Nhà trường còn phối hợp với Ký túc xá DMC đáp ứng được thêm 850 sinh viên có nhu cầu về chỗ ở. Năm 2018, Nhà trường đưa vào sử dụng thêm 1 ký túc xá cho sinh viên quốc tês với sức chứa hơn 200 sinh viên [08.05.09].

Kết quả khảo sát sinh viên tốt nghiệp cho thấy sinh viên đánh giá cao các hoạt động hỗ trợ học tập và sinh hoạt của người học [08.05.10].

## CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT VÀ TRANG THIẾT BỊ

Mục tiêu phát triển dài hạn của Trường Đại học Kinh tế là trở thành một trung tâm đào tạo và NCKH kinh tế đa ngành, đa cấp có trình độ cao ở khu vực miền Trung-Tây Nguyên, có chất lượng đào tạo và uy tín khoa học sánh kịp với các trường đại học lớn trong cả nước. Để thực hiện mục tiêu này, Nhà trường không chỉ chú trọng đến việc xây dựng đội ngũ cán bộ giảng dạy mà còn quan tâm đến việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất.

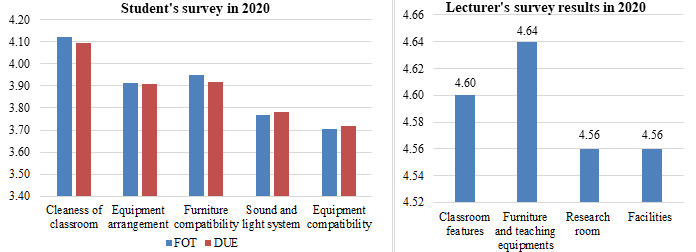
### Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Trường ĐHKT nằm trong khuôn viên có diện tích 4,47 ha với tổng diện tích sàn xây dựng 43.214 m2 được bố trí trong 6 tòa nhà cao tầng khang trang, rộng rãi [09.01.01]. Hệ thống phòng học gồm 99 phòng được trang bị các thiết bị giảng dạy hiện đại như Projector, máy tính, âm thanh. Một số phòng học được thiết kế phù hợp với các phương pháp giảng dạy tích cực, thân thiện với người học [09.01.02]. Trường có 6 hội trường: 2 hội trường nhỏ có sức chứa khoảng 40 người, 3 hội trường sức chứa 100 người, 1 hội trường lớn có sức chứa 600 người và 2 phòng họp chuyên đề [09.01.03]. Bên cạnh đó, với 6 phòng họp, 30 phòng làm việc riêng cho các GS, PGS và 2 phòng làm việc lớn (gồm 30 chỗ làm việc) cho các TS được bố trí tại Nhà Đa năng đáp ứng nhu cầu hội họp, làm việc và nghiên cứu khoa học [09.01.04]. Các phòng, bộ phận chức năng và các khoa được bố trí tại khu nhà đa năng vừa hoàn thành đưa vào sử dụng, thuận tiện cho quá trình làm việc và giao tiếp với sinh viên.

Trường đầu tư xây dựng 1 phòng nghiên cứu dành cho giảng viên và học viên sau đại học, 2 phòng máy tính với tổng số hơn 200 máy tính, 3 phòng thực hành phù hợp cho từng chuyên ngành [09.01.05], nhà tập đa năng và sân vận động phục vụ học tập và rèn luyện thể thao với diện tích 5.950 m2, trong đó có 2 sân bóng chuyền, 2 sân bóng rổ, 2 sân bóng đá mini, 1 sân tennis và các khu vực luyện tập thể dục điền kinh [09.01.06]. Theo qui hoạch chung, Trường đã được cấp 200ha đất tại khu đô thị Đại học tại Hòa Quí. Khi dự án được triển khai, Nhà trường sẽ có một hệ thống cơ sở vật chất đồng bộ, hiện đại theo những tiêu chuẩn quốc tế [09.01.07].

Văn phòng khoa Du lịch được thiết kế đẹp, trang bị đầy đủ các thiết bị quản lý đáp ứng được yêu cầu công việc của Khoa trong quản lý chuyên môn, sinh hoạt học thuật, họp, tiếp khách và giao tiếp với sinh viên [09.01.08].

Để quản lý và khai thác hiệu quả CSVC, Nhà trường cũng đã ban hành các quy trình duy tu và quản lý giảng đường, cơ sở hạ tầng. Nhờ có phần mềm quản lý và bố trí phòng học có thể hiện cụ thể trang thiết bị trong phòng học, số lượng chỗ ngồi trong từng phòng nên hiệu quả khai thác các phòng học cao [09.01.09].

Trường thường xuyên lấy ý kiến của giảng viên, sinh viên về hệ thống CSVC để luôn sửa chữa, điều chỉnh. Đa số giảng viên, sinh viên đều hài lòng về CSVC của Trường [09.01.10].

Hình 9.1 Kết quả hài lòng của giảng viên và sinh viên về CSVCKT của Nhà trường

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

Trường cóthư viện 4 tầng với diện tích 4.000m2, với hệ thống các phòng đọc, khu tự học, các kho sách được bố trí hợp lý, thoáng mát [09.02.01]. Thư viện có hệ thống trang thiết bị gồm máy tính, máy in, máy photocopy đầy đủ phục vụ cho việc quản lý thư viện. Toàn bộ khuôn viên Thư viện được phủ sóng Wifi, tất cả máy tính đều được nối mạng, có thể dễ dàng truy cập vào hệ thống thông tin thư viện điện tử của Nhà trường thông qua mạng nội bộ hay mạng Internet [09.02.02]. Tổng số tài liệu có 16.123 đầu sách với 232.144 bản sách trong đó có 1.369 bản sách giáo trình, 700 bản sách tham khảo. Riêng ngành Quản trị khách sạn có 83 đầu sách, tương đương 2.069 bản sách [09.02.03]. Để đáp ứng yêu cầu cập nhật sách của người đọc, hàng năm Khoa Du lịch gởi yêu cầu mua các đầu sách mới [09.02.04]. Thư viện tập hợp nhu cầu từ các khoa giảng dạy trực tiếp, kiểm tra trùng và chuyển cho Phòng Cơ sở vật chất thực hiện mua sắm bổ sung [09.02.05]. Ngoài ra còn có nguồn dữ liệu phong phú cung cấp các tài liệu cần thiết phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu của giảng viên, sinh viên và học viên.

- ProQuest Central (https://search.proquest.com/login)

- Cengage (https://www.cengage.com)

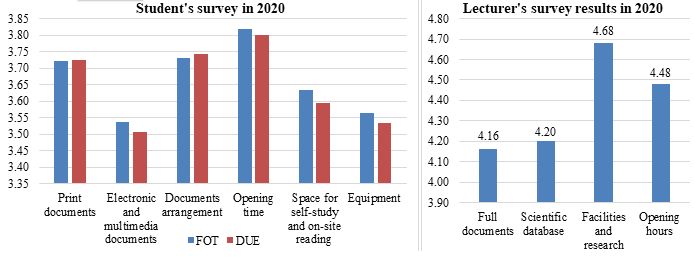
- Stoxplus (http://fiingroup.vn/)

- GSO (https://www.gso.gov.vn)

- Sage jourals (https://journals.sagepub.com/)

- Emerald Insight (https://www.emerald.com/insight/)

Bên cạnh đó, thư viện đã được tham gia vào khai thác hệ thống thư viện điện tử (DSPACE) tại địa chỉ **http://thuvien.ĐHKT.udn.vn:8080/dspace/** với hơn 20 nghìn đầu sách, công trình, đề tài nghiên cứu và các loại tài liệu điện tử khác. Tài liệu được cung cấp miễn phí cho các đối tượng bạn đọc [09.02.06]. Bạn đọc có thể tra cứu tài liệu, xem thông tin tài khoản cá nhân, tự gia hạn online các tài liệu qua mạng Internet, thông qua website của Thư viện tại địa chỉ **http://library.ĐHKT.udn.vn**. Thủ tục mượn, trả các tài liệu được lưu thông bằng quét mã vạch tạo điều kiện cho người sử dụng một cách dễ dàng, nhanh chóng. Bên cạnh đó, nhằm giúp cho người học có thêm điều kiện để học tập, nghiên cứu, nhất là mùa thi cử, Thư viện đã mở rộng thời gian phục vụ vào buổi tối cho tất cả các đối tượng từ 7h đến 21h [09.02.07].

Qua kết quả khảo sát đánh giá của SV cho thấy, hầu hết SV đều cho rằng Thư viện đã đáp ứng tốt yêu cầu của SV chuyên ngành trong quá trình học tập và NCKH [09.02.08]

***Hình 9.2. Sự hài lòng của giảng viên và sinh viên về thư viện***

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

Khu Phức hợp thực hành du lịch có diện tích 466m2 được bố trí tại khu ký túc xá với thiết kế hiện đại và được trang bị đầy đủ các tiện nghi, trang thiết bị, cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu của một khách sạn 4 sao [09.03.01]. Khu thực hành được đưa vào sử dụng từ học kỳ 1 năm học 2019-2020 đáp ứng nhu cầu giảng dạy thực hành của các chuyên gia cũng như nhu cầu tự thực hành của sinh viên, bao gồm các khu vực:

- Khu vực tiền sảnh với quầy lễ tân và khu vực đón tiếp khách được bố trí đẹp mắt, sang trọng đáp ứng yêu cầu cho giảng dạy và thực hành nghiệp vụ lễ tân

- Khu vực phòng ngủ khách bao gồm 5 phòng ngủ trong đó có 1 phòng suite, 2 phòng double và 2 phòng twin đáp ứng yêu cầu cho giảng dạy và thực hành nghiệp vụ buồng.

- Khu vực nhà hàng với quầy bar, đầy đủ các tiện nghi, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu cho giảng dạy và thực hành nghiệp vụ nhà hàng.

- Khu vực hậu cần bao gồm nhà vệ sinh; kho chứa đồ vải; công cụ dụng cụ, trang thiết bị; hóa chất phục vụ thực hành nghiệp vụ buồng, có lối đi riêng thể hiện sự chuyên nghiệp trong phong cách phục vụ [09.03.02].

Ngoài ra, để đáp ứng nhu cầu giảng dạy và thực hành học phần Ứng dụng phần mềm trong khách sạn, Nhà trường đã đầu tư 30 máy tính xách tay được cài đặt phần mềm SMILE có bản quyền, một phần mềm quản lý thông dụng được sử dụng trong các khách sạn hiện nay [09.03.03]. Tất cả máy tính đều được nối với hệ thống mạng Internet tốc độ cao.

Để đáp ứng nhu cầu giảng dạy và thực hành, phòng thực hành mở cửa thường xuyên các ngày trong tuần từ 7h sáng đến 7h tối và bố trí lịch dạy của các chuyên gia và lịch tự thực hành của các sinh viên một cách chặt chẽ và khoa học. Sinh viên các lớp được ưu tiên thực hành vào những khung giờ nhất định [09.03.04]. Các sinh viên phải nắm bắt nội quy, quy định của phòng thực hành [09.03.05] và thực hiện đăng ký thực hành theo đúng quy trình [09.03.06]. Việc xét duyệt cho sinh viên đến thực hành tuân thủ theo quy trình đảm bảo phòng thực hành không bị quá tải.

Các công cụ, dụng cụ và các hàng hóa phục vụ cho giảng dạy và học tập cũng thường xuyên được rà soát và lên kế hoạch mua sắm [09.03.07].

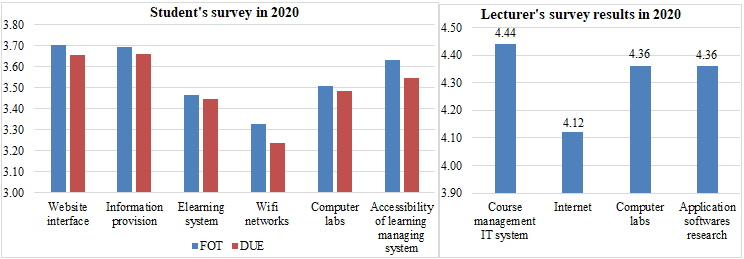
Theo khảo sát, đa số các giảng viên và sinh viên đều hài lòng về khu thực hành du lịch, tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với phòng thực hành của khoa đạt 63,5% [09.03.08].

### 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

Trường hiện có tổng số hơn 500 máy vi tính, 45 máy in và 110 projectors với hơn 300 máy tính được lắp đặt tại các phòng thực hành, thư viện Nhà trường và tại các khoa chuyên ngành nhằm phục vụ các hoạt động học tập và nghiên cứu khoa học của cán bộ viên chức và người học. Trường có 2 phòng máy tính thực hành dành cho người học, có diện tích hơn 700 m2 với tổng số hơn 200 máy tính có cấu hình tương đối phù hợp với các yêu cầu ứng dụng của phần mềm phục vụ học tập [09.04.01]. Văn phòng Khoa Du lịch được trang bị 4 máy tính và 3 máy in để đảm bảo phục vụ cho công tác quản lý và các công việc hành chính của Khoa.

Toàn bộ các khu giảng đường và khu làm việc được nối mạng cáp đồng và cáp quang, tất cả máy tính đều được nối với hệ thống Internet. Toàn khuôn viên của Trường đã được phủ sóng Wifi giúp cho CBVC và người học có thể truy cập Internet mọi lúc, mọi nơi và được sử dụng hoàn toàn miễn phí [09.04.02].

Để tổ chức và lưu trữ dữ liệu cho các hoạt động quản lý, Trường có một phòng máy chủ (server) với số lượng là 7 máy, có cấu hình tương đối mạnh, trong đó có những máy chủ dành riêng cho các hoạt động quản lý đào tạo, quản lý thư viện. Bên cạnh đó, để chủ động cho việc quảng bá thông tin trên Internet (địa chỉ http://ĐHKT.udn.vn), trường đã đặt máy chủ web (web hosting) ngay tại Trường và có đường truyền Internet tốc độ cao, đáp ứng được nhu cầu truy cập của đông đảo của người dùng [09.04.03]. Ngoài ra, phòng máy chủ còn được trang bị nhiều thiết bị công nghệ hiện đại khác, nhằm đảm bảo tính liên tục, độ tin cậy, sự an toàn và an ninh cho toàn bộ hệ thống mạng của Nhà trường. Tất cả cán bộ, giảng viên và người học được cung cấp tài khoản điện tử miễn phí sử dụng tên miền @ĐHKT.edu.vn.

******Trong những năm qua, việc đẩy mạnh công tác tin học hóa trong các hoạt động quản lý được Nhà trường hết sức chú trọng, và bước đầu đã mang lại nhiều thành công đáng kể. Hiện nay, hầu hết các hoạt động quản lý của Nhà trường đều được ứng dụng CNTT một cách sâu rộng, tiêu biểu là Hệ thống phần mềm Quản lý đào tạo theo học chế tín chỉ bao gồm các phân hệ: quản lý đăng ký học tín chỉ; quản lý kết quả học tập; quản lý giờ giảng, lịch học, phòng học; quản lý hồ sơ sinh viên,… Bên cạnh đó, còn nhiều phần mềm khác như: phần mềm Quản lý Khoa học, phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ, phần mềm Quản lý tài sản, phần mềm Điều hành tác nghiệp, phần mềm Quản lý thư viện, phần mềm Hỗ trợ giảng dạy E-learning 2.0 (http://elearning.ĐHKT.udn.vn/) [09.04.04]. Với sự hỗ trợ của phần mềm giảng dạy E-learning, sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên được tăng lên, đặc biệt trong giai đoạn bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19, phần mềm này đã phát huy hiệu quả để hỗ trợ cho việc dạy và học tập [09.04.05]. Đặc biệt, hầu hết các phần mềm hiện nay đều do đội ngũ CBVC và chuyên viên của Nhà trường tự thiết kế và xây dựng, nên đã đáp ứng đúng các nhu cầu thực tế của công việc. Ngoài ra, Trường đã được cấp phép để sử dụng phần mềm Turnitin phòng chống đạo văn [09.04.06]. Để nâng cao năng lực đường truyền internet phục vụ giảng dạy online do ảnh hưởng của dịch Covid-19 cũng như tạo nền tảng cho tương lai có thể giảng dạy trực tuyến, thích ứng với các sự kiện không lường trước như dịch bệnh, thiên tai, Trường đã hợp đồng thuê máy chủ riêng ảo (Virtual Private Cloud) [09.04.07]. Qua việc khảo sát và lấy ý kiến, đa số giảng viên và sinh viên đều hài lòng về hệ thống CNTT của Trường [09.04.08].

***Hình 9.3. Kết quả khảo sát sự hài lòng của giảng viên và sinh viên với hệ thống CNTT***

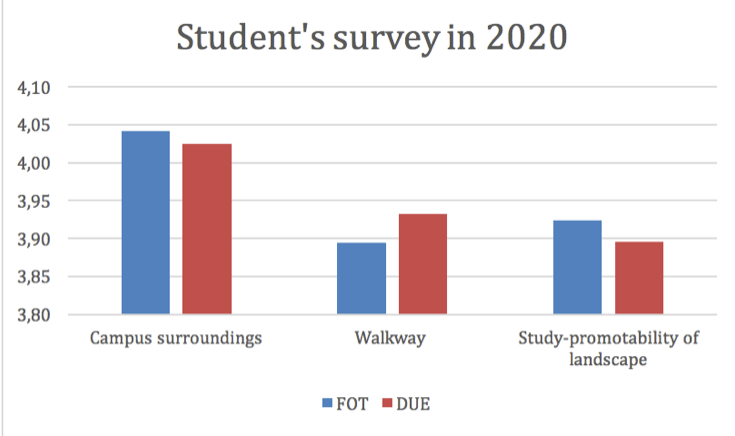
### Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật

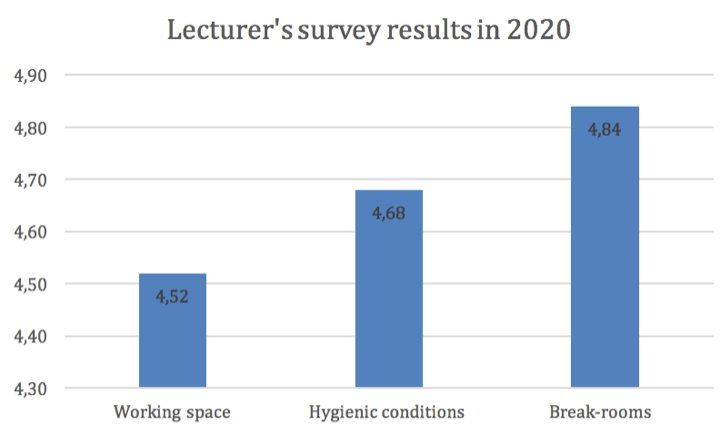
Trường nằm trong một khuôn viên rộng rãi, có nhiều cây xanh bao quanh tạo ra một môi trường trong lành, thoáng mát [09.05.01]**.** Định kỳ, nhà trường phối hợp với các cơ quan chức năng trong việc đánh giá nguồn nước sạch, an toàn vệ sinh thực phẩm cho các dịch vụ cantin và thuê một công ty dịch vụ dọn dẹp vệ sinh trong các phòng học [09.05.02]. Ngoài ra tại các khu giảng đường và các khu hành chính có gắn camera theo dõi để kịp thời phát hiện những vấn đề xảy ra trong trường. Định kỳ hàng năm, Trường tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho giảng viên, nhân viên và sinh viên.

Hệ thống chữa cháy được xây dựng tại thư viện, kí túc xá và hệ thống cảnh báo gồm chuông báo động và số điện thoại nóng khi xử lý sự cố về cháy nổ [09.05.03]. Trường cũng thường xuyên tập huấn cho cán bộ giảng viên và sinh viên về công tác phòng cháy chữa cháy dưới sự hướng dẫn của Phòng cảnh sát PCCC [09.05.04]

Đối với người khuyết tật, Nhà trường sẽ bố trí học tại các phòng học tầng 1, phòng vệ sinh riêng trong khu vệ sinh chung thuận lợi cho việc di chuyển, kể cả trong trường hợp có các thiết bị hỗ trợ cho người khuyết tật [09.05.05].

Nhờ sự quan tâm của Trường, đa số giảng viên và sinh viên đều hài lòng về môi trường tại Trường ĐHKT [09.05.06].





***Hình 9.4. Kết quả khảo sát hài lòng của giảng viên và sinh viên về môi trường làm việc và học tập***

## NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUALITY ENHANCEMENT

### Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển chương trình dạy học

Từ 2015 đến nay, chương trình đào tạo của ngành Quản trị khách sạn đã liên tục được rà soát và cập nhật, và cùng với đó là việc thiết kế, triển khai chương trình. Trong quá trình thiết kế và triển khai chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn, khoa Du lịch luôn tính đến nhu cầu và phản hồi của các bên liên quan (như trong hình 10.1). Ngoài ra, để hình thành một ý tưởng nền tảng cho chương trình, các chương trình đào tạo cùng ngành của các trường Đại học danh tiếng đã được tham khảo.

**CÁC BÊN LIÊN QUAN**

**TRÌNH TỰ THIẾT KẾ VÀ PHÁT TRIỂN CHƯƠNG TRÌNH**

Xác định các chuẩn đầu ra của chương trình

Xác định các khối kiến thức

Nhận diện các học phần

Xác định chuẩn đầu ra của các học

Phương pháp giảng dạy

Phương pháp đánh giá

Hình 10.1 Sự đóng góp của các bên liên quan vào việc thiết kế và triển khai chương trình đào tạo của ngành Quản trị Khách sạn

Các quyết định cơ bản trong thiết kế và triển khai Chương trình đào tạo của ngành Quản trị Khách sạn là trên cơ sở chuẩn đầu ra của chương trình, các khối môn học phải được xác định, từ đó, các môn học cụ thể phải được nhận diện. Mỗi môn học lại có những chuẩn đầu ra riêng và phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá nhằm đạt các chuẩn đầu ra đó, thông qua đó, đạt được các chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

Bảng 10.1 Vai trò của các bên liên quan trong thiết kế và phát triển chương trình

| **Các bên liên quan** | **Vai trò tác động trong thiết kế và phát triển chương trình** |
| --- | --- |
| Bộ GD&ĐT [10.01.01] | + Khung trình độ quốc gia => Các chuẩn đầu ra của chương trình  + Chương trình đặc thù => tỷ trọng khối học phần chuyên ngành và phương pháp giảng dạy  + Các học phần Mác Lê |
| Hội đồng KH&ĐT của Trường [10.01.02] | + Các chuẩn đầu ra của chương trình mà một sinh viên của Trường cần đáp ứng  + Cấu trúc chương trình: các môn cơ bản và nền tảng kinh doanh |
| Người học [10.01.03] | + Cải thiện kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm => Chuẩn đầu ra của chương trình => các học phần => Phương pháp giảng dạy tích cực hơn |
| Người sử dụng lao động, chuyên gia  [10.01.04] | + Yêu cầu đối với các loại nhân viên khách sạn => Chuẩn đầu ra của chương trình  + Các học phần nên đưa vào chương trình => cấu trúc khung chương trình  + Khẳng định sự ủng hộ chuẩn đầu ra của chương trình và gợi ý cách triển khai thực tập tốt nghiệp |
| Giảng viên  [10.01.05] | + Yêu cầu đối với sinh viên tốt nghiệp => Chuẩn đầu ra của chương trình  + Kiến thức kỹ năng cần trang bị => Các học phần trong chương trình  + Thử nghiệm, đổi mới phương pháp giảng dạy và đánh giá => Phương pháp giảng dạy và đánh giá (Ví dụ thử nghiệm phương pháp giảng dạy theo dự án trong học phần Marketing Dịch vụ để sau đó áp dụng trong Quản trị cung ứng dịch vụ; thử nghiệm đánh giá trước đào tạo theo hình thức mới trong học phần Quản trị nguồn nhân lực trong du lịch |

### Việc thiết kế và phát triển chương trình dạy học được thiết lập, được đánh giá và cải tiến

Để đảm bảo sự hiệu quả của quá trình thiết kế và triển khai chương trình đào tạo, bắt đầu từ năm 2015, Khoa đã thực hiện quy trình thiết kế và triển khai chương trình đào tạo (như đã trình bày ở tiêu chuẩn 1 và tiêu chuẩn 3). Quy trình này đã tích hợp các yêu cầu, phản hồi của người sử dụng lao động và người học vào việc xây dựng và triển khai chương trình đào tạo. Cách thức tích hợp các ý kiến của các bên liên quan vào chương trình đào tạo như đã được mô tả ở hình 10.1. Về cơ bản, quy trình này đảm bảo cả kết quả lẫn hiệu quả công việc.

Bảng 10.2 Tiêu chí đánh giá quy trình thiết kế và phát triển chương trình đào tạo

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí đánh giá quy trình** | **Tự đánh giá** |
| **Kết quả (Effectiveness)** | |
| a. Xác định được cấu trúc chương trình tương thích với chuẩn đầu ra của chương trình | Xác định được các khối môn học, các môn học với định hướng đạt được các chuẩn đầu ra của chương trình rõ rệt |
| b. Dự đoán được sự hài lòng của các bên liên quan đối với chương trình đào tạo | Tích hợp được các nhu cầu, phản hồi của các bên liên quan vào chương trình đào tạo |
| c. Đảm bảo được sự linh hoạt của chương trình đào tạo | Hình thành được các khối môn tự chọn một cách hợp lý  Xây dựng được một lộ trình học logic |
| **Kết quả (Effectiveness)** | |
| a. Thời gian hoàn chỉnh chương trình đào tạo ngắn | Mặc dù qua nhiều bước để đảm bảo sự chặt chẽ nhưng không quá 6 tháng để hoàn chỉnh chương trình |
| b. Mức độ đúng ngay từ đầu cao | Có định hướng rõ ràng ngay từ đầu; số lượng bản chỉnh sửa ít. |

### 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 chuẩn đầu ra

***a. Hoạt động giảng dạy được xem xét và đánh giá để đảm bảo sự tương thích với chuẩn đầu ra của môn học và chuẩn đầu ra của chương trình***

Trong thời gian qua, các quá trình dạy học trong chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn đã có những cải tiến đáng kể theo hướng tập trung vào người học. Đây chính là kết quả của việc thường xuyên rà soát và đánh giá.

