

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC HUẾ
-----o0o-----

BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
TRƯỜNG DU LỊCH – ĐẠI HỌC HUẾ

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

Tỉnh Thừa Thiên Huế, tháng 3 - 2022

DANH SÁCH CÁC THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG TỰ ĐÁNH GIÁ

STT	Họ và tên	Đơn vị	Nhiệm vụ	Ký tên
1	Trần Hữu Tuấn	Hiệu trưởng, Phụ trách Khoa Quản lý Lữ hành	Chủ tịch	
2	Nguyễn Đức Cường	Phó Hiệu trưởng, Phụ trách Phòng Đào tạo và Công tác sinh viên	Phó Chủ tịch	
3	Trần Thị Ngọc Liên	Phó Hiệu trưởng, Phụ trách Phòng Khoa học, Công nghệ và Quan hệ quốc tế	Ủy viên	
4	Lê Minh Tuấn	Thư ký Hội đồng Khoa học và Đào tạo	Ủy viên	
5	Phan Văn Ngọc	Phụ trách Phòng Tổ chức, Hành chính và Cơ sở vật chất	Ủy viên	
6	Nguyễn Thị Vân Ti	Phụ trách Bộ phận kế toán	Ủy viên	
7	Trần Thanh Long	Phụ trách Trung tâm thực hành và Liên kết doanh nghiệp	Ủy viên	
8	Nguyễn Hoàng Long	Bí thư Đoàn Trường	Ủy viên	
9	Lê Thị Phụng Uyên	Phòng Đào tạo và Công tác sinh viên	Thư ký	

(Danh sách này gồm 09 người)

MỤC LỤC

PHẦN I. KHÁI QUÁT	1
1.Đặt vấn đề	1
2. Tổng quan chung.....	7
PHẦN II. TỰ ĐÁNH GIÁ THEO CÁC TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ	19
Tiêu chuẩn 1.	19
Mở đầu	19
Tiêu chí 1.1.....	20
Tiêu chí 1.2.	24
Tiêu chí 1.3..	28
<i>Kết luận Tiêu chuẩn 1</i>	31
Tiêu chuẩn 2.	32
Mở đầu	32
Tiêu chí 2.1.....	32
Tiêu chí 2.2.....	34
Tiêu chí 2.3.....	36
<i>Kết luận về Tiêu chuẩn 2</i>	38
Tiêu chuẩn 3.	40
Mở đầu	40
Tiêu chí 3.1.....	40
Tiêu chí 3.2.....	44
Tiêu chí 3.3.....	47
<i>Kết luận về Tiêu chuẩn 3</i>	51
Tiêu chuẩn 4.	53
Mở đầu	53
Tiêu chí 4.1.....	53
Tiêu chí 4.2.	56
Tiêu chí 4.3.....	61
<i>Kết luận Tiêu chuẩn 4</i>.....	65
Tiêu chuẩn 5.	66
Mở đầu	66

Tiêu chí 5.1.	66
Tiêu chí 5.2.	72
Tiêu chí 5.3.....	75
Tiêu chí 5.4.....	79
Tiêu chí 5.5.....	82
Kết luận Tiêu chuẩn 5.....	84
Tiêu chuẩn 6.	85
Mở đầu	85
Tiêu chí 6.1.....	85
Tiêu chí 6.2.....	90
Tiêu chí 6.3.....	94
Tiêu chí 6.4.....	98
Tiêu chí 6.5.....	102
Tiêu chí 6.6..	107
Tiêu chí 6.7.....	111
Kết luận Tiêu chuẩn 6.....	117
Tiêu chuẩn 7.	118
Mở đầu	118
Tiêu chí 7.1.	118
Tiêu chí 7.2.....	123
Tiêu chí 7.3.....	126
Tiêu chí 7.4.....	130
Tiêu chí 7.5.....	133
Kết luận Tiêu chuẩn 7.....	136
Tiêu chuẩn 8.	137
Mở đầu	137
Tiêu chí 8.1.....	137
Tiêu chí 8.2.....	142
Tiêu chí 8.3.....	146
Tiêu chí 8.4.....	150
Tiêu chí 8.5.....	154