Trước hết, quá trình giảng dạy được được mô tả chi tiết cho từng buổi học với các hoạt động dạy-học của giảng viên và sinh viên sao cho đạt được chuẩn đầu ra của từng buổi học và từ đó, chuẩn đầu ra của học phần [10.03.01].

Mỗi kỳ, đánh giá của sinh viên đối với học phần được sử dụng để xem xét lại toàn bộ quá trình giảng dạy [10.03.02]. Mỗi năm, những phản hồi của sinh viên trong Hội nghị công tác sinh viên, trong các khảo sát trực tuyến [10.03.03] cùng với các phản hồi trực tiếp của sinh viên đến giáo viên [10.03.04] cũng được sử dụng để rà soát lại hoạt động giảng dạy và học tập. Dựa trên các phản hồi này, kết hợp với việc tiếp cận các phương pháp giảng dạy hiện đại của bản thân giáo viên – ví dụ từ việc tham gia dự án USAID COMET, đội ngũ giảng viên đã họp bàn về đổi mới hoạt động giảng dạy được tổ chức ở cấp khoa [10.03.05]. Các thay đổi này sẽ lại được đưa vào kế hoạch giảng dạy. Đôi khi việc điều chỉnh quá trình dạy học của một môn có thể dẫn đến việc điều chỉnh kế hoạch giảng dạy của một kỳ và điều này được chấp nhận tại Trường Đai học Kinh tế [10.03.06].

***b. Hoạt động đánh giá sinh viên được xem xét và đánh giá để đảm bảo sự tương thích với chuẩn đầu ra của môn học và chuẩn đầu ra của chương trình***

Như đã trình bày trong tiêu chuẩn 5, đánh giá sinh viên bao gồm đánh giá giữa kỳ được thực hiện bởi chính giáo viên dạy học phần đó và đánh giá cuối kỳ được đảm nhiệm kết hợp bởi giảng viên và Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục. Các phần đánh giá này được quy định chi tiết trong Đề cương chi tiết môn học và Kế hoạch giảng dạy. Việc triển khai trên thực tế cũng sẽ được đánh giá phản hồi bởi người học thông qua các kênh tương tự như với các hoạt động giảng dạy. Đồng thời cũng sẽ được xem xét rà soát tổng thể qua các cuộc họp Khoa về phương pháp giảng dạy và phương pháp đánh giá [10.03.05] cũng như việc thảo luận riêng giữa các giáo viên trong cùng bộ môn để thay đổi cách đánh giá. Quy trình tổ chức thi cuối kỳ thì còn được rà soát thêm bởi Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục dựa trên báo cáo Thanh tra kỳ thi của Phòng Thanh Tra - Pháp chế. Tất cả sự rà soát, đánh giá này là nhằm đảm bảo giá trị (validity) và độ tin cậy (reliability) của việc đánh giá.

Kết quả của việc rà soát đánh giá là những điều chỉnh cần thiết. Các ví dụ điển hình của việc điều chỉnh quá trình đánh giá là ở học phần Thực tập tốt nghiệp: thay vì chỉ có đánh giá phản biện cuối kỳ thì có thêm phản biện giữa kỳ [10.03.07], và phản biện này mang tính chất đánh giá trong quá trình đào tạo nhiều hơn: giúp các thực tập sinh hiểu rõ hơn cách thực hiện các sản phẩm tốt nghiệp, giúp giáo viên hướng dẫn biết được cần điều chỉnh cách hướng dẫn của mình như thế nào, phát hiện những khiếm khuyến có thể có trong quá trình hướng dẫn. Hoặc cách điều chỉnh cách đánh giá ở học phần Giao tiếp kinh doanh: thay vì chỉ đánh giá trắc nghiệm thì đánh giá cuối kỳ có thêm phần đánh giá thuyết trình [10.03.08] …

### Các kết quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để cải tiến việc dạy và học

Nghiên cứu khoa học luôn là một trong những nhiệm vụ hàng đầu của Khoa Du lịch. Khoa đã xuất bản trên 5 giáo trình và 1 sách tham khảo phục vụ cho học tập, giảng dạy và nghiên cứu Khoa đã triển khai thực hiện trên 20 đề tài nghiên cứu khoa học các cấp (cấp Trường, cấp Đại Học Đà Nẵng, cấp Bộ, Địa Phương). Các giảng viên cũng tích cực tham gia và đăng bài trong các hội thảo khoa học trong nước và quốc tế. Một tín hiệu khởi sắc trong hoạt động nghiên cứu khoa học đó là các giảng viên trong Khoa có số lượng công bố trên các tạp chí trong nước và quốc tế ngày càng tăng mạnh qua các năm. Đặc biệt, nhiều giảng viên đã có công trình khoa học được đăng trên các tạp chí uy tín thuộc danh mục Scopus và ISI [10.04.01]. Thành tích nghiên cứu Khoa học của giảng viên trong khoa cũng đã được ghi nhận [10.04.02].

Chủ đề các công trình, đề tài thực hiện liên quan đến phát triển du lịch vùng, phát triển du lịch địa phương, hành vi khách hàng sử dụng dịch vụ, hành vi khách du lịch, marketing trong du lịch, marketing điểm đến, marketing sự kiện, nghiên cứu nguồn nhân lực trong du lịch và khách sạn, phương tiện truyền thông marketing với phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính. Các nghiên cứu này được đánh giá cao về khả năng ứng dụng trong giảng dạy và thực tiễn. Các giảng viên đã dựa trên nền tảng các môn học, kế thừa những kết quả nghiên cứu khoa học để bổ trợ cho các bài giảng liên quan như môn Tổng quan du lịch; Quản trị điểm đến du lịch; Chiến lược kinh doanh du lịch và khách sạn; Quản trị nguồn nhân lực du lịch [10.04.03]...

Hoà nhập với định hướng nghiên cứu khoa học của Nhà trường, trong các năm qua, sinh viên của Khoa cũng tích cực tham gia nghiên cứu khoa học. Dưới sự định hướng và hướng dẫn của các giảng viên trong Khoa, đề tài mà sinh viên thực hiện liên quan chặt chẽ đến ngành du lịch và khách sạn như sự phát triển điểm đến du lịch; nâng cao hiệu quả hoạt động của các doanh nghiệp khách sạn [10.04.04]... Sinh viên của Khoa cũng đạt được nhiều thành tích nghiên cứu khoa học cao về đề tài cấp Trường, cấp Đại Học Đà Nẵng, cấp Bộ [10.04.05].

### 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.

Góp phần không nhỏ vào chất lượng của chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn là chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích. Trong thời gian qua, chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích đã được đánh giá và cải thiện không ngừng. Việc đánh giá các yếu tố này được thực hiện thông qua việc lấy ý kiến định kỳ về chất lượng dịch vụ trong khảo sát học phần, khảo sát sinh viên tốt nghiệp và các khảo sát chuyên đề [10.05.01] và [10.05.02]. Dựa trên các phản hồi đó, Trường và Khoa đã thực hiện các cải tiến chất lượng đối với dịch vụ này.

Bảng 10.3 Rà soát và cải thiện các tiện ích và dịch vụ hỗ trợ

| **Tiện ích và các dịch vụ hỗ trợ** | **Các cải thiện đã thực hiện** |
| --- | --- |
| Thư viện | + Cải tạo tầng 2 để không gian phòng đọc rộng hơn, trang bị thêm tiện nghi tạo sự thoải mái hơn [10.05.03]  + Nâng cấp wifi ở thư viện  + Bổ sung kịp thời giáo trình và sách tham khảo, đặc biệt là giáo trình và sách ngoại văn, phục vụ cho việc giảng dạy của ngành khách sạn [10.05.04] |
| Mạng Wifi | + Nâng cấp băng thông  + Nâng cấp thiết bị: số lượng routers và số lượt Access Points để tăng số lượt truy cập đồng thời trong cùng một thời điểm (hệ thống có thể chịu tải 2000 lượt truy cập)  + Sắp tới sẽ tiếp tục có thêm dự án nâng cấp hệ thống wifi |
| Khu phức hợp thực hành | + Trang bị thêm máy tính xách tay để thực hành phần mềm SMILE  + Mở rộng khung giờ mở cửa cho hoạt động tự thực hành [10.05.06.b]  + Cải tạo, thay mới các thiết bị, dụng cụ trong khu nhà hàng và khu buồng ngủ [10.05.06.b] |
| Các dịch vụ hỗ trợ | + In và phát sổ tay Tân sinh viên để cung cấp cho tân sinh vien những thông tin quan trọng, giúp quá trình học tập của SV thuận lợi hơn.  + Tạo email đuôi @ĐHKT.udn.vn cho tất cả SV để người học có thể khai thác các học liệu, nhận thông báo, sử dụng Elearning... của Trường thuận tiện hơn;  + Mở Trung tâm Ngoại ngữ & Tin học để phục vụ việc học của SV. Mở English Hub để SV có thêm không gian học ngoại ngữ [10.05.07]  + Liên tục khảo sát SV gặp khó khăn do ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 và có những hỗ trợ kịp thời về Nhu yếu phẩm, sinh hoạt phí và miễn giảm học phí [10.05.08]  + Hoàn thiện hệ thống quản lý điểm ngoại khoá để SV theo dõi được kết quả tích luỹ chuẩn Hoạt động ngoại khoá của bản thân;  + Bố trí phòng nghỉ trưa cho SV ở tất cả các khu giảng đường [10.05.09]  + Đầu tư mới cantin (tại khu KTX) phục vụ sinh viên [10.05.10]  + Đầu thầu dịch vụ ăn uống (căn tin, quầy nước, siêu thị mini,..) để 1 đơn vị chuyên nghiệp bên ngoài vào phục vụ sinh viên [10.05.11] |

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

Để có được những thông tin hữu ích từ các bên liên quan này, Trường và khoa Du lịch đã kích hoạt và duy trì một hệ thống thu thập và xử lý các thông tin về nhu cầu cũng như phản hồi của sinh viên qua nhiều kênh, nhiều công cụ.

Bảng 10.4 Cách thức thu thập thông tin từ các bên liên quan để đưa vào chương trình

| **Các bên liên quan** | **Cách thức thu thập** | **Thời gian thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| **Bộ GD&ĐT** | + Báo cáo thanh tra chương trình đào tạo | Thời điểm ban hành |
| **Hội đồng KH&ĐT của Trường** | + Biên bản các cuộc họp rà soát việc thực hiện chương trình đào tạo | Ít nhất 2 năm/lần |
| **Người học** | + Hội nghị công tác sinh viên | 1 năm 1 lần |
| + Khảo sát học phần | Sau mỗi học phần |
| + Khảo sát chương trình đào tạo | Mỗi 2 năm một lần  Tại thời điểm tốt nghiệp |
| + Phản hồi trực tiếp với giáo viên, giáo viên chủ nhiệm | Trong quá trình dạy |
| **Người tuyển dụng** | + Toạ đàm doanh nghiệp | 2016, 2018, 2021 và dự định 2 năm sau |
| + Khảo sát | 2 năm 1 lần |
| **Giảng viên** | + Khảo sát | Hàng năm |
| + Các cuộc họp về chương trình đào tạo, về phương pháp giảng dạy | Khi có yêu cầu về xây dựng và rà soát chương trình đào tạo  Khi có ý tưởng về phương pháp giảng dạy mới |

Trong thời gian qua, cơ chế thu thập phản hồi từ các bên liên quan đã được rà soát và đánh giá. Trong trường hợp cơ chế thu thập phản hồi đã ổn thì vẫn được duy trì, ví dụ như cơ chế thu thập phản hồi từ Bộ GD&ĐT, từ Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Trường, từ giáo viên. Trong khi đó, cách thức thu thập phản hồi từ người học và người tuyển dụng cũng đã có sự điều chỉnh nhất định. Cụ thể, cơ chế phản hồi của sinh viên thông qua Hội nghị công tác sinh viên được điều chỉnh để nâng cao chất lượng của phản hồi. Thay vì chỉ có Hội nghị công tác sinh viên cấp Trường vốn ít tạo điều kiện cho sinh viên góp ý trọng tâm về chuyên ngành đào tạo mình đang theo học thì bắt đầu từ năm 2019, Hội nghị công tác sinh viên đã được tổ chức 2 cấp (cấp Khoa và cấp Trường). Các phản hồi về chương trình đào tạo sẽ được trao đổi vào giải thích ở Hội nghị công tác sinh viên cấp khoa. Với khoa Du lịch, một khảo sát còn được thực hiện trước Hội nghị này để thông tin thu thập được hệ thống hơn [10.06.01]. Với nhà truyển dụng, ngoài việc tổ chức toạ đàm doanh nghiệp thì các khảo sát còn được sử dụng với nhiều cách thức: thực hiện trực tiếp tại Toạ đàm, gửi thư trước toạ đàm [10.06.02].

Để thông tin phản hồi thực sự có ý nghĩa đối với việc cải tiến chương trình đào tạo thì Trường cũng đã quy định rõ về trách nhiệm của các bộ phận và cá nhân liên quan đến thu thập, xử lý biết và thực hiện các cải thiện cần thiết. Quy định này được phản ánh rõ trong **Phụ lục 11**.

Cơ chế tiếp nhận và thực hiện cải thiện từ các phản hồi cũng có sự cải thiện. Đó là các phản hồi về môn học, về phương pháp giảng dạy và phương pháp đánh giá đã được mở rộng đến đội ngũ giảng viên: là những người trực tiếp triển khai chương trình đào tạo Quản trị khách sạn để có thể đưa ra các thay đổi căn bản nhất. Tất cả nỗ lực từ thu thập, xử lý đến đáp trả đối với các phản hồi từ các bên liên quan đều nhằm đến mục đích cải thiện không ngừng chất lượng của chương trình đào tạo.

## KẾT QUẢ ĐẦU RA (OUTPUT)

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

Việc xét tốt nghiệp, xác định sinh viên thuộc diện cảnh báo học tập, tạm dừng và thôi học của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn nói riêng, của Trường nói chung đặt cơ sở trên các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo [11.01.01] và các quy định của Trường [11.01.02]. Từ các dữ liệu về tốt nghiệp và thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học được xác lập, theo dõi và đối sánh.

Bảng 11.1 Đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp của sinh viên ngành Quản trị khách sạn

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Khóa học** | **Số lượng sinh viên** | **Tỷ lệ tốt nghiệp sinh viên ngành Quản trị khách sạn** | | | | **SV toàn Trường** |
| **< 4 năm** | **4 năm** | **> 4 năm** | **Tổng số** |
| 2016-2020 | 120 | 0,83% | 62,50% | 0,00% | 63,33% | 57,54% |
| 2015-2019 | 94 | 5,32% | 58,51% | 10,64% | 74,47% | 76,18% |
| 2014-2018 | 73 | 5,48% | 67,12% | 8,22% | 80,82% | 82,36% |
| 2013-2017 | 38 | 0,00% | 78,95% | 5,26% | 84,21% | 86,55% |

Mỗi năm, Trường có 2 đợt xét tốt nghiệp tương ứng với cuối của kỳ 1 và kỳ 2. Số liệu tốt nghiệp được ghi lại và tỷ lệ tốt nghiệp được tính toán cho mỗi ngành, trong đó có ngành Quản trị khách sạn [11.01.03]. Số liệu được lưu lại và được giám sát, đối sánh qua từng năm như trong bảng 11.1. Nhìn chung, tỷ lệ tốt nghiệp của ngành Quản trị khách sạn là khá cao (trên 74%) và xấp xỉ với mức trung bình chung của Trường. Riêng khoá 42K (khoá 2016-2020) có tỷ lệ thấp hơn các khoá trước một cách đáng kể. Nguyên nhân là do giai đoạn thực tập và hoàn tất các điều kiện tốt nghiệp về ngoại ngữ và tin học rơi vào thời kỳ giãn cách xã hội nghiêm ngặt do ảnh hưởng của dịch COVID-19, các khoá đào tạo, các cuộc thi cấp chứng chỉ bị dừng. Thực ra, giữa tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ thôi học có mối quan hệ với nhau hay nói cách khác, tỷ lệ thôi học ảnh hưởng đến tỷ lệ tốt nghiệp theo chiều ngược lại. Tỷ lệ thôi học của ngành Quản trị Khách sạn được trình bày trong bảng 11.2.

Bảng 11.2 Đối sánh tỷ lệ thôi học của sinh viên ngành Quản trị khách sạn

| **Khóa học** | **Số lượng SV** | **Tỷ lệ sinh viên ngành Quản trị khách sạn thôi học** | | | | | **Trường** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Năm 01** | **Năm 02** | **Năm 03** | **Năm 04** | **Tổng số** |
| 2019-2023 | 156 | 1,28% |  |  |  | 1,28% | 1,49% |
| 2018-2022 | 229 | 2,18% | 0,44% |  |  | 2,62% | 3,31% |
| 2017-2021 | 114 | 6,14% | 3,51% | 0,00% |  | 9,65% | 6,36% |
| 2016-2020 | 120 | 3,33% | 7,50% | 1,67% | 1,67% | 14,17% | 13,94% |
| 2015-2019 | 94 | 2,13% | 6,38% | 5,32% | 2,13% | 15,96% | 13,15% |
| 2014-2018 | 73 | 5,48% | 1,37% | 0,00% | 8,22% | 15,07% | 14,37% |
| 2013-2017 | 38 | 7,89% | 2,63% | 0,00% | 5,26% | 15,79% | 12,66% |

Bảng 11.2 cho thấy tỷ lệ thôi học của ngành Quản trị khách sạn trong 3 khoá đầu ở mức cao hơn mức trung bình của Trường. Điều đáng mừng là tỷ lệ bỏ học ở năm 1 có xu hướng giảm. Nguyên nhân của tình trạng này là ngoài các nguyên nhân chung phổ biến ở Trường [11.01.04] như sinh viên đi du học, chuyển sang các trường Đại học thuộc Quân đội, Công an do được Nhà nước đảm bảo công việc chắc chắn sau khi ra trường, do khả năng học tập kém, các vấn đề về sức khoẻ, tài chính…thì còn có một nguyên nhân xuất phát từ đặc điểm công việc trong ngành Quản trị Khách sạn là thường đòi hỏi ngoại hình dễ nhìn và kỹ năng giao tiếp tốt. Vì vậy, cũng có một số ít bạn sinh viên nhận thấy không phù hợp với yêu cầu của ngành nghề tương lai.

Nhận thức rõ việc giảm tỷ lệ thôi học sẽ song hành với gia tăng tỷ lệ tốt nghiệp, Trường và Khoa đã đưa ra hàng loạt các giải pháp hỗ trợ. Để giảm tỷ lệ thôi học trong năm đầu mà vì lý do là chọn ngành không phù hợp, Trường và Khoa đã đẩy mạnh các hoạt động tư vấn tuyển sinh, định hướng nghề hướng đến học sinh các trường trung học trước các kỳ tuyển sinh. Hoạt động tư vấn này được thực hiện dưới nhiều hình thức: tư vấn trực tiếp tại các trường trung học, trên trang web của Trường và Khoa, thông qua các hoạt động tư vấn trực tuyến…[11.01.05]. Để hạn chế tỷ lệ thôi học vì năng lực học tập kém, các hoạt động hỗ trợ là khá phong phú. Trước hết là nâng cao hiệu quả của các hoạt động dạy - học của từng học phần: giảng viên làm rõ chuẩn đầu ra của học phần, phương pháp dạy học, phương pháp đánh giá cho sinh viên hiểu [11.01.06] và có các hình thức động viên, hỗ trợ phù hợp và tinh tế đối với các bạn có năng lực học tập hạn chế. Bên cạnh đó, hệ thống cảnh báo sẽ kịp thời đưa ra các cảnh báo cho những sinh viên về kết quả yếu kém của mình. Tiếp theo, giáo viên chủ nhiệm sẽ hỗ trợ họ trong việc chọn một cách hợp lý hơn các học phần cần học tiếp theo. Hệ thống quản lý học tập cũng tự động hạn chế số tín chỉ đối với các sinh viên bị cảnh báo (không quá 14 tín chỉ/1 kỳ) để họ có thể tập trung học tốt hơn các học phần đã đăng ký. Đối với các sinh viên có hoàn cảnh kinh tế khó khăn, các loại học bổng đa dạng được cấp tại Trường và Khoa cũng có tác dụng hỗ trợ rất to lớn [11.01.07]. Thêm vào đó, Trường đã có thỏa thuận hợp tác với Ngân hàng chính sách xã hội trong việc Nhà trường hỗ trợ trả lãi vay cho sinh viên [11.01.08]. Đặc biệt, trong năm 2020, đại dịch Covid 19 đã đẩy nhiều gia đình ở miền Trung, trong đó có gia đình của sinh viên vào tình thế khó khăn. Trong bối cảnh đó, Trường đã đưa ra các hình thức hỗ trợ hết sức kịp thời để hạn chế tình trạng bỏ học của sinh viên: song song với học bổng hỗ trợ sinh viên có gia đình bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid 19 [11.01.09], Trường còn áp dụng chính sách giảm học phí và cho phép hoãn nộp học phí [11.01.10]. Và để hỗ trợ cho sinh viên đạt các chuẩn đầu ra về tiếng Anh và tin học, năm 2020, Trường cũng đã thành lập Trung tâm Tin học và ngoại ngữ [11.01.11].

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

Chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được thiết kế cho khoảng thời gian chuẩn là 4 năm, tối thiểu 3.5 năm và tối đa là 6 năm. Với cách thiết kế linh hoạt đó, sinh viên có thể lựa chọn lộ trình cũng như thời gian tốt nghiệp phù hợp với mục tiêu cá nhân, khả năng theo học (cả về năng lực học tập lẫn khả năng tài chính). Bảng 11.3 cho thấy thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên ngành Quản trị khách sạn cao hơn mức chuẩn 1 ít.

Bảng 11.3 Đối sánh số năm tốt nghiệp trung bình của ngành Quản trị khách sạn

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ngành đào tạo** | **2016-2020** | **2015-2019** | **2014-2018** | **2013-2017** |
| Banking |  | 4.45 | 4.2 | 4.10 |
| Corporate Finance |  | 4.46 | 4.18 | 4.05 |
| Hospitality Management |  | 4.19 | 4.23 | 4.03 |
| ĐHKT |  | 4.24 | 4.20 | 4.09 |

Có thể thấy, so với mức chung của Trường thì thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên ngành Khách sạn cũng gần tương tự và tốt hơn so với các ngành khác trong Trường.

Để hỗ trợ sinh viên rút ngắn thời gian tốt nghiệp, khi mới nhập học, sinh viên được truyền thông, được giải thích rõ ràng về chương trình, về các chuẩn đầu ra liên quan đến trình độ ngoại ngữ và tin học [11.02.01]. Họ cũng được nhắc nhở và được tư vấn cách thức chuẩn bị và đạt được chứng chỉ chuẩn đầu ra. Trong quá trình học, sinh viên được các giáo viên chủ nhiệm tư vấn cũng như hỗ trợ việc chọn một lịch trình học phù hợp về logic lẫn khối lượng học tập để điểm tích lũy đạt được tốt nhất (11.02.02). Ngoài ra, Trường còn tổ chức kỳ hè để tạo điều kiện cho các sinh viên có mong muốn đẩy nhanh tiến độ học và tạo điều kiện cho các sinh viên có điểm tích lũy không tốt có thể cải thiện được điều đó [11.02.03].

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

Trong những năm qua, ngành Quản trị khách sạn là một trong những ngành có tỷ lệ có việc làm tại thời điểm tốt nghiệp cao của Trường. Và tỷ lệ này tại thời điểm tốt nghiệp có xu hướng tăng qua 3 khoá tốt nghiệp vào các năm 2017 đến 2019. Ngay cả khi đại dịch Covid 19 gây ảnh hưởng lớn đến ngành du lịch và khách sạn nói riêng thì tỷ lệ sinh viên có việc làm sau một năm tốt nghiệp vẫn ở mức cao.

Bảng 11.4 Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm của ngành Quản trị khách sạn qua các năm

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Năm tốt nghiệp** | **Số lượng sinh viên khảo sát** | **Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm** | | | **Tỷ lệ SV có việc làm của Trường trong vòng 12 tháng tốt nghiệp** |
| Trong vòng 6 tháng sau khí tốt nghiệp | 6 tháng sau khi tốt nghiệp | Trong vòng 12 tháng sau khi tốt nghiệp |
| 2019 | 47 | 85.1% | 93.6% | 97.9% | 95.8% |
| 2018 | 34 | 76.5% | 94.1% | 100% | 97.2% |
| 2017 | 26 | 96.2% | 96.2% | 100% | 97.5% |

Bảng 11.4 cho thấy trên 90% sinh viên ngành Quản trị Khách sạn có việc làm trong vòng 6 tháng sau khi tốt nghiệp và 100% có việc làm trong vòng 1 năm. Tỷ lệ này cao hơn mức chung của Trường. Trên thực tế, sinh viên ngành Quản trị khách sạn đã được tuyển dụng bởi nhiều khách sạn, Resort lớn trên địa bàn thành phố Đà nẵng như Intercontinental Danang Sun Peninsula Resort , Hilton, Furama Resort, Hyatt Regency, Premier Village, Vinpearl Riverfront Condotel…

Với mỗi một khoá tốt nghiệp, tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm tại 3 thời điểm (thời điểm tốt nghiệp, 6 tháng sau tốt nghiệp và 1 năm sau tốt nghiệp) được thiết lập, theo dõi và đối sánh. Dựa trên kết quả khảo sát, tỷ lệ có việc làm của ngành Quản trị khách sạn được tính toán và đối sánh với mức chung của Trường cũng như so sánh với những năm trước. Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị Khách sạn có việc làm phù hợp với ngành khá cao với năm 2018 là 80,8% và tăng lên 97,1% trong năm 2019 [11.03.01].