<i>Kết luận Tiêu chuẩn 8</i>	157
Tiêu chuẩn 9	159
Mở đầu	159
Tiêu chí 9.1	159
Tiêu chí 9.2	162
Tiêu chí 9.3	168
Tiêu chí 9.4	171
Tiêu chí 9.5	174
<i>Kết luận Tiêu chuẩn 9</i>	176
Tiểu chuẩn 10	178
Mở đầu	178
Tiêu chí 10.1	178
Tiêu chí 10.2	181
Tiêu chí 10.3	184
Tiêu chí 10.4	188
Tiêu chí 10.5	195
Tiêu chí 10.6	201
<i>Kết luận Tiêu chuẩn 10</i>	204
Tiêu chuẩn 11	205
Mở đầu	205
Tiêu chí 11.1	205
Tiêu chí 11.2	209
Tiêu chí 11.3	212
Tiêu chí 11.4	216
Tiêu chí 11.5	219
<i>Kết luận Tiêu chuẩn 11</i>	223
PHẦN III. KẾT LUẬN	225
PHẦN IV. PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BM	Bộ môn
CBVC&NLĐ	Cán bộ viên chức và người lao động
CDR	Chuẩn đầu ra
CTDH	Chương trình dạy học
CTĐT	Chương trình đào tạo
CVHT	Cố vấn học tập
CSVC	Cơ sở vật chất
DLH	Du lịch học
ĐT&CTSV	Đào tạo và Công tác sinh viên
EM&M	Quản lý sự kiện và Marketing dịch vụ
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
GDDH	Giáo dục đại học
GV	Giảng viên
ICT	Công nghệ thông tin và Truyền thông trong du lịch dịch vụ
KS-NH	Khách sạn – Nhà hàng
KHCN	Khoa học công nghệ
KH,CN&QHQT	Khoa học, Công nghệ và Quan hệ quốc tế
KT&ĐBCLGD	Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục
KH-HTQT	Khoa học - Hợp tác quốc tế
KQHT	Kết quả học tập
HTQT	Hợp tác quốc tế
LMS	Hệ thống quản lý học tập
MC	Minh chứng
NH	Người học
NLĐ	Người lao động
NCKH	Nghiên cứu khoa học
NCS	Nghiên cứu sinh
PGS	Phó giáo sư
PP	Phương pháp
QLLH	Quản lý lễ hành
QLSK&CNTT	Quản lý sự kiện và Công nghệ truyền thông
QTDVDL&LH	Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành
QTKS-NH	Quản trị khách sạn - Nhà hàng
SV	Sinh viên
TC,HC&CSVC	Tổ chức, Hành chính và Cơ sở vật chất
TC-HC	Tổ chức – Hành chính

TĐG

Tự đánh giá

THPT

Trung học phổ thông

ThS

Thạc sĩ

TS

Tiến sĩ

PHẦN I. KHÁI QUÁT

1. Đặt vấn đề

Du lịch Việt Nam chính thức trở thành một ngành kinh tế quốc dân vào năm 1960, và ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong cơ cấu nền kinh tế Việt Nam từ những năm 1990, nhờ kết quả của công cuộc đổi mới dưới sự lãnh đạo của Đảng và nhà nước ta. Nhận thức được vai trò của ngành Du lịch đối với nền kinh tế Việt Nam, ngày 22/7/2002 Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quyết định số 97/2002 QĐ-TTg về chiến lược phát triển du lịch Việt Nam 2001 - 2010 và Quyết định 194/2005 QĐ-TTg ngày 4/8/2005 phê duyệt “Đề án phương hướng và giải pháp đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực du lịch có đủ trình độ đáp ứng yêu cầu phát triển cáo của ngành phù hợp yêu cầu phát triển và hội nhập quốc tế. Tiếp đó, Quyết định 2473/QĐ-TTg ngày 30/12/2011 về chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020 tầm nhìn 2030, đã đề ra mục tiêu tổng quát của ngành Du lịch là: đến năm 2020, du lịch cơ bản đã trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, chiếm tỉ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội; theo hướng chuyên nghiệp, có trọng tâm; phát triển song song du lịch nội địa và du lịch quốc tế, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất và kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu. Nghị quyết Trung ương 8 của Bộ Chính trị ngày 16/01/2017 đã xác định mục tiêu phát triển ngành du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia. Để đạt được mục tiêu đặt ra, phần *Nhiệm vụ và giải pháp* của Nghị quyết đã nhấn mạnh việc *phát triển nguồn nhân lực du lịch* (Giải pháp 7 – Nghị quyết TW8-16/01/2017) là một trong những nhiệm vụ quan trọng. Trong đó, việc “nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch”; “chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động ngành Du lịch” là hai nhiệm vụ then chốt gắn liền định hướng đào tạo của các cơ sở đào tạo du lịch.