Tỷ lệ có việc làm của sinh viên ngành Quản trị Khách sạn cao như vậy một mặt là do nhu cầu nhân lực trong ngành khách sạn ở thành phố Đà nẵng cao. Mặt khác, Trường cũng như Khoa đã có những hoạt động rất có ý nghĩa trong việc gia tăng khả năng có việc làm của sinh viên nói chung, sinh viên tốt nghiệp ngành Quản trị khách sạn nói riêng. Hàng năm, Trường đều tổ chức Hôi chợ việc làm trong khuôn khổ hợp tác với Sở Lao động-Thương binh-Xã hội thành phố Đà nẵng, trong sự kiện đó, đã có nhiều doanh nghiêp du lịch tham gia [11.03.02]. Về phía Khoa cũng đã có những hoạt động tổ chức ngày hội tuyển dụng cho một số doanh nghiệp khách sạn [11.03.03]. Ngoài ra, các thông tin tuyển dụng việc làm cũng được đăng tải trên fanpage của Trung tâm hỗ trợ sinh viên và quan hệ doanh nghiệp và trên Fanpage của Khoa Du lịch cũng là nhằm tạo điều kiện cho sinh viên tiếp cận được những vị trí việc làm đúng chuyên ngành và đúng mong muốn [11.03.04].

Tỷ lệ tốt nghiệp cao đó còn là kết quả của những nỗ lực không ngừng của Trường và Khoa trong việc cải thiện chất lượng đầu ra của chương trình đào tạo, hướng đến cải thiện kỹ năng sẵn sàng làm việc của sinh viên (students’ work-readiness skills). Điều này được thực hiện đồng bộ từ việc thiết kế chương trình đào tạo có tính đến yêu cầu của sinh viên và nhà tuyển dụng (như đã trình bày trong tiêu chuẩn 3 và 10), cho đến việc triển khai các phương pháp giảng dạy tích cực để sinh viên có thể rèn luyện được các kỹ năng như hợp tác, giao tiếp, ra quyết định… (như đã trình bày trong tiêu chuẩn 4) và triển khai phương pháp giảng dạy gắn với thực hành để giúp sinh viên rèn được kỹ năng chuyên môn cũng như củng cố kỹ năng sẵn sàng làm việc (như đã trình bày trong tiêu chuẩn 4).

Và mặc dù tỷ lệ có việc làm của sinh viên ngành Quản trị khách sạn là cao nhưng Trường và Khoa Du lịch vẫn tiếp tục thực hiện các cải tiến việc triển khai chương trình đào tạo như đã trình bày trong tiêu chuẩn 10.

### 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

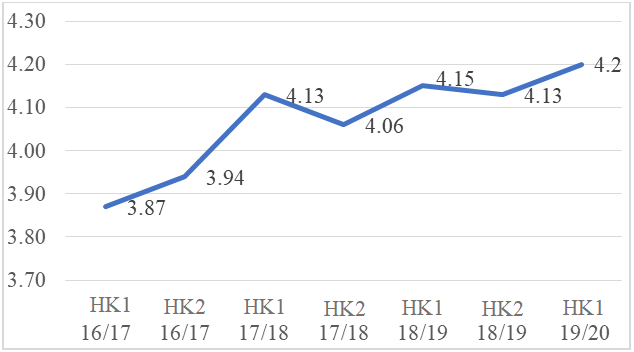
Tại Trường ĐHKT và khoa Du lịch, sinh viên có thể tham gia nghiên cứu khoa học dưới nhiều hình thức như tham gia đề tài nghiên cứu khoa học, tham gia công bố cùng với giáo viên trên các tạp chí và hội thảo, thực hiện khoá luận tốt nghiệp và các chủ đề đặc biệt khác. Hoạt động nghiên cứu khoa học sinh viên được triển khai hàng năm ở Trường [11.04.01]. Việc thực hiện khoá luận thì thuộc sự lựa chọn của các sinh viên đủ điều kiện về điểm tích lũy [11.04.02]. Sinh viên tham gia vào các công bố cùng với giáo viên thì tuỳ thuộc vào sự hợp tác giữa giáo viên và sinh viên [10.04.03]. Tất cả các hoạt động này đều được ghi lại, theo dõi và đối sánh để cải tiến. Trường đã có những hỗ trợ rất có ý nghĩa cho hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên như mở các lớp giảng dạy về Phương pháp nghiên cứu khoa học [11.04.04] cũng như có những hỗ trợ tài chính cho các sinh viên thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học [11.04.05].

Trên thực tế, do tính chất đặc thù của công việc trong tương lai mà sinh viên ngành Quản trị Khách sạn có xu hướng đầu tư công sức và thời gian nhiều hơn vào các hoạt động thực hành nên quỹ thời gian dành cho nghiên cứu không còn nhiều. Tuy nhiên, với sự động viên và khuyến khích của đội ngũ giảng viên, một số sinh viên có đam mê nghiên cứu khoa học của ngành vẫn đăng ký thực hiện nghiên cứu dưới hình thức viết khoá luận và đề tài NCKH trong 3 năm gần đây. Đặc biệt năm 2020, đã có một sinh viên của ngành Quản trị khách sạn đạt thành tích cao trong NCKH cùng với nhóm nghiên cứu của mình [11.04.06].

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

Kể từ khi chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được triển khai, sự hài lòng của các bên liên quan đã được thu thập, đánh giá, so sánh một cách hệ thống. Mục đích và nội dung đánh giá sự hài lòng của các bên liên quan được xác định rõ trong Kế hoạch đảm bảo chất lượng hàng năm [11.05.01] và thực hiện dựa trên một kế hoạch rõ ràng [11.05.02]. Đối với sinh viên, sự hài lòng thường được thu thập thông qua các khảo sát ở hai cấp độ: học phần và toàn bộ chương trình [11.05.03]. Đến năm 2017 mới có khoá tốt nghiệp đầu tiên, chương trình mới có cựu sinh viên. Sự hài lòng của cựu sinh viên cũng được đánh giá thông qua khảo sát [10.05.04]. Người tuyển dụng, với tư cách là người sử dụng đầu ra của chương trình đào tạo cũng được nghiên cứu sự hài lòng thông qua phản ánh trực tiếp tại các buổi toạ đàm doanh nghiệp (được tổ chức vào năm 2016, 2018 và 2021) và khảo sát trực tuyến [11.05.05]. Giảng viên là đội ngũ góp phần quan trọng trong chất lượng đầu ra của chương trình đào tạo. Vì vậy sự hài lòng của họ với các yếu tố khác trong chương trình và sự hài lòng của họ đối với công việc cũng đã được xác định, theo dõi. Các thông tin này làm cơ sở cho những cải tiến chất lượng của chương trình.

***a. Sự hài lòng của sinh viên***

 Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với học phần được đánh giá vào cuối học kỳ, được thu thập và xử lý bởi Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục. Sự hài lòng được nghiên cứu trên nhiều khía cạnh như nội dung, phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá, khả năng sư phạm của giáo viên…[11.05.03.a]. Hình 11.1 cho thấy nhìn chung, sinh viên đánh giá khá cao về các học phần được giảng dạy trong chương trình Quản trị Khách sạn.

Tương tự như vậy, sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo cũng được Khoa trực tiếp triển khai thông qua khảo sát trực tuyến và nhận thư góp ý trong buổi toạ đàm công tác sinh viên [11.05.03.b]. Kết quả từ khảo sát và nhận ý kiến phản hồi cho thấy, đa phần các tiêu chí đo lường các khía cạnh liên quan đến chương trình đào tạo được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng cao hoặc đồng ý cao (Mức trung bình > 4). Từ đó, cho thấy tín hiệu khả quan của việc triển khai, điều chỉnh và áp dụng chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu, mong muốn và định hướng của sinh viên theo học.

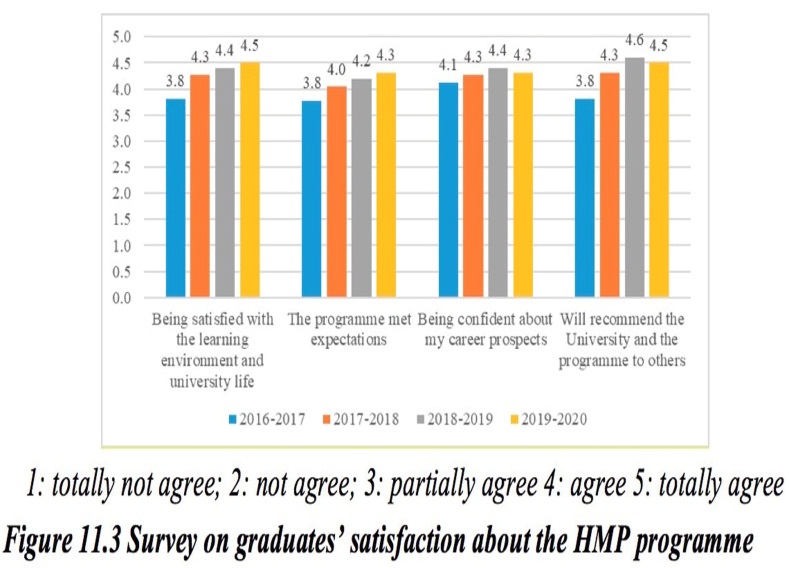
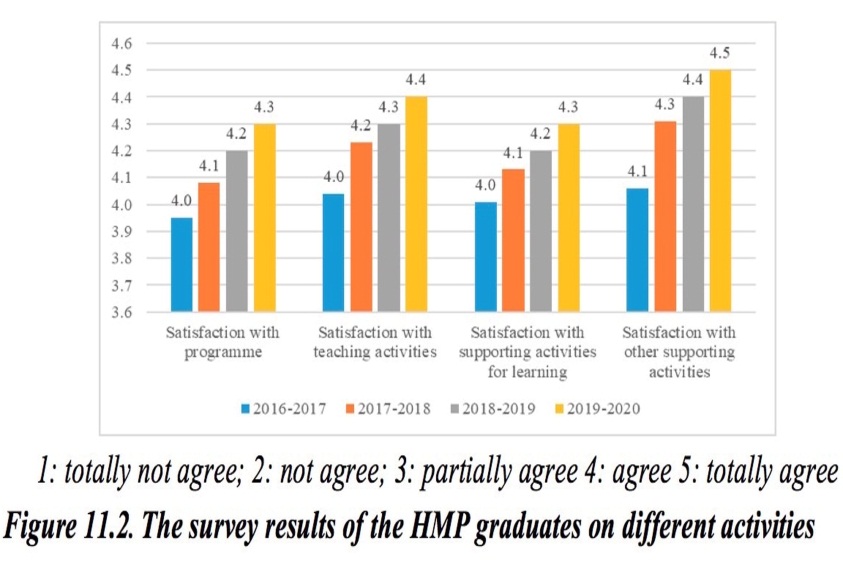
Hình 11.1 Kết quả khảo sát sinh viên về các học phần thuộc ngành Quản trị khách sạn

(Ghi chú: mức thấp nhất là 1, mức cao nhất là 5)

***b. Sự hài lòng của cựu sinh viên***

Trường và Khoa triển khai thực hiện khảo sát về sự hài lòng của sinh viên đối với chương trình để nhận những đánh giá về sự hài lòng, những góp ý, trao đổi của cựu sinh viên theo các mức độ khác nhau như sinh viên ra trường 6 tháng đến 1 năm hoặc 1-3 năm; hoặc trên 3 năm. Nội dung khảo sát liên quan đến nhiều yếu tố và được chia thành 2 nhóm chính:

(1) Mức độ hài lòng của cựu sinh viên liên quan đến việc triển khai các hoạt động khác nhau trong quá trình học như: Đánh giá chương trình đào tạo, hạt động dạy học và các dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Hình 11.2 cho thấy, đa phần cựu sinh viên hài lòng cao với các tiêu chí đo lường các hoạt động khác nhau (Mức trung bình > 4).

(2) Mức độ hài lòng tổng thể của cựu sinh viên về chương trình đào tạo QTKS (được thể hiện trong hình 11.3). Sinh viên tốt nghiệp hài lòng với môi trường học tập và sinh hoạt trong những năm học tại Trường. Hầu hết các sinh viên tốt nghiệp đều cho rằng chương trình đào tạo Quản trị khách sạn đáp ứng được kỳ vọng và đạt được sự tự tin về nghề nghiệp. Sinh viên cũng nghĩ rắng họ sẽ tiếp tục giới thiệu về Trường và Khoa cho các sinh viên tiềm năng. Từ các kết quả khảo sát này chứng tỏ các ý kiến phản hồi của các bên liên quan đã giúp Trường cũng như Khoa cải thiện tốt hơn chương trình đào tạo nhằm đem lại sự hài lòng cho người học. Điều đó, cũng thể hiện được Khoa đã định hướng về các học phần và nội dung triển khai trong chương trình đào tạo phù hợp với con đường thăng tiến nghề nghiệp trong ngành du lịch và khách sạn của các cựu sinh viên sau khi ra trường.

***c. Sự hài lòng của đội ngũ giảng viên***

Trường tổ chức hội nghị cán bộ viên chức hàng năm để lắng nghe những chia sẻ, góp ý, mong muốn của toàn thể CBVC làm việc ở các bộ phận khác nhau. Những ý kiến phản hồi của giảng viên là sẽ giúp Trường cải thiện và đề ra phương hướng hoạt động tốt hơn cho những năm sau.

Liên quan đến hoạt động giảng dạy thuộc chuyên ngành QTKS, Trường thực hiện khảo sát để đánh giá mức độ hài lòng của giảng viên về chương trình đào tạo và các hoạt động đảm bảo chất lượng giảng dạy [11.05.06a]. Kết quả khảo sát cho thấy rằng hầu hết các giảng viên tham gia giảng dạy liên quan đến chương trình đào tạo ngành QTKS đều có mức độ hài lòng cao hoặc đồng ý cao (Mức trung bình >4 – mức cao nhất là 5) đối với chương trình đào tạo, chất lượng hoạt động giảng dạy, trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật hỗ trợ cho việc giảng dạy và nghiên cứu. Bên cạnh đó, đa số giảng viên thể hiện sự hài lòng cao đối với môi trường làm việc, điều kiện làm việc cũng như chính sách về phúc lợi mà Trường cung cấp [11.05.06b].

Bên cạnh việc khảo sát và lấy ý kiến do Trường thực hiện, Khoa cũng thường xuyên tổ chức những cuộc họp, các buổi sinh hoạt chuyên môn để lắng nghe những chia sẻ, góp ý của giảng viên tham gia giảng dạy, đặc biệt là đội ngũ giảng viên thuộc Khoa về các môn học, về Chương trình đào tạo và các khía cạnh khác. Cụ thể, bộ môn Kinh doanh khách sạn và Khoa Du lịch thường tổ chức những cuộc họp định kỳ để đưa ra những ý kiến đóng góp kịp thời từ hoạt động giảng dạy liên quan đến các môn học phụ trách. Ngoài ra, trưởng bộ môn và trưởng khoa gởi chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn để các giáo viên tham gia giảng dạy trong chương trình (trong khoa và từ các khoa khác) góp ý về chương trình đào tạo... Từ đó, Khoa nhận được những nhận xét, phản hồi về mặt chuyên môn để cải thiện và điều chỉnh chương trình ngày một tốt hơn.

***d. Sự hài lòng của người sử dụng lao động***

Gắn kết giữa doanh nghiệp và nhà trường trong hoạt động đào tạo là nhiệm vụ trọng tâm trong những năm qua của Trường và Khoa nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp. Để có cơ sở xây dựng các giải pháp cải tiến hoạt động đào tạo, Trường và Khoa đã có trao đổi trực tiếp với cộng đồng doanh nghiệp thông qua các buổi toạ đàm doanh nghiệp về chương trình đào tạo. Ngoài ra, Khoa đã tiến hành khảo sát trực tuyến để nhận những đánh giá về mức độ hài lòng của sinh viên đang thực tập hoặc đang làm việc tại doanh nghiệp.

(1) Khoa đã tổ chức 3 buổi toạ đàm doanh nghiệp vào các năm 2016, 2018, 2021 [11.05.05]. Tọa đàm doanh nghiệp tổ chức đầu tiên vào năm 2016 đã đánh dấu một sự thành công và nhận được những lời khen từ phía cộng đồng doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch nói chung và ngành khách sạn nói riêng. Từ những góp ý đó, Khoa đã ghi nhận, xem xét và nỗ lực thay đổi và cập nhật chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn theo hướng đặc thù, phù hợp với xu thế hiện nay. Năm 2018, các nhà tuyển dụng nhận thấy sự cải thiện về các hoạt động thực hành và kỹ năng sẵn sàng làm việc của sinh viên.

(3) Ngoài ra, các cuộc khảo sát trực tuyến để đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp và đối tượng người trả lời là các nhà quản lý [11.05.07]. Kết quả cho thấy, ngày càng nhiều sinh viên của Khoa và Trường được nhận thực tập tại các doanh nghiệp ở các bộ phận thuộc khối tác nghiệp và khối chức năng, sau đó, sinh viên có thể nhận vào làm việc như nhân viên chính thức tại doanh nghiệp. Kết quả cũng thể hiện rằng, đa phần các doanh nghiệp hài lòng với người học thông qua đánh giá các tiêu chí chuẩn đầu ra chương trình đào tạo mà người học đã đạt được. Đó là một tín hiệu khả quan trong việc đào tạo phù hợp với kỳ vọng của doanh nghiệp hiện nay.

# NHỮNG ĐIỂM MẠNH VÀ ĐIỂM YẾU

## PHÂN TÍCH ĐIỂM MẠNH ĐIỂM YẾU VÀ KẾ HOẠCH CẢI THIỆN

Dựa trên các mô tả việc thực hiện các tiêu chuẩn ở trên, các điểm mạnh và điểm yếu của chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn được tổng hợp như sau:

Bảng 1 Điểm mạnh, điểm yếu và các kế hoạch cải thiện

| **Tiêu chuẩn** | **Điểm mạnh** | **Điểm yếu** | **Kế hoạch cải tiến điểm yếu** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Chuẩn đầu ra của chương trình** | | |
|  | + PLOs tương thích với viễn cảnh, sứ mệnh của ĐHKT, chuyển tải được triết lý giáo dục của ĐHKT  + PLOs rõ ràng và đo lường được thông qua các PI  + PLOs phân bổ cân bằng giữa PLOs tổng quát và PLOs chuyên ngành, theo thang Bloom’s Taxonomy  + PLOs phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan | Chưa có thông tin đầy đủ về những yêu cầu của các nhà tuyển dụng ở nước ngoài | Thực hiên khảo sát trực tuyến các nhà tuyển dụng nước ngoài, đặc biệt là các thị trường lao động mà sinh viên chuyên ngành Quản khách sạn của Khoa có khả năng tham gia nhiều nhất |
| **2** | **Bản đặc tả chương trình** | | |
|  | + Bản đăc tả chương trình cung cấp thông tin bao quát và cập nhật về chương trình đào tạo  + Thông tin trong đề cương chi tiết học phần cũng bao quát và được cập nhật  + Bản đăc tả chương trình và đề cương chi tiết học phần được truyền thông rộng rãi đến các bên liên quan bằng nhiều kênh thông tin | Chưa truyền thông đến người học nước ngoài nên chưa thu hút được nhiều sinh viên quốc tế | Tiếp cận với các trung gian để thu hút sinh viên quốc tế |
| **3** | **Cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo** | | |
|  | + Cấu trúc chương trình đào tạo được thiết kế hướng đến đạt chuẩn đầu ra của chương trình  + Chương trình bao gồm 5 khối, xây dựng có tính liên kết và kế thừa kiến thức và kỹ năng của nhau: khối học phần chung toàn trường, khối học phần chung khối ngành, khối học phần nền tảng du lịch, khối học phần chuyên ngành khách sạn và thực tập tốt nghiệp.  + Chương trình có xác định con đường nghề nghiệp chuyên sâu để làm căn cứ xây dựng các nhóm học phần tự chọn  + Các học phần được thiết kế phù hợp và đóng góp rõ ràng vào việc đạt được chuẩn đầu ra của chương trình.  + Các học phần ở năm 3 và năm 4 khá tập trung vào chuyên ngành Quản trị khách sạn + Chương trình có căn cứ vào yêu cầu của các bên liên quan và được cập nhật theo hướng nâng cao khả năng có việc làm của người học, gắn kết chặt chẽ với các doanh nghiệp  + Các hoạt động ngoại khóa trong và ngoài chương trình khá phong phú | Các chương trình đào tạo nước ngoài được đối sánh còn chưa nhiều | Mở rộng việc đối sánh các chương trình đào tạo nước ngoài, đặc biệt các chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị khách sạn của các nước trong khối Asean |
| **4** | **Phương pháp dạy-học** | | |
|  | + Phương pháp dạy-học đa dạng và hướng đến đạt được CLOs và PLOs  + Sử dụng nhiều phương pháp dạy-học thúc đẩy sự tham gia của sinh viên, thúc đẩy tư duy phản biện  + Các phương pháp dạy-học gắn kết với thực tế cũng được sử dụng đa dạng  + Các phương pháp dạy-học đã thúc đẩy hình thành và phát triển năng lực học tập suốt đời của sinh viên  + Các hoạt động giảng dạy về thực hành và các hoạt động tự thực hành của sinh viên được khuyến khích  + Giảng dạy dựa trên công nghệ (Blended-learning) cũng được áp dụng rộng rãi |  |  |
| **5** | **Đánh giá sinh viên** | | |
|  | + Đánh giá được thiết kế tương thích với chuẩn đầu ra  + Thời điểm đánh giá bao phủ toàn bộ quá trình học: từ đầu vào, trong suốt quá trình và đầu ra  + Mục đích và phương pháp đánh giá đa dạng, lấy người học làm trung tâm: phương pháp đánh giá được lựa chọn cẩn trọng và điều chỉnh phù hợp với từng học phần, có tính đến phản hồi của người học và người dạy  + Việc đánh giá đảm bảo tính giá trị, độ tin cậy và công bằng: nội dung và tiêu chí đánh giá được xác định cẩn trọng và thông báo công khai, quy trình đánh giá được thực hiện chặt chẽ  + Đánh giá trong quá trình đào tạo được coi trọng nhằm nâng cao hiệu quả của quá trình dạy-học | Hệ thống rubrics chưa được thiết kế một cách hệ thống và nhất quán trong toàn bộ chương trình | Tiếp tục triển khai thiết kế hệ thống rubrics đánh giá cho tất cả các học phần dựa trên việc phân loại rõ ràng các nội dung và hình thức đánh giá. |
| **6** | **Chất lượng đội ngũ giảng viên** | | |
|  | + Phần lớn giảng viên tốt nghiệp thạc sỹ và tiến sỹ từ các Trường nước ngoài có thứ hạng cao.  + Lực lượng chuyên gia có trình độ, tâm huyết, giàu kinh nghiệm, đảm nhiệm ở các vị trí quản lý.  + Số lượng và chất lượng của đội ngũ giảng viên có khả năng đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Tỷ lệ giảng viên/người học được đo lường và giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học.  + Nhà trường có những thủ tục và chính sách rõ ràng trong việc tuyển dụng, thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, thăng tiến, miễn nhiệm, hưu trí để bảo đảm chất lượng của đội ngũ giảng viên cho chương trình. Năng lực và kết quả công việc của giảng viên được xác định và đánh giá thường xuyên. | Mức độ tham gia vào hoạt động nghiên cứu khoa học chưa đồng đều giữa các giảng viên | + Thúc đẩy hoạt động của nhóm đọc.  + Thành lâp nhóm nghiên cứu-giảng dạy  + Tổ chức các hội thảo khoa học |
| **7** | **Chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ** | | |
|  | + Đội ngũ nhân viên có năng lực và kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc  + Trường có những thủ tục và chính sách rõ ràng trong việc tuyển dụng, đào tạo bồi dưỡng, đánh giá, công nhận và khen thưởng nhân viên  + Công tác đánh giá nhân viên được thực hiện có hệ thống và thường xuyên | + Trình độ Tiếng Anh của đội ngũ nhân viên phục vụ còn hạn chế | Mở các khoá đào tạo phù hợp để nâng cao trình độ Tiếng Anh |
| **8** | **Chất lượng sinh viên và công tác hỗ trợ sinh viên** | | |
|  | + Các phương thức tuyển sinh được xác định hợp lý nhằm tuyển chọn được các sinh viên có năng lực cao ửng tuyển vào ngành Quản trị khách sạn, đảm bảo hài hoà giữa mục tiêu mở rộng quy mô tuyển sinh và nâng cao chất lượng đầu vào  + Các phương thức tuyển sinh được công bố rõ ràng đến thí sinh và phụ huynh, tạo điều kiện cho việc ra quyết định chọn ngành cũng như ghi danh  + Đánh giá tiếng Anh đầu vào cho phép xếp lớp và bố trí lịch học tiếng Anh phù hợp với trình độ tiếng Anh của sinh viên  + Kết quả học tập, khối lượng học tập và sự tiến bộ của sinh viên được theo dõi sát sao và được hỗ trợ kịp thời của cả hệ thống quản lý học tập  + Các hoạt động hỗ trợ trên mọi phương diện được thực hiện thường xuyên và rộng rãi nhằm tăng cường hoạt động tập cũng như khả năng có việc làm của sinh viên  + Sinh viên được quan tâm trên mọi khía cạnh của đời sống, cả về về tâm lý, xã hội, sức khoẻ, tạo động lực cho họ gắn bó với nhà trường | Chưa truyền thông mạnh mẽ về các yêu cầu chuyên biệt của nghề khách sạn | Bên cạnh việc truyền thông về các phương thức tuyển sinh đa dạng thì cần truyền thông cụ thể hơn về các yêu cầu chuyên biệt có tính phổ biến của nghề khách sạn |
| **9** | **Cơ sở vật chất kỹ thuật** | | |
|  | + Nhà trường có hệ thống phòng học, giảng đường và phòng thực hành đáp ứng đầy đủ nhu cầu dạy học và NCKH của chuyên ngành đào tạo, các trang thiết bị hiện đại, thường xuyên được đầu tư mới và sửa chữa định kỳ  + Thư viện Nhà trường đã được đầu tư và trang bị thiết bị hiện đại, công tác quản lý đã được tin học hóa toàn bộ, đã xây dựng và đưa vào sử dụng trang thư viện điện tử (DSPACE). Hệ thống sách, giáo trình, tài liệu tham khảo tiếng Việt và tiếng nước ngoài đáp ứng tốt yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học chuyên ngành.  + Phòng thực hành được trang bị đầy đủ thiết bị, phần mềm phục vụ công tác đào tạo và NCKH của chuyên ngành đào tạo. Nhà trường đã có các biện pháp hỗ trợ kỹ thuật tốt, nên việc khai thác trang thiết bị đã mang lại hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu của các chuyên ngành. Ngoài ra, không gian thực hành của chương trình đào tạo phần lớn là không gian của các khách sạn 4-5 sao có tiếng tại Đà Nẵng, Hội An và Phú Quốc  + Nhà trường đầu tư trang bị đầy đủ các thiết bị CNTT hỗ trợ hoạt động giảng dạy và quản lý. Các hoạt động quản lý và giảng dạy của Nhà trường đều được tin học hóa mang lại hiệu quả cao. Đa số các phần mềm quản lý được bộ phận CNTT của trường xây dựng, nên rất phù hợp với thực tế, hỗ trợ tốt các hoạt động quản lý và giảng dạy và tiết kiệm khá nhiều chi phí cho Nhà trường  + Trường đã quan tâm đến các CSVC thuận lợi cho người khuyết tật. Các hệ thống cảnh báo về phòng cháy chữa cháy được đầu tư và tập huấn thường xuyên. Hệ thống cảnh quan, cây xanh nhiều, đảm bảo sự thân thiện | Phần mềm quản lý khách sạn được sử dụng giảng dạy chưa đa dạng  Khu vực để xe của sinh viên chưa có mái che | + Tiếp cận phần mềm quản lý khách sạn OPERA  + Xây dựng nhà để xe cho sinh viên |
| **10** | **Nâng cao chất lượng** | | |
|  | + Chương trình được thiết kế và phát triển dựa trên thông tin và phản hồi của các bên liên quan  + Cơ chế thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan được thiết lập một cách hợp lý nhằm cải tiến kịp thời chất chương trình đào tạo  + Quá trình thiết kế và triển khai chương trình đào tạo đảm bảo Kết quả (Effectiveness) và hiệu quả (Effiecency) nhờ luôn được đánh giá và điều chỉnh kịp thời  + Hoạt động giảng dạy và đánh giá sinh viên thường xuyên được đánh giá, rà soát và điều chỉnh kịp thời để đảm bảo tương thích với PLOs và CLOs  + Các kết quả nghiên cứu khoa học đa chiều của giảng viên được sử dụng hiệu quả trong giảng dạy các môn chuyên ngành  + Chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích cũng được thường xuyên đánh giá và cải tiến | + Chưa thu thập được thông tin đầy đủ về nhu cầu của những nhà tuyển dụng ngoài Việt Nam  + Chưa triển khai được việc đánh giá đạt được các PLOs | + Thực hiện khảo sát trực tuyến các nhà tuyển dụng nước ngoài, đặc biệt trên các thị trường lao động mà sinh viên ngành Quản trị khách sạn của Khoa có khả năng tham gia nhiều nhất  + Lập kế hoạch đo lường PLOs |
| **11** | **Kết quả đầu ra** | | |
|  | + Tỷ lệ tốt nghiệp thuộc loại cao của trường. Tỷ lệ tốt nghiệp và thôi học được theo dõi, đối sánh và phân tích nguyên nhân để đưa ra các giải pháp cải thiện  + Thời gian tốt nghiệp bình quân cũng ở xấp xỉ mức thiết kế chuẩn, cũng được theo dõi và đối sánh để có giải pháp phù hợp  + Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm thuộc mức cao. Ngay cả năm 2020, dù chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid 19 nhưng tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm vẫn ở mức cao so với các ngành khác trong Trường.  + Mức độ hài lòng của các bên liên quan về các khía cạnh của chương trình là khá cao và được theo dõi, giám sát để có những cải thiện kịp thời | Tỷ lệ tốt nghiệp, thôi học và tỷ lệ có việc làm chưa được phân tích đối sánh với các chương trình tương tự của các trường đại học khác vì khó tiếp cận dữ liệu | Mở rộng phân tích đối sánh các chỉ tiêu về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học và tỷ lệ có việc làm. |