Về nhu cầu nguồn nhân lực du lịch, trước đại dịch covid-19, du lịch Việt Nam có tốc độ tăng trưởng cao trong giai đoạn 2011-2019, theo dự báo của Tổng cục Du lịch Việt Nam năm 2019, năm 2020, ngành du lịch cả nước cần 2,5 triệu lao

động trực tiếp làm việc cho các cơ sở dịch vụ du lịch. Mỗi năm ngành du lịch cần thêm 40.000 lao động nhưng lượng SV, học viên chuyên ngành chỉ khoảng 15.000 người/năm. Trong đó chỉ hơn 12% có trình độ cao đẳng, đại học trở lên. Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch thời kỳ 2011 - 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt và ban hành tại Quyết định số 1216/QĐ-TTg ngày 22 tháng 07 năm 2011, cho thấy, năm 2020 ngành du lịch cần khoảng 870 nghìn lao động trực tiếp, tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn 2016 - 2020 là 7,0%/năm. Đến năm 2020, nhu cầu nhân lực ngành du lịch sẽ ngày càng tăng cả về số lượng và chất lượng với cơ cấu phải hợp lý hơn theo yêu cầu đòi hỏi của sự phát triển du lịch và xu thế phát triển khoa học - công nghệ khi nước ta hội nhập quốc tế sâu và toàn diện trong tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và phát triển kinh tế tri thức. Nhân lực du lịch sẽ cần và phát triển mạnh tương ứng với tăng trưởng của ngành du lịch trong tương lai là một điều tất yếu mà các cơ sở đào tạo du lịch cần phải nhận thức và chủ động đón đầu trong việc đào tạo cho nhân lực du lịch trong tương lai. Đại dịch covid-19 đã ảnh hưởng nặng nề đến ngành du lịch, hội đồng lữ hành thế giới, chỉ hai năm 2020-2021, đại dịch đã làm mất đi 62 trên tổng số 334 triệu việc làm trong ngành du lịch. Theo các chuyên gia, nhân lực là điểm yếu của du lịch Việt Nam, kể cả trước đại dịch, nhân lực trình độ cao vô cùng thiếu.

Vì vậy, việc tự đánh giá chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành giúp Nhà trường và Khoa Quản lý lữ hành tự xem xét, đánh giá được những điểm mạnh, những tồn tại để xây dựng và triển khai kế hoạch hành động nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo cho giai đoạn tiếp theo. Báo cáo tự đánh giá chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành được cấu trúc thành 04 phần: Phần I: Khái quát; Phần II: Tự đánh giá theo các tiêu chuẩn, tiêu chí; Phần III: Kết luận; Phần IV: Phụ lục. Cụ thể như sau:

1.1. Tóm tắt báo cáo tự đánh giá

Báo cáo tự đánh giá cung cấp các thông tin cần thiết cho hoạt động đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng theo “Tiêu chuẩn đánh giá chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục Đại học” ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT.

Cấu trúc của báo cáo bao gồm 04 phần: Phần I: Khái quát; Phần II: Tự đánh giá theo các tiêu chuẩn, tiêu chí; Phần III: Kết luận; Phần IV: Phụ lục.

Phần I: Khái quát

Phần khái quát giới thiệu tổng quan về cấu trúc và nội dung chính của báo cáo TĐG CTĐT ngành QTDVDL&LH theo các tiêu chuẩn. Phần này cũng mô tả ngắn gọn mục đích, báo cáo TĐG CTĐT về những nội dung liên quan đến mục đích, quy trình TĐG chương trình đào tạo, công cụ và phương pháp TĐG để cung cấp thông tin về bối cảnh của hoạt động TĐG. Đồng thời, phần này cũng cần mô tả sự tham gia của các bên liên quan (Khoa, Phòng ban, GV, nhân viên, người học,...), cách thức tổ chức các thành phần này tham gia hoạt động TĐG CTĐT. Trong phần này báo cáo cũng nêu lên mục đích, phạm vi, phương pháp và quy trình TĐG. Bảng báo cáo mô tả tóm tắt về sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu, các chính sách chất lượng và hoạt động đảm bảo chất lượng của Trường Du lịch.