## CHECKLIST ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO CHUẨN AUN-QA

Bảng 2 Danh sách kiểm tra đánh giá AUN-QA ở cấp chương trình

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **CÁC CHUẨN ĐẦU RA MONG ĐỢI** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 1.1 | Các chuẩn đầu ra đã được xây dựng một cách rõ ràng và phù hợp với tầm nhìn và sứ mệnh của trường |  |  |  |  |  | x |  |
| 1.2 | Các chuẩn đầu ra bao gồm cả chuẩn đầu ra chuyên ngành và chuẩn đầu ra chung |  |  |  |  |  | x |  |
| 1.3 | Chuẩn đầu ra phản ánh rõ ràng các yêu cầu của các bên liên quan |  |  |  |  |  | x |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  |  | 6 |  |
| **2** | **BẢN MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 2.1 | Bản mô tả chương trình đào tạo đầy đủ thông tin và được cập nhật |  |  |  |  |  | x |  |
| 2.2 | Đề cương các học phần cung cấp thông tin và được cập nhật |  |  |  |  |  | x |  |
| 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 có thể dễ dàng tiếp cận |  |  |  |  |  | x |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  |  | 6 |  |
| **3** | **CẤU TRÚC VÀ NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 3.1 | Chương trình đào tạo được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra |  |  |  |  |  | x |  |
| 3.2 | Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra là rõ ràng |  |  |  |  |  | x |  |
| 3.3 | CTĐT được xây dựng với cấu trúc và trình tự hợp lý, có sự gắn kết giữa các môn học và mang tính cập nhật |  |  |  |  |  | x |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  |  | 6 |  |
| **4** | **PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN TRONG DẠY VÀ HỌC** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 4.1 | Triết lý giáo dục được công bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan |  |  |  |  |  | x |  |
| 4.2 | Các hoạt động dạy và học được thiết kế dựa trên nguyên tắc “tương thích có định hướng” nhằm đạt được các PLOs |  |  |  |  |  | x |  |
| 4.3 | Hoạt động dạy và học thúc đẩy việc học tập suốt đời |  |  |  |  |  | x |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  |  | 6 |  |
| **5** | **ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 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 |  |  |  |  | x |  |  |
| 5.2 | Các qui định về đánh giá kết quả học tập của người học bao gồm thời gian, phương pháp, trọng số, tiêu chí đánh giá và thang điểm là rõ ràng và được thông báo công khai tới người học |  |  |  |  |  | x |  |
| 5.3 | Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng |  |  |  |  |  | x |  |
| 5.4 | Kết quả đánh giá sinh viên được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập |  |  |  |  |  | x |  |
| 5.5 | Người học được tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập |  |  |  |  |  | x |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  |  | 6 |  |
| **6** | **CHẤT LƯỢNG CỦA ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.1 | Việc lên kế hoạch giảng viên và nghiên cứu viên (bao gồm cả việc kế nhiệm, bổ nhiệm, tái phân bổ, chấm dứt hợp đồng và nghỉ hưu) được thực hiện để đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và dịch vụ |  |  |  |  |  | x |  |
| 6.2 | Tỷ lệ sinh viên trên giảng viên và khối lượng công việc được đo lường và giám sát để cải thiện chất lượng giảng dạy, nghiên cứu và dịch vụ |  |  |  |  |  | x |  |
| 6.3 | Tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn bao gồm cả đạo đức và tự do học thuật khi bổ nhiệm, bố trí và thăng chức được xác định và thông báo tới các bên liên quan |  |  |  |  |  | x |  |
| 6.4 | Năng lực của giảng viên được xác định và đánh giá |  |  |  |  | x |  |  |
| 6.5 | Nhu cầu đào tạo và phát triển của giảng viên được xác định và các hoạt động đáp ứng được thực hiện |  |  |  |  | x |  |  |
| 6.6 | Quản lý thành tích gồm cả việc khen thưởng và ghi nhận, được thực hiện để thúc đẩy và hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu và cung cấp dịch vụ |  |  |  |  | x |  |  |
| 6.7 | Chủng loại và số lượng của hoạt động nghiên cứu của giảng viên được thiết lập, theo dõi và chuẩn hóa để cải thiện |  |  |  |  | x |  |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  | 5 |  |  |
| **7** | **CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN HỖ TRỢ** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 7.1 | Công tác 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 |  |  |  |  |  | x |  |
| 7.2 | Các tiêu chí tuyển dụng, lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển, thăng tiến được xác định và phổ biến công khai. |  |  |  |  |  | x |  |
| 7.3 | Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá |  |  |  |  | x |  |  |
| 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. |  |  |  |  | x |  |  |
| 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, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng |  |  |  |  | x |  |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  | 5 |  |  |
| **8** | **CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 8.1 | Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật |  |  |  |  |  | x |  |
| 8.2 | Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá |  |  |  |  |  | x |  |
| 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 |  |  |  |  |  | x |  |
| 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 |  |  |  |  |  | x |  |
| 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 |  |  |  |  | x |  |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  |  | 6 |  |
| **9** | **CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 9.1 | Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp, cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu |  |  |  |  |  | x |  |
| 9.2 | Thư viện và nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu |  |  |  |  | x |  |  |
| 9.3 | Phòng thí nghiệm thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu |  |  |  |  |  | x |  |
| 9.4 | Hệ thống công nghệ thông tin phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu |  |  |  |  | x |  |  |
| 9.5 | Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến đặc thù của người khuyết tật |  |  |  |  | x |  |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  | 5 |  |  |
| **10** | **TĂNG CƯỜNG CHẤT LƯỢNG** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 10.1 | Nhu cầu và phản hồi của các bên liên quan được dùng làm yếu tố đầu vào cho việc thiết kế và phát triển chương trình giảng dạy |  |  |  |  |  | x |  |
| 10.2 | Quy trình thiết kế và phát triển chương trình giảng dạy được đưa ra đánh giá và cải tiến |  |  |  |  |  | x |  |
| 10.3 | Tiến trình dạy và học và đánh giá của sinh viên liên tục được xem xét và đánh giá để đảm bảo tính liên quan và tính đồng bộ |  |  |  |  |  | x |  |
| 10.4 | Kết quả nghiên cứu được sử dụng để nâng cao chất lượng dạy và học |  |  |  |  | x |  |  |
| 10.5 | Chất lượng cơ sở vật chất và công tác hỗ trợ (thư viện, phòng thực hành, công nghệ thông tin và hỗ trợ sinh viên) được đánh giá và nâng cao |  |  |  |  | x |  |  |
| 10.6 | Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được hệ thống hóa và được đánh giá, tăng cường |  |  |  |  | x |  |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  | 5 |  |  |
| **11** | **ĐẦU RA** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11.1 | Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ bỏ học được thiết lập, theo dõi và đánh giá để cải thiện. |  |  |  |  | x |  |  |
| 11.2 | Thời gian trung bình để tốt nghiệp được thiết lập, theo dõi và đánh giá để cải thiện |  |  |  |  | x |  |  |
| 11.3 | Cơ hội nghề nghiệp của sinh viên tốt nghiệp được thiết lập, theo dõi và đánh giá để cải thiện |  |  |  |  |  | x |  |
| 11.4 | Các loại và số lượng hoạt động nghiên cứu của sinh viên được thiết lập, theo dõi và đánh giá để cải thiện |  |  |  |  | x |  |  |
| 11.5 | Mức độ hài lòng của các bên liên quan được thiết lập, theo dõi và đánh giá để cải thiện |  |  |  |  | x |  |  |
|  | Ý kiến chung |  |  |  |  | 5 |  |  |
|  | Đánh giá chung |  |  |  |  | 5 |  |  |

**PHỤ LỤC**

Phụ lục 1 Bảng đối sánh chuẩn đầu ra chương trình đào tạo

1. ***Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn của ĐHKT***

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã** | **Nội dung chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo** |
| **PLO1** | Vận dụng được các nội dung cơ bản của kinh tế học, chính trị-pháp luật, xã hội và văn hóa trong quản trị các cơ sở lưu trú du lịch trong môi trường toàn cầu hoá |
| **PLO2** | Quản lý được các hoạt động trực tiếp và gián tiếp cung ứng dịch vụ phục vụ khách trong các cơ sở lưu trú du lịch |
| **PLO3** | Đối sánh được các hoạt động tài chính, marketing, nguồn nhân lực, chuỗi cung ứng của các loại cơ sở lưu trú du lịch |
| **PLO4** | Đánh giá được chiến lược kinh doanh của các loại cơ sở kinh doanh lưu trú |
| **PLO5** | Đề xuất được các loại kế hoạch và dự án kinh doanh cho các cơ sở lưu trú trên cơ sở khai thác các tiến bộ của khoa học kỹ thuật và định hướng phát triển bền vững |
| **PLO6** | Thực hiện thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ Lễ tân, nghiệp vụ Nhà hàng, nghiệp vụ Buồng trong khách sạn đạt chuẩn từ 3 sao trở lên hoặc các cơ sở lưu trú du lịch đạt chuẩn tương đương |
| **PLO7** | Giao tiếp tốt trong một môi trường đa văn hoá, đặc biệt là trong phục vụ khách du lịch và quản trị các cơ sở lưu trú du lịch |
| **PLO8** | Sử dụng thông thạo ít nhất một ngoại ngữ, đặc biệt trong phục vụ khách và quản trị cơ sở lưu trú nhằm hướng đến đáp ứng sự đa dạng của thị trường khách du lịch (1) |
| **PLO9** | Sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học văn phòng ở trình độ nâng cao và các ứng dụng công nghệ kỹ thuật số trong kinh doanh và quản lý các cơ sở lưu trú du lịch |
| **PLO10** | Có tư duy sáng tạo, phản biện, ra quyết định một cách sáng tạo và độc lập trong các dự án nghiên cứu và thực tiễn công việc |
| **PLO11** | Có khả năng làm việc nhóm hiệu quả trong một môi trường hoạt động đa dạng |
| **PLO12** | Có ý thức tuân thủ pháp luật, trách nhiệm với cộng đồng, đạo đức kinh doanh và tôn trọng văn hoá của doanh nghiệp |

1. ***Đối sánh chuẩn đầu ra chương trình của Chương trình Quản trị Khách sạn thuộc ĐHKT và chương trình Quản trị Khách sạn thuộc trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh (UEH)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Chương trình Quản trị Khách sạn của UEH** | **Chương trình Quản trị Khách sạn của ĐHKT** |
| 1.Nhóm PLO thuộc kiến thức chung | PLO1 |
| 2.Nhóm PLO thuộc kiến thức chuyên ngành |  |
| +Khoa học định lượng | PLO2, PLO3, PLO10 |
| +Vận hành | PLO2, PLO3, PLO6 |
| +Quản trị | PLO2, PLO3, PLO4, PLO5 |
| 3.Nhóm PLO thuộc kiến thức bổ trợ | PLO7, PLO8 |
| 4.Nhóm PLO thuộc kỹ năng cứng | PLO9, PLO10 |
| 5.Nhóm PLO thuộc kỹ năng mềm | PLO11 |
| 6.Nhóm PLO thuộc thái độ | PLO12 |

1. ***Đối sánh chuẩn đầu ra chương trình của Chương trình Quản trị Khách sạn thuộc ĐHKT và chương trình Quản trị Khách sạn thuộc trường Đại học Khách sạn Cornell***

|  |  |
| --- | --- |
| **Chương trình Quản trị Khách sạn của Hotel School of Cornell** | **Chương trình Quản trị Khách sạn của ĐHKT** |
| 1.Có kiến thức phân tích và hành động trong một môi trường kinh doanh đa dạng | PLO1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5, PLO9, PLO10 |
| 2. Có khả năng tác động đến kinh doanh thông qua truyền thông và làm việc nhóm hiệu quả | PLO6, PLO7, PLO8, PLO11 |
| 3. Có chuẩn mực đạo đức để phân tích các tình huống khó xử và đưa ra các quyết định có nguyên tắc | PLO10, PLO12 |
| 4. Tự nhận thức về điểm mạnh và củng cố các kỹ năng chuyên môn | PLO3, PLO6 trên thực tế chưa nhấn mạnh vào nhận thức điểm mạnh của bản thân sinh viên |

Phụ lục 2 Những thay đổi trong bản đặc tả chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn qua các năm

| **Các mục thông tin trong Bản mô tả** | **PS 2015**  **[02.01.03 a]** | **PS 2017**  **[02.01.03 b]** | **PS 2018**  **[02.01.3 c]** | **PS 2019**  **[02.01.03 d]** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Mô tả chương trình (Programme Description) | | | | |
| *Programme introduction* | Trình bày vắn tắt về thời lượng, số tín chỉ, cơ hội nghề nghiệp và học cao hơn | Không thay đổi | Không thay đổi | Không thay đổi |
| *General information* | Programme title, level, type of degree, mode of study, study duration, total of credits, faculty, languge  Issue time | Tương tự phiên bản 2015, thêm địa chỉ website và FB | Tương tự phiên bản 2017 | Tương tự phiên bản 2017 |
| *ĐHKT education philosophy, vission, mission and values system* | Đầy đủ thông tin | Không thay đổi | Không thay đổi | Không thay đổi |
| *Programme objectives* | 4 nhóm mục tiêu về kiến thức, kỹ năng, thái độ và nghề nghiệp | Tương tự phiên bản 2015 | Mục tiêu gắn với vai trò, vị trí nghề nghiệp và xã hội của người học | Tương tự phiên bản năm 2018 |
| *PLOs* | 14 PLOs thuộc 3 nhóm Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ | Tương tự phiên bản 2015 | 12 PLOs được trình bày thành 3 nhóm Kiến thức, Kỹ năng, Thái độ và được xác định cấp bậc trong thang Bloom Taxonomy | Tương tự phiên bản 2018 |
| *Carreer outcomes* | Phân chia thành 2 giai đoạn thời gian: sau tốt nghiệp trong vòng 3 năm và sau tốt nghiệp 3 năm | Không thay đổi | Không phân chia thành 2 giai đoạn cố định | Không thay đổi |
| *Admission criteria, academic training process and graduation requirements* | Trình bày đầy đủ | Trình bày đầy đủ | Trình bày đầy đủ | Trình bày đầy đủ |
| *Teaching-learning strategies* | Trình bày đầy đủ | Thêm một số active learning methods như GIảng dạy theo dự án, Jigsaw và Đánh giá bạn học | Không thay đổi | Không thay đổi |
| *Assessement strategies and methods* | Trình bày cấu trúc đánh giá | Không thay đổi | Không thay đổi | Không thay đổi |
| *Scoring system* | Thang điểm tín chỉ | Không thay đổi | Không thay đổi | Không thay đổi |
| Mô tả khung chương trình (Curriculum Description) | | | | |
| *Curriculum structure* | Các học phần trong chương trình được trình bày trong 5 nhóm cùng với số tín chỉ tương ứng, bao gồm (1) khối học phần cơ bản (Block of basic courses), (2) khối các học nền tảng về kinh doanh (Blocks of fundamental courses of business), (3) khối các học phần nền tảng về du lịch (General Courses of Tourism), (4) khối các học phần chuyên về quản trị khách sạn (Specialised Courses of Hospitality management), và (5) Thực tập tốt nghiệp  Trong khối 3 và 4, các học phần còn được xếp vào khối bắt buộc và tự chọn | Thêm 13 tín chỉ các học phần tiếng Anh vào Khối học phần (1) | Thay đổi đáng kể trong cấu trúc khung chương trình: một số học phần cơ bản đã được rút ra khỏi chương trình; nhiều học phần chuyên ngành được thêm vào chương trình; tỷ lệ các khối môn, vì vậy, thay đổi | Thêm 1 tín chỉ của khối học phần Mác Lê nin ở khối (1) |
| *Course structure* | Trình bày đầy đủ thông tin về các học phần trong từng khối, tổng tín chỉ của từng học phần, phân bố thời lượng cho lý thuyết và thực hành | Không thay đổi | Không thay đổi | Không thay đổi |
| *Mapping courses-PLO* | Rõ ràng | Rõ ràng | Rõ ràng | Rõ ràng |
| *Cirriculum roadmap* | Rõ ràng | Rõ ràng | Rõ ràng | Rõ ràng |
| *Courses description* | Rõ ràng và đầy đủ | Rõ ràng và đầy đủ | Rõ ràng và đầy đủ | Rõ ràng và đầy đủ |
| *Programme Implementation Guidelines* | Định hướng về áp dụng chương trình và thay đổi nếu có | Định hướng về áp dụng chương trình và thay đổi nếu có | Định hướng về áp dụng chương trình và thay đổi nếu có | Định hướng về áp dụng chương trình và thay đổi nếu có |
| *Benchmarked Programmes* | 1) Hotel Administration, School of Hotel Administration of Cornell-USA  2) International Hotel and Tourism Management, The University of Queensland, Australia | Tương tự phiên bản 2015 | 1) Hotel Administration, School of Hotel Administration of Cornell-USA  2) Hospitality Management, University of Economic Ho Chi Minh City – Vietnam  3) International Hospitality Management, Ecole Hotelière de Lausanne – Switzerland | Tương tự phiên bản 2018 |

Phụ lục 3 Tổng hợp thay đổi đề cương môn học qua các năm

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phiên bản**  **Tiêu chí** | **2015** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **Thông tin định danh của học phần** | Đầy đủ thông tin, hệ thống mã môn mới | Không thay đổi | Không thay đổi | Không thay đổi |
| **Mục tiêu môn học** | Trình bày đầy đủ các mục tiêu mà học phần hướng đến, về cơ bản bao phủ kiến thức, kỹ năng và thái độ | Không thay đổi | Không thay đổi | Không thay đổi |
| **CLO** | Trình bày các chuẩn đầu ra học phần và mapping CLO-PLO | Chỉnh sửa các động từ trong trình bày các CLO | Cập nhật CLO và ma trận CLO-PLO | Không thay đổi |
| **Nội dung học phần** | Tất cả các chương đều được trình bày chi tiết đến mục nhỏ cấp độ 3. Cuối mỗi chương đều ghi rõ tài liệu học tập. Mapping nội dung học phần-CLO | Rà soát và cập nhật ma trận nội dung-CLO | Rà soát và cập nhật ma trận nội dung-CLO | Không thay đổi |
| **Phương pháp giảng dạy, học tập** | Trình bày các phương pháp giảng dạy-học tập và mapping phương pháp giảng dạy – CLO, xác định cụ thể phương pháp giảng dạy trong từng chương | Bổ sung một số phương pháp giảng dạy tích cực và giảng dạy gắn với thực hành như Project-oriented Learning, Jigsaw, Peer Grading), điều chỉnh ma trận phương pháp dạy học-CLOs | Rà soát và chỉnh sửa mapping phương pháp dạy-học và CLO | Không thay đổi |
| **Đánh giá học phần** | Các phương pháp đánh giá và tỷ trọng đánh giá điểm thành phần và cuối kỳ;  mapping phương pháp đánh giá với CLO; Lập schedule đánh giá cho từng chương, | Cập nhật phương pháp đánh gía; Rà soát và cập nhật ma trận phương pháp đánh giá-CLO | Cập nhật phương pháp đánh giá, cập nhật ma trận phương pháp đánh giá-CLO | Cập nhật tỷ lệ điểm thành phần, điều chỉnh ma trận phương pháp đánh giá-CLOs |