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

Phần TĐG theo các tiêu chuẩn, tiêu chí với các tiểu mục là: (1) Mô tả hiện trạng - phân tích chung về toàn bộ tiêu chuẩn và chỉ ra các minh chứng cụ thể; (2) Nêu những điểm mạnh của CTĐT; (3) Điểm tồn tại; (4) Kế hoạch hành động và (5) Tự đánh giá.

Ở mỗi tiêu chuẩn, bảng báo cáo đều mô tả và nhận định thực trạng của CTĐT, phân tích và chỉ ra tóm tắt những điểm mạnh nổi bật và những điểm tồn tại của CTĐT trong việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chí. Báo cáo cũng đề xuất kế hoạch phát huy mặt mạnh, khắc phục những tồn tại, theo tiêu chuẩn đánh giá chương trình đào tạo các trình độ của GDĐH.

Sau khi mô tả và phân tích từng tiêu chí, bảng báo cáo nêu tóm tắt điểm mạnh, những tồn tại cơ bản của tiêu chuẩn; các kế hoạch hành động được xây dựng để nâng cao chất lượng đào tạo và kết quả đánh giá chung của tiêu chuẩn.

Phần III: Kết luận

Đưa ra những kết luận có minh chứng rõ ràng về những điểm mạnh, điểm cần phát huy của đơn vị đào tạo, được tổng hợp theo từng tiêu chuẩn, tóm tắt những tồn tại, cần cải tiến chất lượng, kế hoạch cải tiến chất lượng và tổng hợp kết quả TĐG.

Phần IV: Phụ lục

Phần Phụ lục bao gồm, cơ sở dữ liệu gồm kiểm định chất lượng CTĐT, các quyết định thành lập hội đồng TĐG, ban thư ký và các nhóm chuyên trách, kế hoạch TĐG và danh mục minh chứng.

Nội dung chính của Báo cáo TĐG CTĐT ngành QTDVDL&LH dựa theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT do Bộ GD&ĐT ban hành là phần TĐG theo các tiêu chuẩn, tiêu chí. CTĐT ngành QTDVDL&LH được đánh giá dựa trên 11 tiêu chuẩn, với 50 tiêu chí. Trong đó, các tiêu chuẩn 1, 2, 3, 4 tập trung vào mục tiêu CĐR, bản mô tả CTĐT, cấu trúc, nội dung chương trình dạy học và phương pháp tiếp cận trong dạy - học; tiêu chuẩn 5 đánh giá về kết quả học tập của người học; tiêu chuẩn 6, 7 hướng đến TĐG về đội ngũ cán bộ GV, nghiên cứu viên và đội ngũ nhân viên; tiêu chuẩn 8 tập trung đánh giá các yếu tố liên quan đến người học và hoạt động hỗ trợ người học; tiêu chuẩn 9 gắn với các vấn đề về CSVC và trang thiết bị; tiêu chuẩn 10 đưa ra những nhận định chính xác trong nâng cao chất lượng CTĐT và NCKH; tiêu chuẩn 11 đưa ra các đánh giá về kết quả đầu ra của cả CTĐT ngành QTDVDL&LH.

Mỗi tiêu chí sẽ có một hệ thống các thông tin, minh chứng đi kèm. Mã thông tin và minh chứng (Mã MC) được ký hiệu bằng chuỗi có ít nhất 11 ký tự, bao gồm 1 chữ cái, ba dấu chấm và 7 chữ số; cứ 2 chữ số có 1 dấu chấm (.) để phân cách theo công thức sau: **Hn.ab.cd.ef**; Trong đó:

- H: viết tắt “Hộp minh chứng” (Minh chứng của mỗi tiêu chuẩn được tập hợp trong 1 hộp hoặc một số hộp)
- n: số thứ tự của hộp minh chứng được đánh số từ 1 đến hết (trường hợp $n \geq 10$ thì chuỗi ký hiệu có 12 ký tự trở lên)
- ab: số thứ tự của tiêu chuẩn (tiêu chuẩn 1 viết 01, tiêu chuẩn 10 viết 10)
- cd: số thứ tự của tiêu chí (tiêu chí 1 viết 01, tiêu chí 10 viết 10)
- ef: số thứ tự của minh chứng theo từng tiêu chí (thông tin và minh chứng thứ nhất viết 01, thứ 15 viết 15...) Ví dụ: H1.01.01.01: là MC thứ nhất của tiêu chí 1 thuộc tiêu chuẩn 1, được đặt ở hộp 1; H3.03.02.15: là MC thứ 15 của tiêu chí 2 thuộc tiêu chuẩn 3, được đặt ở hộp 3.

1.2. Mục đích, quy trình tự đánh giá chương trình đào tạo, phương pháp và công cụ đánh giá

❖ Mục đích tự đánh giá

Việc TĐG CTĐT ngành QTDVDL&LH giúp Trường Du lịch – Đại học Huế và Khoa Quản lý lữ hành đạt được các mục đích sau:

- Xác định mức độ đáp ứng của chương trình đối với các mục tiêu đặt ra, từ đó có giải pháp phù hợp nhằm đảm bảo, nâng cao chất lượng và hiệu quả các lĩnh vực hoạt động của trường đại học.

- Giải trình với cơ quản lý nhà nước có thẩm quyền và xã hội về thực trạng chất lượng của chương trình, làm cơ sở cho người học lựa chọn chương trình; nhà tuyển dụng lao động lựa chọn nhân lực.

- Tự xem xét, đánh giá hiện trạng chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, NCKH, nhân lực, CSVC và các vấn đề liên quan khác thuộc CTĐT QTDVDL&LH để Trường Du lịch – Đại học Huế điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đáp ứng được các mục tiêu đề ra và hoàn thành sứ mạng của Nhà trường đối với xã hội và cộng đồng.

- TĐG CTĐT không chỉ là căn cứ để triển khai công tác đánh giá ngoài mà còn là cơ sở để Khoa cải tiến chất lượng của CTĐT, đồng thời thể hiện tính tự chủ và trách nhiệm giải trình của đơn vị trong toàn bộ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ xã hội. TĐG CTĐT đồng thời tạo cơ sở dữ liệu cơ bản, đảm bảo tính khoa học cho việc điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn tiếp theo, lập kế hoạch nâng cao chất lượng và triển khai thực hiện kế hoạch.

- Là cơ sở để đăng ký đánh giá ngoài và đề nghị công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng CTĐT QTDVDL&LH.

- Giúp các CB GV của Khoa Quản lý lữ hành biết rõ các điểm mạnh cũng như các vấn đề còn tồn tại của CTĐT QTDVDL&LH theo hệ thống, qua đó đề xuất và thực hiện các biện pháp cải tiến và nâng cao chất lượng CTĐT QTDVDL&LH hiệu quả hơn.

❖ Quy trình tự đánh giá

Quy trình TĐG chất lượng CTĐT QTDVDL&LH được thực hiện theo các bước chính như sau:

- Bước 1: Xác định mục đích, phạm vi TĐG;
- Bước 2: Thành lập Hội đồng TĐG, Ban Thư ký, các nhóm công tác;
- Bước 3: Lập kế hoạch TĐG, phân công trách nhiệm cụ thể cho từng nhóm;
- Bước 4: Thu thập thông tin và minh chứng;
- Bước 5: Xử lý, phân tích các thông tin và minh chứng thu được;
- Bước 6: Viết báo cáo TĐG;
- Bước 7: Hoàn thiện báo cáo TĐG;
- Bước 8: Công bố báo cáo TĐG trong toàn Trường để đọc và góp ý kiến;
- Bước 9: Triển khai các hoạt động sau khi hoàn thành TĐG.

❖ Công cụ đánh giá

Quá trình TĐG CTĐT QTDVĐL&LH được dựa theo từng tiêu chuẩn, tiêu chí của bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành *Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học* và các tài liệu hướng dẫn của Cục Quản lý chất lượng (Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục về việc *hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH*; Công văn số 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục về việc *hướng dẫn TĐG CTĐT*; Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng về việc *thay thế Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD*), Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục quản lý chất lượng về việc *hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT* và Công văn số 774/QLCL-KĐCLGD ngày 10/6/2021 về việc *điều chỉnh một số phụ lục Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD*.