Phụ lục 4 Ma trận học phần-chuẩn đầu ra chương trình đào tạo

| **STT** | **Mã học phần** | **Học phần** | **Số tín chỉ** | **Chuẩn đầu ra chương trình** | | | | | | | | | | | | **Nhóm (\*)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PLO1 | PLO2 | PLO3 | PLO4 | PLO5 | PLO6 | PLO7 | PLO8 | PLO9 | PLO10 | PLO11 | PLO12 |
| 1 | SMT  1005 | Triết học Mác - Lênin | 3 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | 1 |
| 2 | SMT  1006 | Kinh tế chính trị Mác - Lênin | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 3 | SMT  1007 | Chủ nghĩa xã hội khoa học | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 4 | SMT  1008 | Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam | 2 | X |  |  |  |  |  | X |  |  | X | X | X | 1 |
| 5 | SMT  1004 | Tư tưởng Hồ Chí Minh | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | 1 |
| 6 | LAW  1001 | Pháp luật đại cương | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | 1 |
| 7 | TOU  1001 | Giao tiếp trong kinh doanh | 3 |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X | X | 1 |
| 8 | ENG  1011 | Pre-IELTS 1 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X | X |  | 1 |
| 9 | ENG  1012 | Pre-IELTS 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  | 1 |
| 10 | ENG  1013 | IELTS Beginners 1 | 3 |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  |  | 1 |
| 11 | ENG  1014 | IELTS Beginners 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  | 1 |
| 12 | ENG  2011 | IELTS Pre-Intermediate 1 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X | X |  | 1 |
| 13 | ENG  2012 | IELTS Pre-Intermediate 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  | 1 |
| 14 | MGT  1001 | Kinh tế vi mô | 3 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 15 | ECO  1001 | Kinh tế vĩ mô | 3 | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X | X | 1 |
| 16 | MGT  1002 | Quản trị học | 3 | X | X |  |  |  |  | X |  |  | X | X | X | 1 |
| 17 | MKT  2001 | Marketing căn bản | 3 |  |  | X |  | X |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 18 | ACC  1001 | Nguyên lý kế toán | 3 |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  | X | 2 |
| 19 | HRM  2001 | Hành vi tổ chức | 3 | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  | X | X | 2 |
| 20 | MIS  2002 | Hệ thống thông tin quản lý | 3 |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |  | X | 2 |
| 21 | STA  2002 | Thống kê kinh doanh và kinh tế | 3 | X |  | X |  |  |  | X |  |  | X |  | X | 2 |
| 22 | IBS  2001 | Kinh doanh quốc tế | 3 | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X |  | 2 |
| 23 | TOU  3001 | Tổng quan du lịch | 3 | X |  | X | X | X |  |  |  |  | X |  | X | 3A |
| 24 | TOU  3002 | Quản trị cung ứng dịch vụ | 3 |  | X | X |  | X |  |  |  |  | X | X | X | 3A |
| 25 | TOU  3008 | Chiến lược kinh doanh du lịch và khách sạn | 3 |  | X |  |  | X |  |  |  |  | X |  | X | 3A |
| 26 | TOU  3004 | Lãnh đạo nhóm trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn | 2 |  | X |  |  | X |  | X |  |  |  | X | X | 3A |
| 27 | TOU  3009 | Quản trị tài chính du lịch và khách sạn | 3 |  |  | X |  | X |  |  |  |  |  | X | X | 3A |
| 28 | TOU  2001 | Định hướng nghề du lịch | 2 | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X | X | 3A |
| 29 | TOU  3024 | Hành vi khách du lịch | 2 | X | X |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  | 3B |
| 30 | TOU  3015 | Quản trị điểm đến du lịch | 2 | X |  |  | X |  |  |  |  |  | X | X | X | 3B |
| 31 | IBS  3007 | Quản trị đa văn hóa | 3 | X |  |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  | 3B |
| 32 | TOU  3032 | Văn hóa Việt Nam | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  | 3B |
| 33 | TOU  3011 | Quản trị sự kiện và lễ hội | 3 |  | X | X |  | X |  |  |  |  | X | X | X | 3B |
| 34 | ACC  2002 | Kế toán quản trị | 3 |  |  | X |  | X |  |  |  |  | X | X |  | 3B |
| 35 | ENG  2013 | Ielts Intermediate 1 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  | 3B |
| 36 | ENG  2014 | Ielts Intermediate 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  | 3B |
| 37 | HOS  3002 | Nhập môn kinh doanh lưu trú | 2 | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  | X |  | 4A |
| 38 | HOS  3006 | Quản trị kinh doanh nhà hàng | 3 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X | X | X | 4A |
| 39 | HOS  3005 | Quản trị khu vực hậu cần khách sạn | 3 |  | X |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | 4A |
| 40 | HOS  3003 | Quản trị khu vực phòng ngủ | 3 |  | X |  |  | X | X |  |  |  | X | X | X | 4A |
| 41 | HOS  3004 | Quản trị khu vực tiền sảnh | 3 |  | X | X |  | X | X | X | X |  | X | X |  | 4A |
| 42 | HOS  3001 | Marketing dịch vụ | 3 |  |  | X | X | X |  | X |  |  | X | X |  | 4A |
| 43 | LAW  3034 | Pháp luật trong du lịch | 2 | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  | X | 4A |
| 44 | HOS  3013 | Kiểm soát chi phí trong khách sạn | 2 |  | X | X |  | X |  |  |  |  | X |  | X | 4A |
| 45 | HOS  3009 | Ứng dụng phần mềm trong khách sạn | 3 |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X |  | X | 4A |
| 46 | TOU  3027 | Quản trị nguồn nhân lực du lịch | 3 |  | X | X |  | X |  |  |  |  |  | X |  | 4A |
| 47 | HOS  3010 | An ninh và an toàn trong khách sạn | 2 | X | X |  |  | X |  |  |  |  | X | X | X | 4A |
| 48 | ENG  3002 | Tiếng Anh du lịch | 3 |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X | X |  | 4A |
| 49 | TOU  3030 | Thực hành nghiệp vụ lễ tân | 3 |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  | X | 4A |
| 50 | HOS  3008 | Thực hành nghiệp vụ buồng | 2 |  |  |  |  |  | X | X |  |  | X |  | X | 4A |
| 51 | TOU  3029 | Thực hành nghiệp vụ bàn-bar | 2 |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |  | X | 4A |
| 52 | RMD  3001 | Phương pháp nghiên cứu khoa học | 2 | X |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  | X | 4B |
| 53 | ENG  3006 | Tiếng anh trong khách sạn và nhà hàng | 2 |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X | 4B |
| 54 | HOS  3012 | Khởi sự khách sạn | 2 | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X | X |  | 4B |
| 55 | HOS  3011 | Hiểu biết về ngành Spa | 2 |  | X |  |  | X |  |  |  |  | X | X |  | 4B |
| 56 | HOS  3016 | Quản trị quầy bar và nghiệp vụ pha chế đồ uống | 2 |  | X |  |  | X | X |  |  |  |  | X | X | 4B |
| 57 | HOS  3015 | Quản trị các hoạt động nhà bếp | 2 |  | X |  |  | X |  |  |  |  | X | X | X | 4B |
| 58 | HOS  3014 | Kỹ năng bán phòng khách sạn | 2 | X | X | X |  | X |  |  |  |  | X | X |  | 4B |
| 59 | HOS  4003 | **Phương án 1**- Khoá luận | 10 | X | X | X | X | X |  | X | X | X | X | X | X | 5 |
|  | HOS  4003 | **Phương án 2**- Báo cáo cuối khoá | 10 |  | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 5 |

Ghi chú:

(1): Học phần cơ bản

(2): Học phần nền tảng về kinh doanh

(3): Học phần nền tảng về du lịch (A: Bắt buộc; B: Tự chọn)

(4): Học phần chuyên về Quản trị Khách sạn (A: Bắt buộc; B: Tự chọn

Phụ lục 5 Các phương pháp giảng dạy sử dụng trong chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn

| **STT** | **Mã học phần** | **Tên học phần** | **Số tín chỉ** | **Phương pháp giảng dạy** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Giải thích cụ thể | Thuyết giảng | Tham luận | Giải quyết vấn đề | Tập kích não | Nghiên cứu điển hình | Nhập vai | Trò chơi | Thực tế | Tranh luận | Thảo luận | Thực hành nhóm | Câu hỏi gợi mở | Dự án nghiên cứu | Dựa trên công nghệ | Đánh giá bài tập | Hội thảo / Hướng dẫn | Mô phỏng | jigsaw | Tự học | Đánh giá bạn học | Giảng dạy dựa trên dự án |
| 1 | SMT1005 | Triết học Mác - Lênin | 3 | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 2 | SMT1006 | Kinh tế chính trị Mác - Lênin | 2 | X | X |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 3 | SMT1007 | Chủ nghĩa xã hội khoa học | 2 | X | X |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 4 | SMT1008 | Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam | 2 |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 5 | SMT1004 | Tư tưởng Hồ Chí Minh | 2 | X | X |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 6 | LAW1001 | Pháp luật đại cương | 2 |  | X |  | X |  |  |  |  |  |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | TOU1001 | Giao tiếp trong kinh doanh | 3 | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  | X | X |  |  |
| 8 | ENG1011 | Pre-IELTS 1 | 3 | X |  |  |  | X |  | X |  |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | ENG1012 | Pre-IELTS 2 | 2 | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 10 | ENG1013 | IELTS Beginners 1 | 3 | X |  |  | X | X | X | X | X |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 11 | ENG1014 | IELTS Beginners 2 | 2 | X |  |  | X | X | X | X | X |  |  |  |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 12 | ENG2011 | IELTS Pre-Intermediate 1 | 3 | X |  |  |  | X | X |  | X |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | ENG2012 | IELTS Pre-Intermediate 2 | 2 | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 14 | MGT1001 | Kinh tế vi mô | 3 | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 15 | ECO1001 | Kinh tế vĩ mô | 3 | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 16 | MGT1002 | Quản trị học | 3 | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
| 17 | MKT2001 | Marketing căn bản | 3 | X | X |  |  | X | X |  |  | X |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 18 | ACC1001 | Nguyên lý kế toán | 3 | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |  | X | X |  | X | X |  |  |  |  |  |  |
| 19 | HRM2001 | Hành vi tổ chức | 3 | X | X |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
| 20 | MIS2002 | Hệ thống thông tin quản lý | 3 |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | STA2002 | Thống kê kinh doanh và kinh tế | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 22 | IBS2001 | Kinh doanh quốc tế | 3 | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 23 | TOU3001 | Tổng quan du lịch | 3 | X | X |  |  |  |  |  |  | X |  | X | X |  |  |  | X |  |  | X | X |  |  |
| 24 | TOU3002 | Quản trị cung ứng dịch vụ | 3 | X |  | X | X |  | X | X |  | X |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 25 | TOU3008 | Chiến lược kinh doanh du lịch và khách sạn | 3 |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  | X |  |  |  |
| 26 | TOU3004 | Lãnh đạo nhóm trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn | 2 |  | X | X | X |  |  | X |  |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 | TOU3009 | Quản trị tài chính du lịch và khách sạn | 3 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |
| 28 | TOU2001 | Định hướng nghề du lịch | 2 |  | X | X |  |  | X | X |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 29 | TOU3024 | Hành vi khách du lịch | 2 |  |  | X |  | X | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |  |  |  |
| 30 | TOU3015 | Quản trị điểm đến du lịch | 2 | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 31 | IBS3007 | Quản trị đa văn hóa | 3 | X | X |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 32 | TOU3032 | Văn hóa Việt Nam | 2 | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X | X |  |  |  |  | X |  |
| 33 | TOU3011 | Quản trị sự kiện và lễ hội | 3 |  | X | X |  | X |  |  |  |  |  |  | X |  |  | X | X |  |  |  |  | X |  |
| 34 | ACC2002 | Kế toán quản trị | 3 | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 35 | ENG2013 | Ielts Intermediate 1 | 3 | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 36 | ENG2014 | Ielts Intermediate 2 | 2 | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 37 | HOS3002 | Nhập môn kinh doanh lưu trú | 2 | X |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |
| 38 | HOS3006 | Quản trị kinh doanh nhà hàng | 3 |  | X | X | X |  | X | X |  | X |  |  | X |  |  |  | X |  | X | X | X |  |  |
| 39 | HOS3005 | Quản trị khu vực hậu cần khách sạn | 3 |  | X | X | X |  | X |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  | X |  |  | X |  |
| 40 | HOS3003 | Quản trị khu vực phòng ngủ | 3 | X |  | X |  |  | X |  |  | X |  | X | X |  |  |  | X |  | X |  | X |  |  |
| 41 | HOS3004 | Quản trị khu vực tiền sảnh | 3 | X |  | X |  |  | X |  |  |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |
| 42 | HOS3001 | Marketing dịch vụ | 3 |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  | X |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X |
| 43 | LAW3034 | Pháp luật trong du lịch | 2 |  | X |  |  |  | X | X |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 44 | HOS3013 | Kiểm soát chi phí trong khách sạn | 2 |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 45 | HOS3009 | Ứng dụng phần mềm trong khách sạn | 3 |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 46 | TOU3027 | Quản trị nguồn nhân lực du lịch | 3 |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 47 | HOS3010 | An ninh và an toàn trong khách sạn | 2 | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 48 | ENG3002 | Tiếng Anh du lịch | 3 | X | X |  | X | X |  | X | X |  |  | X |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 49 | TOU3030 | Thực hành nghiệp vụ lễ tân | 3 |  |  | X | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 50 | HOS3008 | Thực hành nghiệp vụ buồng | 2 |  |  | X | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 51 | TOU3029 | Thực hành nghiệp vụ bàn-bar | 2 |  |  | X | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 52 | RMD3001 | Phương pháp nghiên cứu khoa học | 2 | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 53 | ENG3006 | Tiếng anh trong khách sạn và nhà hàng | 2 |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 54 | HOS3012 | Khởi sự khách sạn | 2 | X |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X |  | X |  |  |  |  |
| 55 | HOS3011 | Hiểu biết về ngành Spa | 2 | X |  | X |  |  | X |  |  |  |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 56 | HOS3016 | Quản trị quầy bar và nghiệp vụ pha chế đồ uống | 2 |  |  | X |  | X |  |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 57 | HOS3015 | Quản trị các hoạt động nhà bếp | 2 |  |  | X | X |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 58 | HOS3014 | Kỹ năng bán phòng khách sạn | 2 |  |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |
| 59 | HOS4003 | **Phương án 1**- Khoá luận | 10 |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |
| 59 | HOS4003 | **Phương án 2**- Báo cáo cuối khoá |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |

Phụ lục 6 Phương pháp dạy và học

**1. Chiến lược giảng dạy trực tiếp**

Giải thích cụ thể (Explicit teaching): Đây là phương pháp thuộc chiến lược dạy học trực tiếp trong đó giáo viên giải thích và hướng dẫn chi tiết cụ thể các nội dung liên quan đến bài học, giúp cho sinh viên đạt được mục tiêu về cả kiến thức và kỹ năng..

Thuyết giảng (Lecturing): Giáo viên trình bày nội dung bài học và giải thích các nội dung trong bài giảng. Giáo viên là người thuyết trình, diễn giảng. Sinh viên có trách nhiệm nghe giảng và ghi chú để tiếp nhận các kiến thức mà giáo viên truyền đạt..

Tham luận (Guest Speaker lecturing): Theo phương pháp này, sinh viên được tham gia vào các khóa học, trong đó người diễn giảng, thuyết trình không phải là giáo viên mà là những chuyên gia đến từ các doanh nghiệp bên ngoài. Thông qua những kinh nghiệm và hiểu biết của diễn giả, họ sẽ giúp sinh viên hình thành kiến thức tổng quan hay cụ thể về chương trình đào tạo. Với lực lượng cựu sinh viên thành công ở nhiều vị trí khác nhau trong các loại hình doanh nghiệp và tổ chức trên khắp miền Trung và Tây Nguyên của Việt Nam, cũng như mối quan hệ tốt đẹp giữa Khoa Du lịch và các hiệp hội doanh nghiệp, các công ty lữ hành, các cơ sở kinh doanh lưu trú, các công ty tổ chức sự kiện nên phương pháp này được sử dụng nhiều trong chương trình Quản trị Khách sạn.

Hội thảo/Hướng dẫn (Seminar/Tutorial):

Hội thảo hoặc hướng dẫn là một phương pháp hướng dẫn tập hợp một nhóm nhỏ sinh viên để thảo luận về các chủ đề quan tâm hoặc kiểm tra các lĩnh vực chuyên sâu hơn dưới sự chỉ đạo của giáo viên hoặc trưởng nhóm thảo luận. Các hội thảo cung cấp cơ hội cho sinh viên đảm nhận vai trò lãnh đạo trong việc dẫn dắt cuộc thảo luận trong một nhóm nhỏ.

Hướng dẫn là cơ hội định hướng để thảo luận về các dự án độc lập, để khắc phục và cho người học nâng cao để khám phá các chủ đề phức tạp hơn. Trách nhiệm cho các cuộc thảo luận và phân tích được trao cho các sinh viên, cho phép họ học hỏi lẫn nhau và do đó đảm bảo thảo luận có ý nghĩa và tương tác nhóm..

**2 Chiến lược kỹ năng suy nghĩ**

Giải quyết vấn đề (Problem solving): Giải quyết vấn đề là một quá trình trong đó sinh viên áp dụng tư duy phản biện và logic để nhận thức và giải quyết khoảng cách giữa tình huống hiện tại và mục tiêu mong muốn. Trong tiến trình dạy và học, sinh viên làm việc với vấn đề được đặt ra và học được những kiến thức mới thông qua việc đối mặt với những vấn đề đó. Thông qua quá trình tìm giải pháp cho vấn đề đặt ra, sinh viên đạt được kiến thức và kỹ năng theo yêu cầu của môn học..

Tập kích não (Brainstorming): Phương pháp này thông qua làm việc nhóm để tìm ra giải pháp, ý tưởng xoay quanh một chủ đề. Mỗi thành viên trong nhóm đều được khuyến khích đưa ra ý tưởng mà không quan tâm tới tính khả thi, kích thích sinh viên tư duy linh hoạt và có khả năng mở rộng kỹ năng phát hiện vấn đề cũng như giải quyết vấn đề. Tập kích não được sử dụng trong các khóa học để kích thích sự phát triển tư duy sáng tạo, tìm kiếm ý tưởng và giải pháp kinh doanh, xử lí tình huống.

Nghiên cứu điển hình (Case Study): Đây là phương pháp hướng đến cách tiếp cận dạy học lấy người học làm trung tâm, giúp người học hình thành kỹ năng tư duy phản biện và giao tiếp. Theo phương pháp này, giáo viên thiết kế các nhiệm vụ dựa trên các tình huống, vấn đề hay thách thức trong thực tế và yêu cầu sinh viên giải quyết, qua đó giúp sinh viên hình thành kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định cũng như kỹ năng nghiên cứu. Chương trình đào tạo Quản trị Khách sạn sử dụng nhiều các tình huống từ những tập đoàn, doanh nghiệp trên toàn thế giới, tạo điều kiện cho người học tiếp cận với thực tiễn hoạt động quản trị.

**3 Chiến lược dựa trên nghệ thuật**

Đóng vai (Role Play): Nhập vai là một quá trình trong đó người học khám phá suy nghĩ và cảm xúc của người khác bằng cách phản ứng và hành xử như người đó trong tình huống giả lập. Nó có thể liên quan đến các cặp, nhóm hoặc cả lớp. Nhập vai được sử dụng để kiểm tra quan điểm của người học và truyền đạt sự hiểu biết. Nó cho phép sinh viên áp dụng các kỹ năng cá nhân và nhóm để đánh giá kiến thức trước khi ra quyết định và giải quyết vấn đề bằng cách kiểm tra các tình huống trong bối cảnh xa lạ.

**4 Chiến lược dựa trên trải nghiệm**

Trò chơi (Game): Trò chơi được xem là hoạt động hợp tác; các trò chơi có thể thúc đẩy sự hỗ trợ lẫn nhau trong một nhóm và tăng sự tự tin. Vào cuối trò chơi, sinh viên sẽ báo cáo các kết quả đạt được thông qua thuyết trình.

Thực tế (Work-based learning): Thông qua các hoạt động tham quan, thực tập, đi thực tế tại các cơ sở kinh doanh lưu trú, công ty lữ hành, công ty tổ chức sự kiện và được tham gia vào các tour du lịch trọn gói để giúp sinh viên trải nghiệm được môi trường làm việc thực tế của ngành đào tạo sau khi tốt nghiệp; cung cấp cơ hội khám phá và học hỏi các công nghệ đang được áp dụng trong lĩnh vực ngành đào tạo, hình thành kỹ năng nghề nghiệp và văn hóa làm việc trong tổ chức. Phương pháp này không những giúp sinh viên hình thành kiến thức kỹ năng mà còn tạo cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Tranh luận (Debate): Là chiến lược dạy học trong đó giáo viên đưa ra một vấn đề liên quan đến nội dung bài học, sinh viên với các quan điểm khác nhau về vấn đề đó phải phân tích, lý giải, thuyết phục người nghe ủng hộ quan điểm của mình. Thông qua hoạt động dạy học này, sinh viên hình thành các kỹ năng như tư duy phản biện, thương lượng và đưa ra quyết định hay kỹ năng nói trước đám đông.

Mô phỏng (Simulation): Một mô hình hoặc tập hợp các tình huống tái tạo các điều kiện thực tế hoặc giả thuyết mà qua đó sinh viên phản ứng và hành động như thể tình huống là có thật. Mô phỏng cho phép sinh viên khám phá các lựa chọn thay thế và giải quyết vấn đề cũng như kết hợp các giá trị và thái độ vào việc đưa ra quyết định và trải nghiệm kết quả.

Giảng dạy dựa trên dự án (Project-oriented learning): Là phương pháp trong đó sinh viên gặt hái được kiến thức và kỹ năng bằng cách nghiên cứu và tìm ra câu trả lời cho các câu hỏi phức hợp, các vấn đề hoặc các thử thách, dự án

Giáo viên sử dụng phương pháp này để giúp sinh viên phát triển kiến thức chuyên môn một cách chuyên sâu, kích thích việc phát triển các kỹ năng sẵn sàng cho công việc thực tế.

**5 Chiến lược dựa trên hợp tác**

Thảo luận (Discussion): Là phương pháp dạy học trong đó sinh viên được chia thành các nhóm và tham gia thảo luận về những quan điểm cho một vấn đề nào đó được giáo viên đặt ra. Phương pháp này thúc đẩy sinh viên làm rõ các khái niệm, ý tưởng và các thông tin xoay quanh chủ đề; thông qua trao đổi bằng lời nói với bạn học và giảng viên để kết nối các ý tưởng, kinh nghiệm để phản ánh nhiều ý nghĩa của khái niệm hay vấn đề.

Thực hành nhóm (Peer Practice): Sinh viên được chia thành các nhóm nhỏ để giải quyết các vấn đề nhất định và hiển thị kết quả bằng cách báo cáo hoặc giảng bài. Sinh viên đã được cung cấp kiến thức và kỹ năng cơ bản trong công việc nhóm kể từ năm đầu tiên. Sau đó, họ sẽ được thực hành phương pháp này trong rất nhiều khóa học ở các cấp độ khác nhau..

Câu hỏi gợi mở (Inquiry): Trong tiến trình dạy học, giáo viên sử dụng các câu hỏi gợi mở hay các vấn đề, và hướng dẫn giúp sinh viên từng bước trả lời câu hỏi. Sinh viên có thể tham gia thảo luận theo nhóm để cùng nhau giải quyết bài toán, vấn đề đặt ra.

Jigsaw: Chiến lược học tập hợp tác cung cấp cơ hội cho sinh viên đạt được nhiều quan điểm và hiểu biết khác nhau bằng cách tham gia vào một nhóm chuyên ngành và sau đó bằng cách chia sẻ và tích hợp những gì họ đã học được trong nhóm nhà của họ. Trò chơi ghép hình được sử dụng để giúp sinh viên có được cái nhìn tổng quan về một loạt các tài liệu hoặc ý kiến.

**6 Chiến lược học tập độc lập**

Dự án nghiên cứu/Nghiên cứu độc lập (Research Project/Independent Study): Phương pháp này phát triển khả năng của sinh viên trong việc lên kế hoạch, khám phá, tổ chức và giao tiếp đối với một chủ đề một cách độc lập và chi tiết, dưới sự hướng dẫn của giảng viên. Nó còn tăng cường động lực học tập và tích cực tham gia học tập bởi vì sinh viên được cho phép chọn các tài liệu họ muốn trình bày. Khoa Du lịch và ĐHKT có hệ thống giáo trình và tài liệu tham khảo đa dạng, cập nhật, hỗ trợ tích cực cho việc tự học của sinh viên.

Đánh giá bài tập (Work Assignment): Một công việc được hoàn thành bởi sinh viên bên ngoài lớp học và liên quan đến việc xem xét và thực hành học tập trên lớp. Nó được phân công để khuyến khích sinh viên chịu trách nhiệm về việc học tập của bản thân và tiếp thu các kỹ năng hoặc kiến thức cụ thể. Đánh giá bài tập cũng có thể khuyến khích sinh viên theo đuổi sở thích sâu sắc trong một chủ đề và tạo ra những suy nghĩ mới về chủ đề này.

Tự học (Self-studying): Là phương pháp mà một sinh viên chủ động, có hoặc không có sự hỗ trợ của người khác, trong việc đưa ra nhu cầu học tập của họ, xây dựng mục tiêu học tập, xác định nguồn nhân lực và vật lực cho việc học tập và đánh giá kết quả học tập..

Đánh giá bạn học (Peer grading): Là phương pháp trong đó một sinh viên kiểm tra và cho ý kiến đánh giá/ đánh giá về sản phẩm của một sinh viên khác.

Phương pháp này gúp tăng khả năng thấu hiểu một vấn đề nhất định và giúp phát triển kỹ năng phản biện, kỹ năng đánh giá, ý thức tự chủ và tinh thần trách nhiệm.

**7 Chiến lược dựa trên công nghệ**

Giảng dạy dựa trên công nghệ: Giáo viên và sinh viên sử dụng các công cụ trực tuyến để hỗ trợ quá trình dạy và học (E-learning, Edmodo, Facebook ...)

Phụ lục 7 Kết quả tuyển sinh của ngành Quản trị Khách sạn giai đoạn 2014-2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Khoá tuyển sinh** | **Chỉ tiêu tuyển sinh** | **Phương thức tuyển** | **Các môn thi** | **Điểm sàn của Bộ GD&ĐT** | **Điểm chuẩn vào ngành QTKS** |
| 2014 | 80 | Thi tuyển | Toán+Lý+ Hóa;  Toán+Lý+ Anh;  Toán+Văn+Ngoại ngữ | 13,0 | 19,50 |
| 2015 | 90 | Xét KQ thi THPTQG | 15,0 | 21,75 |
| 2016 | 130 | Xét KQ thi THPTQG | 15,0 | 21,50 |
| 2017 | 100 | Xét KQ thi THPTQG | Toán+Lý+ Hóa;  Toán+Lý+ Anh;  Toán+Văn+Ngoại ngữ  + Thành tích các cuộc thi học sinh giỏi quốc gia và quốc tế | 15,5 | 23,75 |
| 2018 | 150 | Xét KQ thi THPTQG | 15,0 | 20,25 |
| 2019 | 155 | Xét tuyển thẳng và KQ thi THPTQG | 15,0 | 23,00 |
| 2020 |  | Dựa vào kết quả trung học phổ thông | Dựa trên tổng điểm các môn xét tuyển |  | Giải nhất, nhì và ba |
| Dựa vào kết quả thi đánh giá năng lực do Đại học Quốc gia TPHCM tổ chức | Bài thi đánh giá năng lực |  |  |
| Dựa trên kết quả thi tốt nghiệp THPT | Toán+Lý+ Hóa;  Toán+Lý+ Anh;  Toán+Văn+Ngoại ngữ |  | 26,0 |
| Dựa vào kết quả trung học phổ thông | Dựa trên tổng điểm các môn xét tuyển |  |  |
| Dựa vào kết quả thi đánh giá năng lực do Đại học Quốc gia TPHCM tổ chức | Bài thi đánh giá năng lực | 15,0 | 25,0 |

Phụ lục 8 Các phương pháp đánh giá sử dụng trong chương trình đào tạo Quản trị khách sạn

| **STT** | **Mã học phần** | **Tên học phần** | **Số tín chỉ** | **Phương pháp đánh giá (AM)** | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đánh giá chuyên cần** | **Đánh giá bài tập** | **Đánh giá thuyết trình nhóm** | **Đánh giá hoạt động** | **Viết nhật kí thực tập** | **Kiểm tra viết** | **Kiểm tra trắc nghiệm** | **Thi vấn đáp** | **Báo cáo** | **Đánh giá làm việc nhóm** | **Khóa luận/Báo cáo tốt nghiệp** |
| 1 | SMT1005 | Triết học Mác - Lênin | 3 | X |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  |
| 2 | SMT1006 | Kinh tế chính trị Mác - Lênin | 2 |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |
| 3 | SMT1007 | Chủ nghĩa xã hội khoa học | 2 |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |
| 4 | SMT1008 | Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 5 | SMT1004 | Tư tưởng Hồ Chí Minh | 2 | X | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |
| 6 | LAW1001 | Pháp luật đại cương | 2 | X | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 7 | TOU1001 | Giao tiếp trong kinh doanh | 3 |  |  | X | X |  |  | X |  | X | X |  |
| 8 | ENG1011 | Pre-IELTS 1 | 3 |  |  |  |  |  | X | X | X |  | X |  |
| 9 | ENG1012 | Pre-IELTS 2 | 2 |  | X |  | X |  | X | X |  |  |  |  |
| 10 | ENG1013 | IELTS Beginners 1 | 3 |  | X | X |  |  | X | X | X |  |  |  |
| 11 | ENG1014 | IELTS Beginners 2 | 2 |  | X | X | X |  | X | X |  |  |  |  |
| 12 | ENG2011 | IELTS Pre-Intermediate 1 | 3 |  | X |  |  |  |  | X | X |  | X |  |
| 13 | ENG2012 | IELTS Pre-Intermediate 2 | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |
| 14 | MGT1001 | Kinh tế vi mô | 3 |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  |
| 15 | ECO1001 | Kinh tế vĩ mô | 3 | X | X |  |  |  | X | X |  |  | X |  |
| 16 | MGT1002 | Quản trị học | 3 |  | X | X |  |  |  | X |  | X | X |  |
| 17 | MKT2001 | Marketing căn bản | 3 |  | X |  |  |  |  | X |  | X |  |  |
| 18 | ACC1001 | Nguyên lý kế toán | 3 |  | X | X |  |  | X | X |  | X |  |  |
| 19 | HRM2001 | Hành vi tổ chức | 3 |  | X | X |  |  |  | X |  | X |  |  |
| 20 | MIS2002 | Hệ thống thông tin quản lý | 3 | X | X | X |  |  | X | X |  | X |  |  |
| 21 | STA2002 | Thống kê kinh doanh và kinh tế | 3 | X | X |  |  |  | X |  |  | X |  |  |
| 22 | IBS2001 | Kinh doanh quốc tế | 3 |  | X | X |  |  | X | X |  | X | X |  |
| 23 | TOU3001 | Tổng quan du lịch | 3 |  | X |  |  |  |  |  | X | X |  |  |
| 24 | TOU3002 | Quản trị cung ứng dịch vụ | 3 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 25 | TOU3008 | Chiến lược kinh doanh du lịch và khách sạn | 3 |  | X | X |  |  |  |  | X | X |  |  |
| 26 | TOU3004 | Lãnh đạo nhóm trong doanh nghiệp du lịch và khách sạn | 2 |  | X | X | X |  | X |  | X |  | X |  |
| 27 | TOU3009 | Quản trị tài chính du lịch và khách sạn | 3 |  | X | X |  |  | X |  |  | X | X |  |
| 28 | TOU2001 | Định hướng nghề du lịch | 2 |  | X | X | X |  | X |  |  |  | X |  |
| 29 | TOU3024 | Hành vi khách du lịch | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 30 | TOU3015 | Quản trị điểm đến du lịch | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 31 | IBS3007 | Quản trị đa văn hóa | 3 |  | X | X |  |  | X |  |  | X |  |  |
| 32 | TOU3032 | Văn hóa Việt Nam | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 33 | TOU3011 | Quản trị sự kiện và lễ hội | 3 |  | X | X | X |  | X |  |  |  | X |  |
| 34 | ACC2002 | Kế toán quản trị | 3 |  | X | X |  |  | X | X |  |  | X |  |
| 35 | ENG2013 | Ielts Intermediate 1 | 3 |  | X |  |  |  |  | X | X |  |  |  |
| 36 | ENG2014 | Ielts Intermediate 2 | 2 |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |
| 37 | HOS3002 | Nhập môn kinh doanh lưu trú | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  | X | X |  |
| 38 | HOS3006 | Quản trị kinh doanh nhà hàng | 3 |  | X | X | X |  |  |  | X |  | X |  |
| 39 | HOS3005 | Quản trị khu vực hậu cần khách sạn | 3 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 40 | HOS3003 | Quản trị khu vực phòng ngủ | 3 | X | X | X | X |  | X |  |  |  | X |  |
| 41 | HOS3004 | Quản trị khu vực tiền sảnh | 3 |  | X | X | X |  |  |  | X |  | X |  |
| 42 | HOS3001 | Marketing dịch vụ | 3 |  | X | X | X |  | X |  |  |  | X |  |
| 43 | LAW3034 | Pháp luật trong du lịch | 2 |  | X | X | X |  | X |  |  |  |  |  |
| 44 | HOS3013 | Kiểm soát chi phí trong khách sạn | 2 | X | X | X |  |  | X |  |  |  |  |  |
| 45 | HOS3009 | Ứng dụng phần mềm trong khách sạn | 3 |  | X |  | X |  |  | X |  |  |  |  |
| 46 | TOU3027 | Quản trị nguồn nhân lực du lịch | 3 |  |  | X |  |  | X |  |  | X | X |  |
| 47 | HOS3010 | An ninh và an toàn trong khách sạn | 2 |  | X | X |  |  |  | X |  | X | X |  |
| 48 | ENG3002 | Tiếng Anh du lịch | 3 |  | X | X |  |  |  |  | X |  | X |  |
| 49 | TOU3030 | Thực hành nghiệp vụ lễ tân | 3 |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |
| 50 | HOS3008 | Thực hành nghiệp vụ buồng | 2 |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |
| 51 | TOU3029 | Thực hành nghiệp vụ bàn-bar | 2 |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |
| 52 | RMD3001 | Phương pháp nghiên cứu khoa học | 2 |  |  | X |  |  |  |  |  | X | X |  |
| 53 | ENG3006 | Tiếng anh trong khách sạn và nhà hàng | 2 |  |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |
| 54 | HOS3012 | Khởi sự khách sạn | 2 |  | X | X |  |  |  |  |  |  | X |  |
| 55 | HOS3011 | Hiểu biết về ngành Spa | 2 |  | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 56 | HOS3016 | Quản trị quầy bar và nghiệp vụ pha chế đồ uống | 2 |  | X | X | X |  |  |  | X |  |  |  |
| 57 | HOS3015 | Quản trị các hoạt động nhà bếp | 2 | X | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 58 | HOS3014 | Kỹ năng bán phòng khách sạn | 2 |  | X | X |  |  |  |  | X | X | X |  |
| 59 | HOS4003 | **Phương án 1**- Khoá luận | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |
| 59 | HOS4003 | **Phương án 2**- Báo cáo cuối khoá | 10 | X |  |  | X | X |  |  |  | X |  |  |

Phụ lục 9 Mô tả phương pháp đánh giá

| **Mã** | **Phương pháp đánh giá** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| AM1 | Đánh giá chuyên cần  (Attendance Assessment) | Ngoài thời gian tự học, sự tham gia thường xuyên của sinh viên, cũng như những đóng góp của sinh viên trong khóa học cũng phản ánh thái độ học tập của họ đối với khóa học. |
| AM 2 | Đánh giá bài tập  (Assignment) | Sinh viên được yêu cầu làm bài tập liên quan đến bài học trong lớp hoặc sau giờ học. Những bài tập này có thể được thực hiện bởi các cá nhân hoặc nhóm và được đánh giá theo các tiêu chí cụ thể đã được công bố trước cho sinh viên. |
| AM 3 | Đánh giá thuyết trình nhóm  (Group Oral Presentation) | Thuyết trình bằng miệng được sử dụng phổ biến trong việc giảng dạy của chương trình Quản trị khách sạn. Sinh viên được yêu cầu làm việc theo nhóm để giải quyết vấn đề, tình huống hoặc bài tập liên quan đến bài học và trình bày kết quả của nhóm trước các nhóm khác. Hoạt động này không chỉ giúp sinh viên có được kiến thức chuyên ngành mà còn giúp họ phát triển các kỹ năng như kỹ năng giao tiếp, đàm phán, làm việc nhóm. Để đánh giá thành tích của các sinh viên về các kỹ năng này, tất cả các khóa học đều được xây dựng các tiêu chí đánh giá tương ứng hoặc tiêu chí đánh giá phù hợp với ELOs; và các công cụ đánh giá này được công bố trước cho sinh viên. |
| AM 4 | Đánh giá hoạt động  (Performance Test) | Người học được yêu cầu thực hiện một số thao tác, kỹ thuật cụ thể theo yêu cầu về kiến thức, kỹ năng của môn học. |
| AM 5 | Viết nhật kí thực tập (Internship Diary/Blogs) | Người học viết nhật ký trong suốt khoảng thời gian thực tập để phản ánh công việc thực hiện và rút kinh nghiệm trong trải nghiệm học tập. Đây là hình thức được Chương trình đạo tạo Quản trị Khách sạn sử dụng trong đánh giá thực tập của sinh viên tại doanh nghiệp. |
| AM 6 | Kiểm tra viết (Essay) | Theo phương pháp đánh giá này, sinh viên được yêu cầu trả lời một số câu hỏi, bài tập hay ý kiến cá nhân về những vấn đề liên quan đến yêu cầu chuẩn đầu ra về kiến thức của học phần và được đánh giá dựa trên đáp án được thiết kế sẳn. Thang điểm đánh giá được sử dụng trong phương pháp đánh giá này là thang 10. Số lượng câu hỏi trong bài đánh giá được thiết kế tùy thuộc vào yêu cầu nội dung kiến thức của học phần. |
| AM 7 | Kiểm tra trắc nghiệm (Multi-choice Test) | Phương pháp đánh giá này tương tự như phương pháp kiểm tra viết, trong đó sinh viên được yêu cầu trả lời các câu hỏi có liên quan dựa trên các câu hỏi được đưa ra. Một điểm khác là trong phương pháp đánh giá này, sinh viên trả lời các câu hỏi được hỏi dựa trên các câu trả lời được đề xuất cũng được thiết kế và in trong bài kiểm tra. |
| AM 8 | Thi vấn đáp  (Oral Exam) | Phương pháp đánh giá này tương tự như phương pháp kiểm tra viết, sinh viên được yêu cầu trả lời các câu hỏi liên quan dựa trên đáp án được thiết kế sẵn. Điểm khác là trong phương pháp đánh giá này sinh viên trả lời các câu hỏi yêu cầu dựa trên các gợi ý trả lời cũng được thiết kế và in sẵn trong đề thi. |
| AM 9 | Báo cáo (Written Report) | Sinh viên được đánh giá thông qua các sản phẩm báo cáo của sinh viên, bao gồm nội dung được trình bày trong báo cáo, cách trình bày, hình vẽ / hình ảnh trong báo cáo. |
| AM 10 | Đánh giá làm việc nhóm  (Teamwork  Assessment) | Đánh giá làm việc nhóm được áp dụng khi triển khai hoạt động dạy học theo nhóm và được dùng để đánh giá kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên. Bảng đánh giá và tiêu chí đánh giá được phổ biến trong các giáo trình môn học |
| AM11 | Khóa luận tốt nghiệp  (Graduation thesis/report) | Chương trình thực tập của ngành Quản trị Khách sạn được thiết kế theo 2 hình thức: khóa luận và thực tập. Với hình thức khóa luận tốt nghiệp, sinh viên nộp báo cáo và thuyết trình trước hội đồng từ 3-5 thành viên trong đó có 1 giáo viên phản biện. Hội đồng sẽ cho điểm theo phiếu đánh giá quy định.  Với hình thức thực tập, sinh viên nộp báo cáo và thuyết trình trước giáo viên phản biện. Báo cáo thực tập của sinh viên sẽ được chấm độc lập bởi 1 giáo viên hướng dẫn và 1 giáo viên bản biện. Sinh viên còn nhận được đánh giá của đại diện doanh nghiệp cho quá trình thực tập tại đơn vị. |

Phụ lục 10 Tiêu chí và phương thức tuyển sinh của ngành Quản trị Khách sạn qua các năm

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Khoá tuyển sinh** | **Phương thức tuyển** | **Các môn thi** | **Mục đích đánh giá** |
| **2014** | Thi tuyển | Toán+Lý+ Hóa;  Toán+Lý+ Anh;  Toán+Văn+Ngoại ngữ | Sàng lọc các thí sinh có tư duy logic và trình độ ngoại ngữ phù hợp với yêu cầu theo học ngành. |
| **2015** | Xét KQ thi THPTQG |
| **2016** | Xét KQ thi THPTQG |
| **2017** | Xét KQ thi THPTQG | Toán+Lý+Hóa  Toán+Lý+Anh  Văn+Toán+Anh | Sàng lọc các thí sinh có tư duy logic và trình độ ngoại ngữ (tập trung vào tiếng Anh) phù hợp với yêu cầu theo học ngành; định hướng ưu tiên tuyển chọn thí sinh xuất sắc |
| **2018** | Xét KQ thi THPTQG |
| **2019** | Xét tuyển thẳng và KQ thi THPTQG |
| **2020** | Xét tuyển thẳng | +Thành tích thi học sinh giỏi quốc gia, quốc tế | Tuyển chọn các thí sinh có năng lực tư duy vượt trội |
| Dựa trên thành tích học tập và năng lực ngoại ngữ | Thành tích tham gia các cuộc thi Olympia, thi học sinh giỏi; năng lực ngoại ngữ Ielts 5.5 hoặc TOEFEL IBT 46 điểm trở lên; kết quả học tập PTTH đạt loại giỏi | Tuyển chọn các thí sinh có thành tích học tập xuất sắc và có năng lực ngoại ngữ cao |
| Dựa vào kết quả trung học phổ thông | Dựa trên tổng điểm các môn xét tuyển | Tuyển chọn các thí sinh có thành tích nổi bật ở PTTH |
| Dựa vào kết quả thi đánh giá năng lực do Đại học Quốc gia TPHCM tổ chức | Bài thi đánh giá năng lực | Tuyển chọn các thí sinh có năng lực tư duy tổng hợp |
| Dựa trên kết quả thi tốt nghiệp THPT | Toán+Lý+ Hóa;  Toán+Lý+ Anh;  Toán+Văn+Ngoại ngữ | Sàng lọc các thí sinh có tư duy logic và trình độ ngoại ngữ (tập trung vào tiếng Anh) phù hợp với yêu cầu theo học ngành |

Phụ lục 11 Phân công trách nhiệm trong thu thập xử lý thông tin và thực hiện cải tiến

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Thông tin phản hồi** | **Người thu thập và xử lý** | **Người được biết** | **Người thực hiện cải thiện** |
| Môn học, phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá | Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng  Khoa Du lịch | Trưởng khoa Du lịch  Trưởng bộ môn Kinh doanh Khách sạn  Các giáo viên tham gia giảng dạy | Hội đồng xây dựng và rà soát Chương trình Quản trị khách sạn  Các giáo viên tham gia giảng dạy |
| Hệ thống phòng học, giảng đường | Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng  Khoa Du lịch | Trưởng Khoa Du lịch  Trưởng phòng CSVC | Phòng CSVC |
| Thư viện | Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng | Giám đốc thư viện  Các nhân viên thư viện | Giám đốc thư viện  Các nhân viên thư viện |
| Mạng wifi | Phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng | Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và truyền thông | Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông  Phòng CSVC |
| Khu phức hợp thực hành du lịch | Khoa Du lịch | Trưởng khoa Du lịch  Chuyên viên quản lý Khu phức hợp thực hành  Trưởng phòng CSVCKT | Phòng CSVCKT  Chuyên viên Khu phức hợp thực hành |
| Các dịch vụ hỗ trợ | Phòng KHảo thí và Đảm bảo chất lượng | Trường các phòng chức năng  Giám đốc Trung tâm hỗ trợ sinh viên và quan hệ doanh nghiệp  Trưởng khoa Du lịch | Các phòng chức năng  Trung tâm hỗ trợ sinh viên và Quan hệ doanh nghiệp  Đoàn Thanh niên, Hội sinh viên |