❖ Phương pháp đánh giá

Quá trình tự đánh giá CTĐT của ngành QTDVĐL&LH, Trường Du lịch – Đại học Huế được dựa trên từng tiêu chuẩn, tiêu chí của Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học (Theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14/03/2016 của Bộ GD&ĐT).

Đối với mỗi tiêu chí, tiến hành việc tự đánh giá theo trình tự sau:

- Mô tả, làm rõ thực trạng của CTĐT;
- Phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu và đưa ra những nhận định, chỉ ra những điểm mạnh, điểm tồn tại và những giải pháp khắc phục;
- Lên kế hoạch hành động để cải tiến, nâng cao chất lượng CTĐT.

❖ Hội đồng tự đánh giá

Hội đồng TĐG CTĐT ngành QTDVDL&LH được thành lập theo Quyết định số 1017/QĐ-ĐHH ngày 21 tháng 7 năm 2021 của Giám đốc Đại học Huế. Hội đồng TĐG gồm có 9 thành viên và Ban thư ký gồm 8 thành viên và được chia thành 6 nhóm chuyên trách. Và Quyết định số 1276/QĐ-ĐHH ngày 27 tháng 8 năm 2021 của Giám đốc Đại học Huế về việc thay đổi thành viên Nhóm công tác chuyên trách phục vụ công tác tự đánh giá chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành giai đoạn 2016-2021.

2. Tổng quan chung

2.1. Tổng quan chung về Trường Du lịch

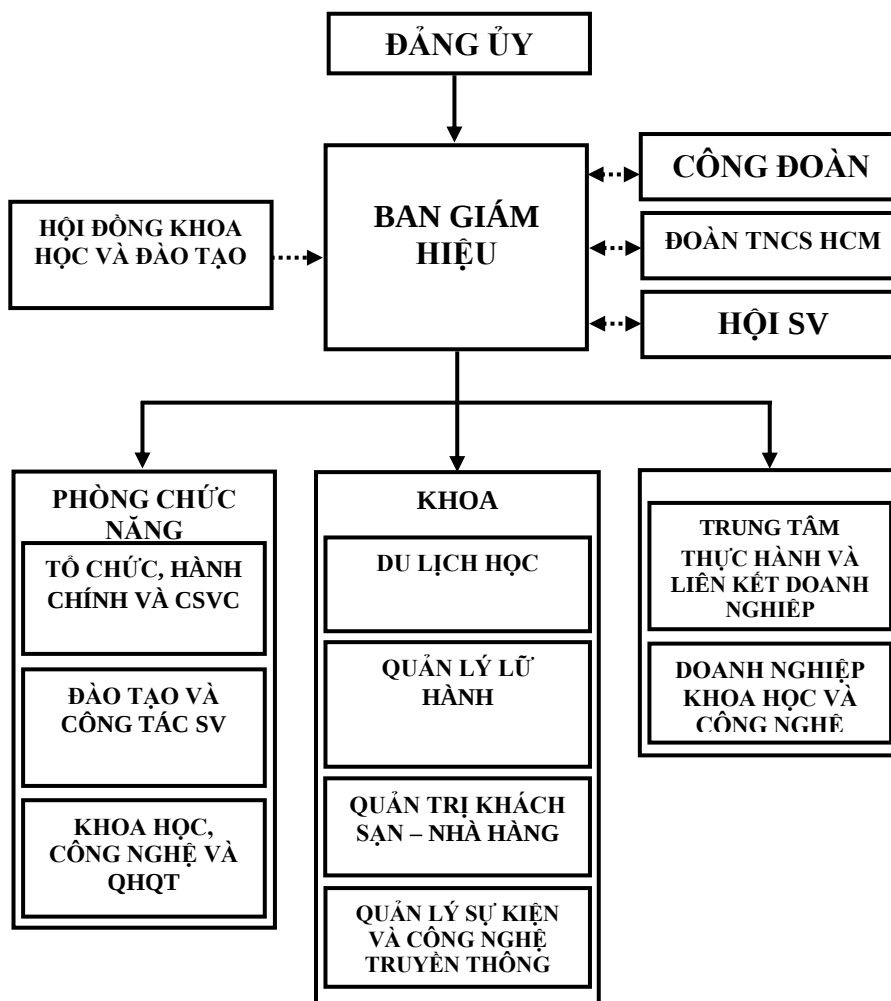
Xuất phát từ nhu cầu bức thiết về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao để phát triển du lịch Thừa Thiên Huế, khu vực miền Trung – Tây Nguyên và cả nước, cũng như yêu cầu tổ chức lại các chuyên ngành đào tạo có liên quan đến du lịch tại Đại học Huế, ngày 14/1/2008 Giám đốc Đại học Huế đã ký quyết định số 020/QĐ-ĐHH-TCNS thành lập Khoa Du lịch trực thuộc Đại học Huế. Với tầm nhìn: “Xây dựng Khoa Du lịch – Đại học Huế thành địa chỉ đào tạo, nghiên cứu và cung ứng dịch vụ khoa học công nghệ có chất lượng và uy tín trong lĩnh vực du lịch, đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch và chất lượng cao và từng bước tiếp cận chuẩn mực quốc tế”.

Ngày 16/11/2020 Chủ tịch Hội đồng Đại học Huế đã ký quyết định số 75/QĐ-HĐĐH về việc thành lập Trường Du lịch thuộc Đại học Huế. Với tầm nhìn: “Đến năm 2025, phát triển Trường Du lịch - Đại học Huế thành Trường Đại học Du lịch, đào tạo theo định hướng ứng dụng. Đến năm 2030, Trường là cơ sở đào tạo, nghiên cứu và cung ứng dịch vụ khoa học công nghệ có chất lượng và uy tín tiên phong trong lĩnh vực du lịch ở Việt Nam và khu vực Đông Nam Á ”.

Định vị tại Huế, thành phố của du lịch lễ hội, Trường Du lịch – Đại học Huế là một môi trường lý tưởng cho đào tạo du lịch, kết hợp học đi đôi với hành, lý thuyết gắn liền với thực tiễn. Trường còn có trung tâm thực hành tại chỗ, kết hợp với các tổ chức đào tạo và các doanh nghiệp khác trên địa bàn để tạo ra hệ thống cơ sở thực hành nghề nghiệp và nâng cao năng lực vận dụng thực tiễn cho người học, yếu tố tạo ra sự khác biệt về chất lượng.

Trường Du lịch – Đại học Huế ra đời mở ra cơ hội tốt hơn cho người học có điều kiện học tập ở trình độ cao thuộc các chuyên ngành du lịch, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch, cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp và của ngành, nâng cao danh tiếng, uy tín và hình ảnh của du lịch miền Trung – Tây Nguyên nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung. Sự ra đời của Trường Du lịch – Đại học Huế cũng tạo thêm cơ hội để khai thác hiệu quả hơn các nguồn lực hiện có của Đại học Huế, góp phần thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ của một đại học trọng điểm đa ngành ở miền Trung và Tây Nguyên.

❖ Sơ đồ tổ chức của Trường Du lịch - Đại học Huế



❖ Về nhân lực

Trường Du lịch – Đại học Huế hiện tại gồm 4 Khoa: Quản lý lữ hành; Du lịch học; Quản trị khách sạn – Nhà Hàng; Quản lý sự kiện và Công nghệ truyền thông; 1 Trung tâm thực hành và liên kết doanh nghiệp và 3 Phòng: Đào tạo và Công tác sinh viên; Tổ chức, Hành chính và Cơ sở vật chất; Khoa học, Công nghệ và Quan hệ quốc tế.

Tính đến tháng 12/2021 Trường Du lịch có 110 CBVC&NLD trong đó có 77 GV và 33 cán bộ. Về trình độ GV có 03 Phó Giáo sư, 09 Tiến sĩ, 55 Thạc sĩ, 10 Cử nhân. Đây sẽ là lực lượng hùng hậu bổ sung cho đội ngũ của Trường Du lịch – Đại học Huế để nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của phát triển ngành du lịch miền Trung – Tây Nguyên nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung.