Phụ lục 12 Danh mục minh chứng từ a đến m

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã** | **Danh mục các minh chứng** |
| a | Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo |
| b | Bản mô tả các môn trong chương trình đào tạo |
| c | Bản đặc tả chương trình đào tạo (bản đầy đủ và bản rút gọn) |
|  | c1. Bản đặc tả chương trình đào tạo 2015 |
|  | c2. Bản đặc tả chương trình đào tạo 2016 |
|  | c3. Bản đặc tả chương trình đào tạo 2017 |
|  | c4. Bản đặc tả chương trình đào tạo 2018 |
|  | c5. Bản đặc tả chương trình đào tạo 2019 |
|  | c6. Bản đặc tả chương trình đào tạo 2020 |
| d | Bản mô tả môn học |
|  | d1. Bản mô tả môn học Giao tiếp trong kinh doanh |
|  | d2. Bản mô tả môn học Nhập môn kinh doanh lưu trú |
|  | d3. Bản mô tả môn học Marketing dịch vụ |
|  | d4. Bản mô tả môn học Quản trị khu vuẹc phòng ngủ |
|  | d5. Bản mô tả môn học Quản trị kinh doanh nhà hàng |
|  | d6. Bản mô tả môn học Thực tập tốt nghiệp (Báo cáo thực tập tốt nghiệp và Khóa luận tốt nghiệp) |
| e | Triết lý giáo dục cảu Đại học Kinh tế |
| f | Mẫu bài thi cuối kỳ |
|  | f1. Mẫu bài thi - Môn Giao tiếp trong kinh doanh |
|  | f2. Mẫu bài thi - Môn Nhập môn kinh doanh lưu trú |
|  | f3. Mẫu bài thi \_ Môn Marketing dịch vụ |
|  | f4. Mẫu bài thi \_ Môn Quản trị khu vực phòng ngủ |
|  | f5. Mẫu bài thi - Môn Quản trị kinh doanh nhà hàng |
|  | f6. Báo cáo thực tập tốt nghiệp và Khóa luận tốt nghiệp |
| g | Mẫu đáp án đề thi cuối kỳ |
|  | g1. Mẫu đáp án đề thi cuối kỳ \_ Môn Giao tiếp trong kinh doanh |
|  | g2. Mẫu đáp án đề thi cuối kỳ \_ Môn Nhập môn kinh doanh lưu trú |
|  | g3. Mẫu đáp án đề thi cuối kỳ \_ Môn Marketing dịch vụ |
|  | g4. Mẫu đáp án đề thi cuối kỳ \_ Môn Quản trị khu vực phòng ngủ |
|  | g5. Mẫu đáp án đề thi cuối kỳ \_ Môn Quản trị kinh doanh nhà hàng |
|  | g6. Mẫu đánh giá\_Báo cáo thực tập tốt nghiệp và Khóa luận tốt nghiệp |
| h | Mẫu một số rubric đánh giá |
| i | Mẫu đánh giá phân loại nhân viên |
|  | i1. Mẫu đánh giá phân loại giảng viên Khoa Du lịch |
|  | i2. Mẫu đánh giá phân loại cán bộ hỗ trợ Khoa Du lịch |
|  | i3. Bảng tổng hợp đánh giá viên chức Khoa Du lịch 2019-2020 |
|  | i4. Bảng tổng hợp đánh giá viên chức Khoa Du lịch 2016-2020 |
|  | i5. Mẫu đánh giá phân loại cán bộ hỗ trợ Trường |
| j | Mẫu đánh giá điểm rèn luyện của sinh viên |
|  | j1. Mẫu đánh giá của sinh viên |
|  | j2. Tổng hợp điểm rèn luyện hàng năm |
|  | j3. Tổng hợp điểm rèn luyện 2016-2020 |
| k | Bản tóm tắt khảo sát, nghiên cứu hoặc biên bản họp |
|  | k1.1. Biên bản họp về xây dựng chương trình đào tạo |
|  | k1.2. Biên bản họp hội đồng xây dựng chương trình đào tạo |
|  | k1.3. Biên bản họp hội đồng thẩm định chương trình đào tạo |
|  | k1.4. Biên bản góp ý của các bên liên quan về chương trình đào tạo |
|  | k2.1. Kết quả khảo sát sinh viên về chuẩn đầu ra chương trình đào tạo |
|  | k2.2. Kết quả khảo sát sinh viên đánh giá học phần |
|  | k2.3. Kết quả khảo sát sinh viên tốt nghiệp về chương trình đào tạo |
|  | k2.4. Kết quả khảo sát đánh giá của doanh nghiệp về thực tập sinh |
|  | k2.5. Kết quả khảo sát giảng viên về chương trình đào tạo |
|  | k2.6. Kết quả khảo sát giảng viên về môi trường làm việc |
| l | Tóm tắt kế hoạch đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ |
|  | l1. Tóm tắt chiến lược phát triển của Trường Đại học Kinh tế |
|  | l2. Mục tiêu chiến lược của Trường Đại học Kinh tế 2015-2020 |
|  | l3. Chiến lược phát triển của Khoa Du lịch 2020-2025 |
|  | l4. Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của ĐHKT đến năm 2024 |
|  | l5. Kế hoạch phát triển nhân lực của Khoa Du lịch 2020- 2025 |
|  | l6. Kế hoạch phát triển nhân lực của Khoa Du lịch 2015-2020 |
|  | l7. Danh sách các giảng viên thuộc Bộ môn du lịch |
| m | Tóm tắt kế hoạch đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ |
|  | m1. Kế hoạch đào tạo đội ngũ giảng viên Khoa Du lịch đến năm 2025 |
|  | m2. Kế hoạch đào tạo và phát triển của Trường Đại học Kinh tế đến năm 2024 |
|  | m3. Kế hoạch đào tạo đội ngũ cán bộ hỗ trợ Trường Đại học Kinh tế giao đoạn 2017-2021 |
|  | m4. Danh sách các cán bộ hỗ trợ của Trường Đại học Kinh tế |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Phụ lục 13 Danh sách toàn bộ minh chứng   |  |  | | --- | --- | | **Tiêu chuẩn 1. Chuẩn đầu ra của chương trình** | | | *Tiêu chí 1.1. Việc thiết lập các chuẩn đầu ra đặt trên cơ sở và phản ánh rõ ràng tầm nhìn và sứ mệnh của Trường* | | | [01.01.01] | Biên bản tọa đàm doanh nghiệp lấy ý kiến về chuẩn đầu ra chương trình đào tạo | | [01.01.02] | Kết quả đối sánh PLO của chương trình đào tạo với PLO của các trường đào tạo Quản trị Khách sạn khác | | [01.01.03] | Biên bản họp khoa về chuẩn đầu ra | | [01.01.04] | Quyết định công bố chuẩn đầu ra | | [01.01.05] | Công bố chương trình đào tạo trên web khoa, web trường và sổ tay sinh viên và email cho sinh viên | | [01.01.06] | Biên bản họp với cựu sinh viên về chuẩn đầu ra | | [01.01.07] | Ý kiến của các bên liên quan về chuẩn đầu ra | | [01.01.07a] | Kết quả khảo sát ý kiến nhà tuyển dụng về chuẩn đầu ra (2021) | | [01.01.07b] | Kết quả khảo sát ý kiến cựu sinh viên về chuẩn đầu ra (2021) | | [01.01.07c] | Biên bản tọa đàm doanh nghiệp 2021 | | *Tiêu chí 1.2. Chuẩn đầu ra bao gồm cả chuẩn đầu ra về kiến thức và kỹ năng chung và chuẩn đầu ra về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành* | | | [01.02.01] | Chuẩn đầu ra ngành Quản trị Khách sạn và các chỉ số đo lường chuẩn đầu ra | | *Tiêu chí 1.3. Kết quả học tập dự kiến phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan* | | | **Tiêu chuẩn 2. Mô tả chương trình đào tạo** | | | *Tiêu chí 2.1. Thông tin mô tả CTĐT bao quát và được cập nhật* | | | 02.01.01 a | Bản đặc tả chương trình đào tạo - phiên bản 2015 | | 02.01.01 b | Bản đặc tả chương trình đào tạo - phiên bản 2017 | | 02.01.01 c | Bản đặc tả chương trình đào tạo - phiên bản 2018 | | 02.01.01 d | Bản đặc tả chương trình đào tạo - phiên bản 2019 | | 02.01.02 | Quy định của ĐHKT về phê duyệt CTĐT | | 02.01.03 | Công bố chương trình đào tạo trên web khoa, web trường và sổ tay sinh viên (dùng chung 01.01.05) | | *Tiêu chí 2.2. Thông tin mô tả môn học bao quát và được cập nhậ* | | | 02.02.01 | Quy định của Bộ về hệ thống đào tạo tín chỉ | | 02.02.02 | Hướng dẫn của ĐHKT về xây dựng đề cương môn học | | 02.02.03 | Ví dụ 6 đề cương chi tiết của 6 học phần trong CTĐT Quản trị Khách sạn | | 02.02.04a | Kết quả khảo sát sinh viên về học phần | | 02.02.04b | Minh chứng về phản hồi trực tiếp của sinh viên về phương pháp giảng dạy và đánh giá | | 02.02.04c | Biên bản họp điều chỉnh đề cương chi tiết học phần | | 02.02.05a | Ví dụ đề cương chi tiết học phần (phiên bản 2015 và phiên bản 2018) | | 02.02.05b | Biên bản họp hội đồng khoa học Khoa thông qua điều chỉnh đề cương chi tiết học phần | | 02.02.06 | Ví dụ 6 kế hoạch giảng dạy của 6 học phần trong CTĐT Quản trị Khách sạn | | *Tiêu chí 2.3. Mô tả CTĐT và mô tả môn học được truyền thông và các bên liên quan có thể tiếp cận được* | | | 02.03.01 | Bản in đầy đủ bản đặc tả chương trình đào tạo | | 02.03.02 | Công bố chương trình đào tạo trên web khoa, web trường và sổ tay sinh viên và email cho sinh viên (dùng chung 01.01.05) | | 02.03.03 | Lịch sinh hoạt công dân của sinh viên năm nhất (trong đó có giới thiệu về chương trình đào tạo) | | 02.03.04 | Tài liệu PS, syllabus gởi doanh nghiệp trong các buổi tọa đàm | | 02.03.05 | Tờ rơi phát tại chương trình tư vấn tuyển sinh hàng năm tại trường trung học phổ thông | | 02.03.06 | Thông báo về đề cương chi tiết học phần trên e-learning, edmodo.com | | **Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo** | | | *Tiêu chí 3.1. Chương trình đào tạo được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra của chương trình* | | | [03.01.01] | Quyết định công bố chuẩn đầu ra | | [03.01.02] | Biên bản họp hội đồng xây dựng chương trình đào tạo ngành QTKS | | [03.01.03] | Biên bản ý kiến các bên liên quan về chương trình đào tạo | | [03.01.03a] | Biên bản họp khoa ý kiến về chương trình đào tạo (2018) | | [03.01.03b] | Biên bản ý kiến của nhà tuyển dụng và cựu sinh viên về chương trình đào tạo (2018) | | [03.01.04] | Quyết định ban hành chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn | | [03.01.05] | Khung chương trình ngành Quản trị Khách sạn - phiên bản 2019 | | [03.01.06] | Biên bản Toạ đàm doanh nghiệp năm 2016 | | 03.01.07 | Chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn của Trường Đại học Kinh tế TP HCM | | *Tiêu chí 3.2. Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra là rõ ràng* | | | 03.02.01 | Ví dụ 6 đề cương chi tiết của 6 học phần trong CTĐT Quản trị Khách sạn | | 03.02.02 | Bảng tổng hợp các ma trận CLO-PLO của tất cả môn học | | *Tiêu chí 3.3 - Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp* | | | 03.03.01 | Lộ trình học CTĐT ngành Quản trị Khách sạn | | 03.03.02 | Sổ tay sinh viên | | 03.03.03 | Minh chứng về sinh viên trao đổi Nguyễn Thị Thanh Thanh 43k23.1 với Cardiff Metropolitan trong khuôn khổ MOU | | 03.03.04 | Ví dụ về báo cáo rà soát chương trình đào tạo QTKS năm 2020 | | 03.03.05 | Ý kiến của các bên liên quan về chương trình đào tạo | | 03.03.05a | Biên bản tọa đàm daonh nghiệp 2016, 2021 | | 03.03.05b | Trích khảo sát sinh viên về chương trình đào tạo | | 03.03.05c | Kết quả khảo sát sinh viên về chương trình đào tạo (2020) | | Tiêu chuẩn 4 : Phương pháp tiếp cận trong dạy và học | | | *Tiêu chí 4.1: Triết lý giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan* | | | 04.01.01 | Công bố triết lý giáo dục của trường | | 04.01.02 | Bản đặc tả chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn- phiên bản 2019 | | 04.01.03 | Xác nhận các hoạt động hợp tác quốc tế của khoa du lịch | | 04.01.04 | Hồ sơ trao đổi của Nguyễn Thị Thanh Thanh, sinh viên lớp 42K23.1 | | *Tiêu chí 4.2: Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra.* | | | 04.02.01 | Ví dụ 6 đề cương chi tiết của 6 học phần trong CTĐT Quản trị Khách sạn | | 04.02.02 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Tham luận | | 04.02.03 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Giải quyết vấn đề | | 04.02.04 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Nghiên cứu điển hình | | 04.02.05 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Nhập vai | | 04.02.06 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Thực tế | | 04.02.06a | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Tham quan | | 04.02.06b | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Thực tập | | 04.02.07 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Tranh luận | | 04.02.08 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Mô phỏng | | 04.02.09 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy dựa trên dự án | | 04.02.10 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Thảo luận | | 04.02.11 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Thực hành nhóm | | 04.02.12 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Jigsaw | | 04.02.13 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy dự án nghiên cứu | | 04.02.14 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Bài tập | | 04.02.15 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy Đánh giá bạn học | | 04.02.16 | Minh chứng áp dụng phương pháp gia giảng dạy dựa trên công nghệ (Edmodo, Elearning, Socrative) | | 04.02.17 | Giấy xác nhận thực tập nghiệp vụ 150 giờ tại doanh nghiệp | | 04.02.18 | Kế hoạch dạy các học phần có sự tham gia của doanh nghiệp | | 04.02.19 | Các hoạt động thực hành | | 04.02.20 | Danh sách các khách sạn và các giám sát thực tập nghiệp vụ (kỳ hè năm học 2019-2020) | | 04.02.21 | Danh sách các chuyên gia giám sát thực tập tốt nghiệp (năm học 2019-2020) | | 04.02.22 | MOU giữa các doanh nghiệp du lịch và trường | | 04.02.23 | List các chuyên gia tham gia giảng dạy trong chương trình Quản trị Khách sạn | | 04.02.24 | Ngày hội tuyển dụng tại Laguna, Sunrise and Intercontinental Resort | | 04.02.25 | Chuyến đi du lịch thực tế của sinh viên K23 | | 04.02.26 | Hoạt động ngoại khoá ngoài chương trình của sinh viên | | 04.24.27a | Kết quả khảo sát sinh viên về. học phần | | 04.24.27b | Kết quả khảo sát online sinh viên của Khoa Du lịch phục vụ hội nghị công tác sinh viên | | *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* | | | 04.03.01 | Khung năng lực học tập suốt đời theo chuẩn EU | | 04.03.02 | Đề cương chi tiết học phần Quản trị khu vực tiền sảnh, Marketing dịch vụ, Thực hành nghiệp vụ lễ tân, Thực hành nghiệp vụ buồng, Thực hành nghiệp vụ bàn-bar | | 04.03.03 | Quy định về chuyển đổi trình độ ngoại ngữ của ĐHĐN | | 04.03.04 |  | | 04.03.04 a | Minh chứng sử dụng wifi kết nối máy tính, điện thoại thông minh để truy cập mạng, lấy thông tin làm bài tập tại lớp | | 04.03.04 b | Minh chứng các báo cáo trực quan trong môn Giao tiếp Kinh doanh | | 04.03.05 | Các clip quảng cáo được thực hiện bởi sinh viên ngành QTKS | | 04.03.06 | Clip thực hành nghiệp vụ của sinh viên | | 04.03.07 | Các đề xuất báo giá cho sự kiện | | 04.03.08 | Minh chứng sử dụng wiki trong thực hiện dự án viết theo nhóm | | 04.03.09 | Đề cương chi tiết của môn Định hướng nghề du lịch | | 04.03.10 | Minh chứng về phương pháp giảng dạy kích thích ý thức chủ động và tinh thần kinh doanh | | 04.03.10a | Minh chứng áp dụng phương pháp giảng dạy Mô phỏng trong môn Marketing dịch vụ | | 04.03.10b | Minh chứng áp dụng phương pháp giảng dạy dựa trên dự án | | 04.03.10c | Minh chứng về dự án giả định thiết kế homestay trong môn Quản trị hậu cần khách sạn | | 04.03.11 | Syllabus môn Khởi sự khách sạn | | **Tiêu chuẩn 5: Đánh giá sinh viên** | | | *Tiêu chí 5.1. Việc đánh giá sinh viên được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.* | | | 05.01.01 | Thông báo điểm chuẩn (2017-2018; 2018-2019; 2019-2020, 2020-2021) ngành QTKS | | 05.01.02 | Thông báo kết qủa thi đầu vào tiếng Anh năm (2017,2018, 2019, 2020) | | 05.01.03 | Thông báo xử lý kết quả thi đầu vào tiếng Anh năm (2017,2018, 2019, 2020) | | 05.01.04 | Minh chứng sử dụng phương pháp đánh giá trước quá trình đào tạo trong học phần Marketing dịch vụ | | 05.01.05 | Minh chứng sử dụng phương pháp đánh giá trong quá trình đào tạo | | 05.01.06 a | Quy định số 3758/QĐ-ĐHĐN về đánh giá kết quả rèn luyện của sinh viên | | 05.01.06 b | Quy định số 2119/QĐ-ĐHKT về đánh giá học phần | | 05.01.07 | Đề cương chi tiết tất cả các học phần trong chương trình đào tạo Quản trị khách sạn | | 05.01.08 | Ma trận phương pháp đánh giá-chuẩn đầu ra môn học | | 05.01.09 | Phương pháp đánh giá bải tập | | 05.01.10 | Phương pháp đánh giá thuyết trình nhóm | | 05.01.11 | Phương pháp đánh giá hoạt động | | 05.01.12 | Phương pháp đánh giá nhật ký/báo cáo thực tập | | 05.01.13 | Phương pháp đánh giá kiểm tra viết | | 05.01.14 | Phương pháp đánh giá trắc nghiệm | | 05.01.15 | Phương pháp đánh giá báo cáo | | 05.01.16 | Phương pháp đánh giá hoạt động nhóm | | 05.01.17 | Phương pháp đánh giá khóa luận/báo cáo thực tập | | 05.01.18a | Đề cương chi tiết Khóa luận tốt nghiệp | | 05.01.18b | Đề cương chi tiết Báo cáo thực tập tốt nghiệp | | 05.01.19 | Phiếu đánh giá thực tập tốt nghiệp | | 05.01.20 | Quy định của ĐHKT số 1502/ĐHKT-ĐT về chuẩn kỹ năng công nghệ thông tin | | 05.01.21 | Quy định của BGD ĐT về chuẩn đầu ra ngoại ngữ | | 05.01.22 | Quy định đánh giá kết quả học tập của sinh viên | | 05.01.23 | Quy định của ĐHKT số.749/QĐ-ĐHKT về chuẩn hoạt động ngoại khóa | | *Tiêu chí 5.2: Các quy định về đánh giá kết quả học tập của sinh viên (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.* | | | 05.02.01 | Ảnh chụp màn hình thông báo về quy định đánh giá sinh viên trên website | | 05.02.02 | Sổ tay sinh viên | | 05.02.03 | Ví dụ về kế hoạch giảng dạy | | 05.02.04 | Thông báo của giáo viên về syllabus, kế hoạch giảng dạy và về cách đánh giá | | 05.02.05 | Kế hoạch thi học kỳ năm 2018, 2019, 2020 | | 05.02.06 | Thông báo về kế hoạch thi học kỳ 2018, 2019, 2020 (website) | | 05.02.07 | Ví dụ về rubrics | | 05.02.08 | Một số minh chứng thông báo của giáo viên về rubrics (ảnh chụp màn hình thông báo rubrics trên Edmodo) | | 05.02.09 | Barem điểm trong các đề thi | | 05.02.10 | Minh chứng về thực hiện đánh giá của một số học phần | | *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* | | | 05.03.01 | Ma trận tương thích giữa các câu hỏi và CLO, giữa các tiêu chí của rubrics với CLO) | | 05.03.02 | Quy định tổ chức thi cuối kỳ số 2120/QĐ-ĐHKT | | 05.03.03 | Báo cáo kết quả thanh tra thi cuối kỳ 2018 (kỳ 1 kỳ 2), 2019 (kỳ 1, kỳ 2) | | 05.03.04 | Danh sách phân công giám thị coi thi | | 05.03.05 | Ví dụ về bài thi (bài thi 6 môn) | | 05.03.06 | Ví dụ về bảng điểm | | 05.03.07 | Ví dụ bảng điểm đánh giá theo rubric | | 05.03.08 | Biên bản bàn giao đề thi | | *Tiêu chí 5.4: Đánh giá của sinh viên được phản hồi kịp thời nhằm cải thiện việc học* | | | 05.04.01 | Quy định về quy đổi kết quả thi đầu vào tiếng Anh | | 05.04.02 | Ảnh chụp phản hồi của giáo viên về các bài tập của sinh viên | | 05.04.03 | Chụp ảnh màn hình phần mềm nhập điểm thành phần | | 05.04.04 | Ảnh chụp túi bài thi | | 05.04.05 | Ảnh chụp màn hình kết quả đánh giá môn học trên tài khoản của sinh viên | | *Tiêu chí 5.5: Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập* | | | 05.05.01 a | Ảnh chụp màn hình phần thông báo của giáo viên về đánh giá | | 05.05.01 b | Ảnh chụp màn hình phản hồi của sinh viên về kết quả đánh giá | | 05.05.01 c | Ảnh chụp màn hình phản hồi của giảng viên về kết quả đánh giá | | 05.05.02 | Quy định của ĐHKT về phúc khảo | | 05.05.03 | Thông báo phúc khảo | | 05.05.04 | Giao diện đăng ký phúc khảo | | 05.05.05 | Giao diện kết quả phúc khảo | | 05.05.06 | Kết quả điều tra sinh viên về phương pháp đánh giá | | **Tiêu chuẩn 6: Chất lượng đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên** | | | *Tiêu chí 6.1: Việc quy hoạch đội ngũ, giảng viên, nghiên cứu 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* | | | [06.01.01a] | Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của Khoa du lịch giai đoạn 2015-2020 | | [06.01.01b] | Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của Khoa du lịch giai đoạn 2020-2025 | | [06.01.02 a] | Chiến lược phát triển của Trường Đại học Kinh tế giai đoạn 2015-2020 | | [06.01.02 b] | Chiến lược phát triển của Trường Đại học Kinh tế giai đoạn 2020-2025, tầm nhìn 2030 | | [06.01.03 a] | Chiến lược phát triển của Khoa Du lịch giai đoạn 2015-2020 | | [06.01.03 b] | Chiến lược phát triển của Khoa Du lịch giai đoạn 2020-2025 | | [06.01.04] | Đề án việc làm Khoa Du lịch | | [06.01.05] | Công văn số 4929/BGDĐT-GDĐH áp dụng cơ chế đặc thù đào tạo nhân lực du lịch của Bộ GD&ĐT | | [06.01.06] | Kế hoạch tuyển dụng của Khoa Du lịch năm 2020 | | [06.01.07] | Phân công nhiệm vụ trong Khoa Du lịch | | [06.01.08 a] | Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cho cán bộ viên chức của Khoa giai đoạn 2015-2020 | | [06.01.08 b] | Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cho cán bộ viên chức của Khoa giai đoạn 2020-2025 | | [06.01.09] | Quy định của Đại học Đà Nẵng về chế độ làm việc | | [06.01.10 a] | Biên bản họp khoa về kế hoạch nhân lực khoa du lịch 2015-2020 | | [06.01.10 b] | Biên bản họp khoa về kế hoạch nhân lực khoa du lịch 2015-2020 | | [06.01.10 c] | Biên bản họp khoa về kế hoạch đào tạo khoa du lịch 2015-2020 | | [06.01.10 d] | Biên bản họp khoa về kế hoạch đào tạo khoa du lịch 2015-2020 | | [06.01.10] | Tiêu chuẩn giảng viên | | *Tiêu chí 6.2: Tỷ lệ giảng viên viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu 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* | | | [06.02.01] | Danh sách giảng viên thuộc bộ môn Khách sạn | | [06.02.02 a] | Danh sách các doanh nghiệp ký thỏa thuận hợp tác | | [06.02.02 b] | Danh sách các chuyên gia tham gia giảng dạy | | [06.02.03] | Quy định của Bộ GD&ĐT về tỷ lệ giảng viên/sinh viên | | [06.02.04] | Phân công phụ trách học phần | | [06.02.05 ] | Báo giảng của Phòng Đào tạo | | [06.02.06 ] | Hệ thống Thời khóa biểu | | [06.02.07 ] | Biên bản họp phân công nhiệm vụ của Khoa | | [06.02.08 a] | Quy định tính giờ khoa học | | [06.02.08 b] | Phụ lục - Quy định tính giờ khoa học | | [06.02.09] | Hệ thống quản lý giờ khoa học | | [06.02.10] | Thỏa thuận hợp tác với các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú (MOU) | | [06.02.11] | Hợp đồng giảng dạy với các chuyên gia. | | *Tiêu chí 6.3: Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật để bổ nhiệm, điều chuyển, thăng tiến) được xác định và phổ biến công khai* | | | [06.03.01] | Quy định về tuyển dụng giảng viên, nghiên cứu viên của ĐHĐN | | [06.03.02 ] | Quy định về tuyển dụng giảng viên, nghiên cứu viên của ĐHKT | | [06.03.03 a ] | Thông tin tuyển dụng trên website của ĐHĐN | | [06.03.03 b ] | Thông tin tuyển dụng trên website của ĐHKT | | [06.03.04] | Biên bản họp khoa về tuyển dụng năm 2020 | | [06.03.05 a] | ĐHĐN duyệt chỉ tiêu tuyển dụng hàng năm của Trường ĐHKT | | [06.03.05 b] | Kế hoạch tuyển dụngcủa ĐHKT | | [06.03.06 ] | Thông báo tuyển dụng của ĐHKT | | [06.03.07]. | Minh chứng nhận hồ sơ của ứng viên | | [06.03.08a] | Quyết định thành lập hội đồng sát hạch năng lực chuyên môn | | [06.03.08b] | Quyết định thành lập hội đồng hỗ trợ: Ban sát hạch, ban ra đề thi | | [06.03.09]. | Kết quả tuyển chọn hồ sơ | | [06.03.10 a]. | Mẫu đánh giá | | [06.03.10 b]. | Biên bản đánh giá năng lực chuyên môn | | [06.03.11 a]. | Thông báo kết quả sát hạch | | [06.03.11 b]. | Quyết định kết quả sát hạch | | [06.03.12]. | Quyết định tuyển dụng | | [06.03.13 a]. | Minh chứng về cuộc gặp giữa Ban Giám hiệu nhà trường và ứng viên trúng tuyển | | 06.03.13 b | Hợp đồng lao động | | [06.03.14 a | Thư mời chuyên gia giảng dạy | | [06.03.14 b | Thư của khoa Du lịch tìm hiểu nhu cầu thực tập sinh | | [06.03.15a] | Phân công hướng dẫn giảng viên tập sự | | [06.03.15 b ]. | Quyết định phân công hướng dẫn giảng viên tập sự | | [06.03.16] | Kế hoạch tập sự | | [06.03.17] | Minh chứng quá trình giảng thử và chuẩn bị năng lực chuyên môn | | [06.03.18] | Biên bản xác nhận hoàn thành quá trình tập sự | | [06.03.19] | Quyết định hoàn thành quá trình tập sự | | [06.03.20] | Quyết định bổ nhiệm ngạch giảng viên | | [06.03.21 a] | Quyết định bổ nhiệm Giảng viên chính | | [06.03.21 b] | Quyết định bổ nhiệm Giảng viên cao cấp | | [06.03.22] | Quy định của Trường ĐHKT về bổ nhiệm và tái bổ nhiệm các vị trí quản lý | | [06.03.23] | Quy định của ĐHĐN về bổ nhiệm và tái bổ nhiệm các vị trí quản lý | | [06.03.24 a] | Quy hoạch cán bộ quản lý của ĐHKT | | [06.03.24 b] | Quy hoạch cán bộ quản lý của ĐHĐN | | [06.03.25] | Danh sách các cán bộ được quy hoạch và bổ nhiệm tham gia các khóa đào tạo kỹ năng quản lý | | [06.03.26 a] | Quy trình bổ nhiệm của ĐHĐN | | [06.03.26 b] | Quy trình bổ nhiệm của ĐHKT | | [06.03.27] | Biên bản họp khoa xét lương tăng thêm | | [06.03.28] | Quyết định kéo dài thời gian làm việc đối với các giảng viên có trình độ đến tuổi nghỉ hưu | | *Tiêu chí 6.4: Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và đánh giá* | | | 06.04.01 a | Bảng phân công xây dựng đề cương học phần | | 06.04.01 b | Biên bản họp góp ý CTĐT | | 06.04.01 c | Bảng phân công ra đề thi và đáp án | | 06.04.01 d | Sample of lesson plan | | 06.04.02 | Danh sách các giảng viên Khoa Du lịch tham gia vào hoạt động của các hiệp hội | | 06.04.03 | Biên bản họp xét lương tăng thêm | | 06.04.04 a | Quyết định các hình thức đánh giá giảng viên | | 06.04.04 b | Tổng hợp kết quả đánh giá giảng viên | | 06.04.05 | Tổng hợp các danh hiệu thi đua khen thưởng | | 06.04.06 | Kết quả khảo sát sinh viên về học phần | | 06.04.07 | Biên bản họp điều chỉnh phương pháp giảng dạy và đánh giá | | 06.04.08 | Trích kết quả khảo sát sinh viên về năng lực giảng viên (2016-2020) | | 06.04.09 a | Kết quả tổng hợp ý kiến đánh giá của sinh viên về các hoạt động dạy-học với doanh nghiệp phục vụ Hội nghị công tác sinh viên cấp khoa | | 06.04.09 b | Hình ảnh Hội nghị công tác sinh viên cấp khoa 2020 | | 06.04.10 | Kết quả tổng hợp ý kiến đánh giá của sinh viên về các học phần học tại doanh nghiệp | | *Tiêu chí 6.5: Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và có hoạt động triển khải để đáp ứng nhu cầu* | | | 06.05.01 | Quy định của ĐHĐN về đào tạo và bồi dưỡng | | 06.05.02 | Quy chế chi tiêu nội bộ | | 06.05.03 | Các thông báo về các chương trình đào tạo sau ĐH ở nươc ngoài | | 06.05.04 | Các chứng chỉ đào tạo ngắn hạn | | 06.05.05 | Danh sách các giảng viên được đào tạo sau đại học theo đề án 911 và các dự án hợp tác khác | | 06.05.06 | Danh sách các giảng viên khoa Du lịch tham gia các khóa đào tạo đảm bảo chất lượng | | 06.05.07 | Báo cáo kết quả học tập, nghiên cứu | | 06.05.08 | Hình ảnh các cuộc họp chia sẻ kinh nghiệm giảng dạy | | 06.05.09 a | Quyết định cử chuyên gia đi học lớp Nghiệp vụ sư phạm | | 06.05.09 b | Chứng chỉ Nghiệp vụ sư phạm của chuyên gia | | *Tiêu chí 6.6: Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu 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* | | | 06.06.01a | Quy định đánh giá viên chức của ĐHĐN | | 06.06.01b | Quy định đánh giá viên chức của ĐHKT | | 06.06.02a | Công văn hướng dẫn đánh giá thi đua khen thưởng của ĐHĐN | | 06.06.02b | Công văn hướng dẫn đánh giá thi đua khen thưởng của ĐHKT | | 06.06.03 | Bảng thống kê giờ giảng | | 06.06.04 | Kết quả khảo sát đánh giá học phần | | 06.06.05 a | Bảng kê khai giờ nghiên cứu khoa học | | 06.06.05 b | Hệ thống quản lý giờ nghiên cứu khoa học | | 06.06.06 | Danh sách các giảng viên được khen thưởng vì có các công bố quốc tế | | 06.06.07 | Bằng khen thành tích NCKH của GV | | 06.06.08 | Minh chứng khen thưởng sự đóng góp cho đoàn thể và cộng đồng | | *Tiêu chí 6.7: Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của giảng viên, nghiên cứu viên được xác lập giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng* | | | 06.07.01 | Quy định về các hoạt động NCKH của GV | | 06.07.02 | Quy trình xét duyệt đề tài NCKH | | 06.07.03a | Quyết định giao đề tài | | 06.07.03b | Hợp đồng NCKH | | 06.07.04 | Biên bản nghiệm thu đề tài NCKH | | **Tiêu chuẩn 7: Chất lượng nhân viên hỗ trợ** | | | *Tiêu chí 7.1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tai Thư viện, phòng thực hành, công nghệ thông tin và 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* | | | 07.01.01 | Quy chế tổ chức và hoạt động của ĐHKT | | 07.01.02 | Kế hoạch nhân sự đội ngũ nhân viên hỗ trợ của ĐHKT đến năm 2024 | | 07.01.03 | Chiến lược phát triển của ĐHKT 2020-2025 tầm nhìn 2030 | | 07.01.04 | Đề án vị trí việc làm của ĐHKT | | 07.01.05 | Kế hoạch tuyển dụng được phê duyệt | | 07.01.06 | Quy định về các tiêu chí tuyển dụng và quy trình tuyển dụng | | 07.01.07a | Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng đội ngũ nhân viên hỗ trợ của ĐHKT | | 07.01.07b | Thông báo các lớp bồi dưỡng | | 07.01.07c | Danh sách các nhân viên hỗ trợ tham gia các khóa đào tạo | | 07.01.07d | Các chứng chỉ đạt được | | 07.01.08 | Minh chứng về các hoạt động quy hoạch của ĐHKT | | *Tiêu chí 7.2. Các tiêu chí tuyển dụng, lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển, thăng tiến được xác định và phổ biến công khai* | | | 07.02.01 | Quy định Tiêu chí và quy trình tuyển dụng viên chức ĐHĐN | | 07.02.02 | Quy định Tiêu chí và quy trình tuyển dụng viên chức ĐHKT | | 07.02.03 b | Tờ trình của khoa về nhu cầu giáo vụ đặc thù và nhân viên phòng thực hành | | 07.02.03 b | Mô tả công việc của giáo vụ đặc thù và nhân viên phòng thực hành | | 07.02.04 | Kế hoạch tuyển dụng được phê duyệt | | 07.02.05 | Thông báo tuyển dụng nhân viên | | 07.02.06 | Minh chứng nhận hồ sơ của ứng viên | | 07.02.07 a | Quyết định thành lập hội đồng sát hạch năng lực | | 07.02.07 b | Quyết định thành lập hội đồng giúo việc: Ban sát hạch, Ban ra đề thi | | 07.02.08 | Biên bản tuyển chọn hồ sơ ứng viên | | 07.02.09 | Biên bản chọn hồ sơ đạt yêu cầu | | 07.02.10 | Thông báo kết quả sát hạch | | 07.02.11 | Quyết định tuyển dụng | | 07.02.12 a | Minh chứng các buổi gặp gỡ giữa BDH và ứng viên trúng tuyển | | 07.02.12 b | Hợp đồng lao động | | 07.02.13a | Thông báo kế hoạch thi nâng ngạch của Bộ Nội vụ | | 07.02.13b | Thông báo kế hoạch thi nâng ngạch của ĐHKT | | 07.02.14 | Quy trình bổ nhiệm của ĐHKT | | *Tiêu chí 7.3. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá* | | | 07.03.01 | Hồ sơ tập sự | | 07.03.02 | Biên bản họp xét lương tăng thêm | | 07.03.03 | Phiếu và biên bản họp phân loại viên chức | | 07.03.04 | Danh sách các nhân viên được khen thưởng | | 07.03.05 | Phiếu khảo sát về chất lượng của hoạt động hỗ trợ | | 07.03.06 | Kết quả khảo sát sinh viên về chất lượng của hoạt động hỗ trợ | | 07.03.07. | Kết quả khảo sát sinh viên về chất lượng của phòng thực hành | | 07.03.08 | Giấy xác nhận sáng kiến công tác | | *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* | | | 07.04.01 a | Phiếu đăng ký và bảng tổng hợp đào tạo bồi dưỡng trong năm | | 07.04.01 b | Danh sách nhân viên tham gia các khóa đào tạo bồi dưỡng | | 07.04.02 | Quy chế chi tiêu nội bộ của ĐHKT | | 07.04.03 | Quy định về công tác đào tạo bồi dưỡng của ĐHĐH | | 07.04.04 | Quyết định phân công hướng dẫn tập sự | | 07.04.05 | Hợp đồng lao động | | 07.04.06 | Thông báo về các khóa bồi dưỡng | | *Tiêu chí 7.5. Performance management including rewards and recognition is implemented to motivate and support education, research and service* | | | 07.05.01 | Các minh chứng khen thưởng cho các đóng góp cho đoàn thể và cộng đồng | | **Tiêu chuẩn 8: Chất lượng sinh viên và công tác hỗ trợ sinh viên** | | | *Tiêu chí 8.1: Chính sách tuyển sinh và các tiêu chí tuyển chọn SV được xây dựng, công bố rõ ràng và được cập nhật* | | | 08.01.01 a | Thông báo tuyển sinh của ĐHKT trên các phương tiện truyền thông đại chúng | | 08.01.01 b | Thông báo tuyển sinh của ĐHKT trên website, fanpage | | 08.01.01 c | Hoạt động tư vấn tuyển sinh của ĐHKT | | 08.01.01 d | Hoạt động tư vấn tuyển sinh của Khoa Du lịch | | 08.01.02 a | Bảng tổng hợp điểm trúng tuyển của ngành Quản trị khách sạn năm 2017, 2018 và 2019, 2020 | | 08.01.02 b | Quy định chuẩn đầu ra của ngành Quản trị khách sạn | | 08.01.03 | Danh sách sinh viên nhập học vào ngành Quản trị khách sạn từ năm 2014 đến 2020 | | Tiêu chí 8.2: Các phương thức và tiêu chí tuyển chọn SV được xác định và đánh giá | | | 08.02.01 a | Đề án tuyển sinh của Trường ĐH Kinh tế | | 08.02.01 b | Quyết định thành lập hội đồng tuyển sinh và các ban chuyên môn | | *Tiêu chí 8.3: Có hệ thống giám sát SV đầy đủ về quá trình học tập, kết quả học tập và khối lượng học tập* | | | 08.03.01 | Quyết định phân công chức năng của các Phòng trong Trường | | 08.03.02a | Quy định về chức năng, nhiệm vụ của giáo viên chủ nhiệm, cố vấn học tập. | | 08.03.02b | Quyết định phân công GVCN hằng năm | | 08.03.02c | Hướng dẫn nội dung sinh hoạt chủ nhiệm từng tháng | | 08.03.02d | Biên bản sinh hoạt GVCN | | 08.03.03a | Ảnh chụp màn hình Phần mềm quản lý đào tạo | | 08.03.03b | Ảnh chụp màn hình Website của nhà trường | | 08.03.04 | Ảnh chụp màn hình Sinh viên sử dụng tài khoản cá nhân tra cứu điểm | | 08.03.05 | Quy định về cảnh báo học tập của Bộ GD&ĐT | | 08.03.06 | Hội thảo về phương pháp học tập | | 08.03.07a | Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ | | 08.03.07b | Quy định của ĐHKT về quản lý và đánh giá học phần | | 08.03.07b | Quy chế đào tạo của Trường Đại học Kinh tế -ĐHĐN | | 08.03.08 | Một số ví dụ về phản hồi của giáo viên về điểm học tập cho sinh viên | | 08.03.09 | Một số minh chứng về phúc khảo | | 08.03.10 | Điểm đánh giá cuối quá trình đào tạo | | 08.03.11 | Minh chứng về các sinh viên ngành khách sạn rơi vào diện cảnh báo nhưng đã vượt qua và trở lại học bình thường | | 08.03.12 | Yêu cầu cần đạt được trước khi tốt nghiệp đối với sinh viên ngành Quản trị Khách sạn | | 08.03.13 | Tỷ lệ tốt nghiệp đúng thời hạn 4 năm của ngành Quản trị Khách sạn | | 08.03.14 | Minh chứng về phần giáo viên chủ nhiệm giúp sinh viên điều chỉnh đăng ký tín chỉ | | *Tiêu chí 8.4: Có các hoạt động như cố vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, thi đấu của SV và các dịch vụ hỗ trợ SV nhằm tăng cường hoạt động học tập và cơ hội có việc làm* | | | 08.04.01 | Minh chứng về các hoạt động tư vấn tuyển sinh của trường ĐHKT | | 08.04.02a | Kế hoạch và nội dung “Tuần sinh hoạt công dân - sinh viên đầu khóa, đầu năm học và cuối khóa học” | | 08.04.02b | Cẩm nang Tân Sinh viên | | 08.04.02c | Sổ tay sinh viên ngành khách sạn | | 08.04.03 | Minh chứng về sự hỗ trợ của giáo viên chủ nhiệm các lớp K23 | | 08.04.04 | Một số minh chứng về hướng dẫn, giải đáp của giáo viên liên quan đến môn học | | 08.04.05 | Thông báo thực tập trên fanpage của khoa Du lịch | | 08.04.05 a | Thông báo gặp giáo viên phụ trách thực tập tốt nghiệp | | 08.04.05 b | Đề cương chi tiết học phần Thực tập tốt nghiệp và các tài liệu có liên quan | | 08.04.06 | Các hướng dẫn trong quá trình thực tập tốt nghiệp | | 08.04.06 a | Phân công giáo viên hướng dẫn và phản biện | | 08.04.06 b | Thông báo phản biện giữa kỳ | | 08.04.07 | Minh chứng về Talksho | | 08.04.08 | Minh chứng về chuyến đi ngoại khóa trong chương trình | | 08.04.09 | Minh chứng về các buổi hướng nghiệp Nghề khách sạn | | 08.04.10 | Minh chứng Talk-show về Bản quyền trong cung ứng dịch vụ | | 08.04.11 | Quy định số 749/QĐ-ĐHKT của ĐHKT về chuẩn ngoại khoá | | 08.04.12a | Hội chợ việc làm hàng năm | | 08.04.12a | Minh chứng về các hoạt động ngoại khoá ngoài chương trình khác | | 08.04.13 | Danh sách các câu lạc bộ của sinh viên tại ĐHKT | | 08.04.14 | Các hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên | | 08.04.14a | Danh sách các sinh viên khoa Du lịch tham gia NCKH | | 08.04.14b | Minh chứng tham gia hội nghị sinh viên NCKH cấp trường | | 08.04.15 | Danh sách các giải SV nghiên cứu khoa học cấp quốc gia | | 08.04.16 | Hội nghị sinh viên nghiên cứu khoa học toàn quốc lần thứ IV các trường Đại học khối ngành Kinh tế và Quản trị Kinh doanh | | 08.04.17 | Minh chứng về thành tích NCKH của SV Trần Thanh Phương Thảo lớp 42K23 | | 08.04.18a | Minh chứng cuộc thi Travelling Talent | | 08.04.18b | Minh chứng cuộc thi Duli-Nét đẹp tỏa sáng | | 08.04.19a | Minh chứng về các thông báo của ĐHKT liên quan đến các hoạt động hỗ trợ sinh viên | | 08.04.19b | Minh chứng về các thông báo của Khoa Du lịch liên quan đến các hoạt động hỗ trợ sinh viên | | 08.04.20 a | Minh chứng hỗ trợ chỗ ở | | 08.04.20 b | Minh chứng cung cấp các thông tin về việc làm | | 08.04.20 c | Hội chợ việc làm hàng năm | | 08.04.20 d | Các lớp huấn luyện kỹ năng mềm | | 08.04.21a | Quyết định cấp học bổng khuyến khích học tập và rèn luyện cho sinh viên | | 08.04.21b | Danh sách sinh viên được nhận học bổng khuyến khích học tập và rèn luyện cho sinh viên | | 08.04.22 | Danh sách sinh viên đạt học bổng khuyến khích học tập ngành Quản trị Khách sạn | | *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* | | | 08.05.01a | Trang fanpage của Trường, Khoa; website của Trường | | 08.05.01b | Biên bản Hội nghị Công tác sinh viên | | 08.05.02a | Thông báo nộp HS miễn giảm học phí các kỳ, khám sức khỏe đầu khoá và vay vốn sinh viên | | 08.05.02b | Hỗ trợ các khoản vay của sinh viên | | 08.05.02c | Thống kê số lượng SV được miễn giảm học phí, vay vốn | | 08.05.02d | Kết quả khám sức khỏe | | 08.05.03a | Minh chứng chương trình đón tân sinh viên của Khoa Du lịch | | 08.05.03b | Minh chứng chương trình đón tân sinh viên của ĐHKT | | 08.05.04 | Lịch sinh hoạt giáo viên chủ nhiệm | | 08.05.05 | Hình ảnh về khu vực tự học của sinh viên | | 08.05.06 | Hình ảnh về cảnh quan của trường | | 08.05.07a | Hình ảnh về hệ thống an toàn cháy nổ | | 08.05.07b | Hình ảnh về hệ thống camera an ninh | | 08.05.08 | Hình ảnh bãi giữ xe của sinh viên | | 08.05.09 | Hình ảnh Ký túc xá sinh viên | | 08.05.10 | Kết quả khảo sát sinh viên tốt nghiệp về các hoạt động hỗ trợ sinh viên | | **Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị** | | | *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* | | | 09.01.01 | Các khu vực trong trường ĐHKT | | 09.01.02. | Hình ảnh/clips các phòng học, hội trường có máy chiếu và hệ thống âm thanh | | 09.01.03. | Hình ảnh các hội trường | | 09.01.04. | Hình ảnh/clip phòng làm việc cho Giáo sư, Phó Giáo sư và Tiến sĩ | | 09.01.05. a | HÌnh ảnh các phòng nghiên cứu dành cho GV và học viên SĐH | | 09.01.05. b | Hình ảnh 2 phòng máy tính | | 09.01.05. c | HÌnh ảnh 3 phòng thực hành cho từng chuyên ngành | | 09.01.06. a | Bản đồ khu thể thao | | 09.01.06. b | Hình ảnh khu thể thao | | 09.01.07. | Phê duyệt qui hoạch đô thị Đại học tại Hòa Quí | | 09.01.08. | Hình ảnh Văn phòng Khoa Du lịch | | 09.01.09. | Hệ thống quản lý phòng học | | 09.01.10 | Đánh giá của GV, SV về CSVCKT của ĐHKT | | *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.* | | | 09.02.01 | Sơ đồ thư viện | | 09.02.02 | Hình ảnh thư viện | | 09.02.03 | Danh mục sách ngành QTKS tại thư viện | | 09.02.04 | Yêu cầu mua sách hàng năm của khoa Du lịch | | 09.02.05 | Danh mục các sách mới mua | | 09.02.06 | Nguồn tài liệu số cho học tập và nghiên cứu | | 09.02.07 | Giờ mở cửa của thư viện | | 09.02.08 | Kết quả khảo sát về thư viện | | *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.* | | | 09.03.01. | HÌnh ảnh/Clip khu phức hợp thực hành | | 09.03.02. | Sơ đồ khu phức hợp thực hành | | 09.03.03 | Hợp đồng mua phần mềm có bản quyền SMILE | | 09.03.04. | Lịch thực hành | | 09.03.05. | Nội quy phòng thực hành | | 09.03.06. | Quy trình đăng ký tự thực hành | | 09.03.07 | Kế hoạch sửa chữa/bảo dưỡng/mua sắm được phê duyệt | | 09.03.08 | Kết quả khảo sát về khu phức hợp thực hành | | *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* | | | 09.04.01. | Hình ảnh hệ thống máy tính và máy in tại phòng thực hành tin học và tại các khoa | | 09.04.02. | Sơ đồ hệ thống mạng Internet | | 09.04.03. | Hình ảnh máy chủ | | 09.04.04. | Hình ảnh giao diện phần mềm phục vụ quản lý, đào tạo và nghiên cứu | | 09.04.05. | Chụp ảnh giao diện phần mềm hỗ trợ học tập E-learning 2 | | 09.04.06. | Phần mềm chống đạo văn Turnitin | | 09.04.07. | Hợp đồng máy chủ riêng ảo | | 09.04.08 | Kết quả khảo sát về khu hệ thống CNTT | | *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* | | | 09.05.01. | Clip xung quanh Trường ĐHKT | | 09.05.02. | Kết quả kiểm tra chất lượng nước và môi trường | | 09.05.03. | Tài liệu hướng dẫn phòng cháy chữa cháy | | 09.05.04. | Tài liệu khóa học phòng cháy chữa cháy | | 09.05.05. | Phòng học, WC, trang thiết bị khác có dành riêng cho người khuyết tật | | 09.05.06. | Khảo sát về mức độ hài lòng đối với môi trường tại ĐHKT | | **Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng** | | | *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 chương trình dạy học* | | | 10.01.01a | Quy định của Bộ về khung năng lực trình độ quốc gia | | 10.01.01b | Quy định của Bộ về đào tạo các chương trình đào tạo đặc thù | | 10.01.01c | . Quy định của Bộ về thay đổi các môn Mác Lê | | 10.01.01d | Kế hoạch giảng dạy các môn trong chương trình đặc thù cho ngành quản trị khách sạn | | 10.01.02 | Biên bản của Hội đồng Khoa học và Đào tạo về PLOs và về các khối học phần | | 10.01.03a | Biên bản họp với cựu sinh viên về chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo ngành Quản trị Khách sạn | | 10.01.03b | Kết quả khảo sát sinh viên phục vụ Hội nghị công tác sinh viên cấp Khoa | | 10.01.03c | Kết quả khảo sát cựu sinh viên về chuẩn đầu ra chương trình | | 10.01.03d | Kết quả khảo sát cựu sinh viên về chương trình đào tạo | | 10.01.04 | Biên bản tọa dàm doanh nghiệp 2016, 2018,2021 | | 10.01.05 | Biên bản họp khoa về CTĐT | | *Tiêu chí 10.2: Việc thiết kế và phát triển chương trình dạy học được thiết lập, được đánh giá và cải tiến* | | | 10.02.01 | Quy trình công bố chuẩn đầu ra CTĐT | | 10.02.02 | Quy trình xây dựng chương trình đào tạo | | *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 chuẩn đầu ra* | | | 10.03.01 | Kế hoạch giảng dạy của một số môn học | | 10.03.02 | Khảo sát sinh viên về học phần | | 10.03.03a | Biên bản Hội nghị công tác sinh viên của khoa | | 10.03.03b | Khảo sát sinh viên về chương trình đào tạo | | 10.03.04 | Phản hồi trực tiếp của sinh viên về phương pháp giảng dạy và đánh giá | | 10.03.05 | Biên bản họp về phương pháp giảng dạy và đánh giá | | 10.03.06 | Tờ trình thay đổi kế hoạch học tập cho khoá 44K năm 2020-2021 | | 10.03.07 | Thông báo Phản biện giữa kỳ | | 10.03.08 | Đề cương chi tiết hoc phần Giao tiếp kinh doanh | | *Tiêu chí 10.4: Các kết quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để cải tiến việc dạy và học* | | | 10.04.01 | Các công bố quốc tế của giảng viên khoa Du lịch | | 10.04.02 | Khen thưởng thành tích nghiên cứu khoa học | | 10.04.03 | Ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học nâng cao chất lượng giảng dạy | | 10.04.04 | Các công trình NCKH của sinh viên | | 10.04.05 | Thành tích NCKH của sinh viên | | *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* | | | 10.05.01a | Kết quả điều tra đánh giá của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ | | 10.05.01b | Kết quả điều tra đánh giá của sinh viên về Khu phức hợp thực hành Du lịch | | 10.05.02 | Kết quả điều tra đánh giá của giáo viên về thư viện, hệ thống wifi | | 10.05.03 | Một số hình ảnh về phòng học tầng 2 của Thư viện | | 10.05.04 | Danh mục các giáo trình và sách tham khảo đã mua theo đề nghị của khoa Du lịch trong thời gian qua | | 10.05.06a | Danh sách đăng ký tự thực hành | | 10.05.06b | Biên bản bàn giao các thiết bị cho phòng thực hành | | 10.05.07 | Hình ảnh trung tâm ngoại ngữ và tin học | | 10.05.08 | Hoạt động hỗ trợ các sinh viên khó khắn do ảnh hưởng của Covid-19 | | 10.05.09 | Bố trí phòng nghỉ trưa cho sinh viên | | 10.05.10 | Căn tin mới dành cho sinh viên | | 10.05.11 | Dịch vụ ăn uống cho sinh viên | | *Tiêu chí 10.6: Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến* | | | 10.06.01a | Minh chứng về Hội nghị công tác sinh viên cấp khoa | | 10.06.01b | Thông báo khảo sát online phục vụ cho Hội nghị công tác sinh viên | | 10.06.01c | Kết quả khảo sát online trước Hội nghị công tác sinh viên | | 10.06.02 a | Toạ đàm doanh nghiệp 2016, 2018, 2021 | | 10.06.02 b | Kết quả khảo sát nhà tuyển dụng | | **Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra** | | | *Tiêu chí 11.1: Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng* | | | 11.01.01 | Quy định về hệ thống đào tạo tín chỉ | | 11.01.02 | Quy định của ĐHKT về cảnh báo đối với sinh viên | | 11.01.03 | Dữ liệu tổng hợp xét tốt nghiệp của các năm | | 11.01.04 | Tổng hợp các lý do thội học của sinh viên | | 11.01.05a | Minh chứng các hoạt động tư vấn tuyển sinh của ĐHKT | | 11.01.05b | Minh chứng các hoạt động tư vấn tuyển sinh của Khoa DL | | 11.01.06 | Thông báo cuả giáo viên về syllabus, phương pháp đánh giá trên elearning 2, edmodo.com | | 11.01.07 | Các loại học bổng tại ĐHKT và Khoa Du lịch | | 11.01.08 | Thỏa thuận với Ngân hàng Việt Nam về các chính sách xã hội | | 11.01.09 | Minh chứng về hỗ trợ sinh viên có gia đình bị khó khăn vì Covid19 | | 11.01.10 | Thông báo giảm, hoãn nộp học phí | | 11.01.11 | Hình ảnh trung tâm Tin học và Ngoại ngữ | | *Tiêu chí 11.2: Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng* | | | 11.02.01a | Chương trình buổi sinh hoạt đầu khoá có trình bày chương trình đào tạo và quy định chuẩn đầu ra | | 11.02.01b | Sổ tay sinh viên – phần trình bày về chuẩn đầu ra | | 11.02.02 | Ví dụ giao diện quản lý học tập cho phép giáo viên điều chỉnh đăng ký học phần cho sinh viên | | 11.02.03 | Ví dụ về thời khoá biểu kỳ hè | | *Tiêu chí 11.3: Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng* | | | 11.03.01 | Khảo sát việc làm của sinh viên | | 11.03.02 | Hội chợ việc làm hàng năm | | 11.03.03 | Ngày hội định hướng nghề tại Laguna, Sunrise và Intercontinental | | 11.03.04 | Quảng cáo việc làm | | *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* | | | 11.04.01 | Các thông báo về NCKH của sinh viên trên website của ĐHKT | | 11.04.02 | Trích quy định về thực hiện khoá luận | | 11.04.03 | Minh chứng công bố khoa học của sinh viên cùng với giáo viên khoa Du lịch | | 11.04.04 | Hội thảo về phương pháp nghiên cứu | | 11.04.05 | Các hỗ trợ tài chính cho sinh viên NCKH | | 11.04.06 | Danh sách sinh viên được khen thưởng có thành tích NCKH | | *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* | | | 11.05.01 | Kế hoạch đảm bảo chất lượng hàng năm của KHoa du lịch | | 11.05.02 | Kế hoạch khảo sát các bên có liên quan | | 11.05.03a | Kết quả khảo sát sinh viên về học phần | | 11.05.03b | Kết quả khảo sát sinh viên về chương trình đào tạo | | 11.05.04 | Kết quả khảo sát cựu sinh viên về chương trình đào tạo | | 11.05.05 | Biên bản tọa đàm doanh nghiệp | | 11.05.05a | Biên bản tọa đàm doanh nghiệp 2016 | | 11.05.05b | Biên bản tọa đàm doanh nghiệp 2018 | | 11.05.05c | Biên bản tọa đàm doanh nghiệp 2021 | | 11.05.05d | Khảo sát trực tuyến nhà tuyển dụng | | 11.05.06a | Kết quả khảo sát đội ngũ giảng viên về chương trình đào tạo | | 11.05.06b | Kết quả khảo sát đội ngũ giảng viên về môi trường, điều kiện làm việc | | 11.05.07 | Kết quả khảo sát đội ngũ giảng viên về chương trình đào tạo | |  |