❖ Về Quy mô đào tạo

Về đào tạo đại học

Từ 02 ngành đào tạo ban đầu (năm 2008), đến nay Trường có 7 ngành đào tạo trình độ đại học. Quy mô SV của Trường tăng nhanh từ 120 SV ở năm đầu thành lập (năm học 2008-2009) lên đến 3190 trong năm học 2020-2021. Tỷ lệ SV xếp học lực khá giỏi hàng năm tăng, SV tốt nghiệp đạt khá giỏi chiếm tỷ lệ cao từ 94-96% và ổn định qua các khóa.

Hoạt động đào tạo chuyên ngành Du lịch tại Đại Học Huế được bắt đầu từ 1996 (tại Trường Đại học kinh tế, Đại học Huế) và tính đến nay đã có 25 khóa SV chính quy đã tốt nghiệp ra Trường. Về quy mô, ở giai đoạn trước năm 2008 thì bình quân mỗi khóa chỉ từ 50-70 SV. Tuy nhiên, quy mô này tăng nhanh sau khi Trường Du lịch được thành lập, tách ra từ Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế trở thành một đơn vị đào tạo trực thuộc Đại học Huế. Cụ thể, năm 2010 Trường tuyển sinh 120 SV, năm 2012 là 250 SV, năm 2014 là 286 SV, năm 2015 là 323 SV và năm 2018 là 890 SV. Hiện nay, Trường Du lịch - Đại học Huế có quy mô đào tạo bậc đại học là hơn 3190 SV chính quy với 11 chuyên ngành thuộc 7 ngành: Du lịch, Du lịch điện tử, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị kinh doanh và Quản trị du lịch và khách sạn. Bên cạnh đó, Trường cũng đang triển khai đào tạo 4 chương trình đào tạo theo cơ chế đặc thù của Bộ GD&ĐT.

Song song với các chuyên ngành đào tạo bằng tiếng Việt, Trường đã từng hợp tác liên kết với các đại học có uy tín quốc tế để đào tạo cử nhân du lịch như trường Đại Học Perpignan – Pháp (2002), Đại Học Công nghệ Auckland, New Zealand (từ 1996), Đại Học Quản lý công nghiệp Lữ hành (từ 2003); Đại Học Krems - Cộng Hoà Áo (từ 2007). Tất cả các đối tác đều có những phản hồi tích cực và vẫn còn tiếp tục duy trì các chương trình liên kết cho đến nay.

Đào tạo trình độ đại học: gồm 7 ngành đào tạo

1. Ngành Du lịch điện tử (Mã ngành: 7810102)
2. Ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống (Mã ngành: 7810201)
3. Ngành Quản trị khách sạn (Mã ngành: 7810202)
4. Ngành Du lịch (Mã ngành: 7810101)
5. Ngành QTDVDL&LH (Mã ngành: 7810103)
6. Ngành Quản trị kinh doanh (Mã ngành: 7340101)
7. Ngành Quản trị du lịch và khách sạn (Mã ngành: 7810104)

Về đào tạo sau đại học

Trường Du lịch đã thực hiện thành công khóa liên kết đào tạo thạc sĩ chuyên ngành Du lịch học 2012-2014 với trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội với những kết quả bước đầu tích cực. Khóa học đã đào tạo được 21 học viên cao học với chương trình thạc sĩ ngành Du lịch học. Các GV của Trường cũng là lực lượng chủ đạo tham gia giảng dạy chương trình Thạc sĩ Quản lý du lịch tại Đại học Huế theo Đề án 165 của Ban Tổ chức Trung ương và tham gia chương trình liên kết đào tạo thạc sĩ Kinh doanh quốc tế của Đại học Huế liên kết với Đại học Krems - Cộng Hoà Áo.

Từ năm học 2016, Trường được phép tuyển sinh đào tạo thạc sĩ ngành QTDVDL&LH với quy mô hàng năm 50-70 học viên. Đến tháng 12/2021, đã có 170 học viên cao học tốt nghiệp và 71 học viên đang theo học tại Trường. Năm 2019 Trường được phép tuyển sinh đào tạo thạc sĩ ngành Du lịch, đến tháng 12/2021 đã có 23 học viên theo học. Năm 2019, Trường được phép tuyển sinh đào tạo tiến sĩ ngành Du lịch, đến tháng 12/2021 đã có 6 học viên theo học tại Trường.

Thực hiện chiến lược phát triển của Đại học Huế theo hướng đại học nghiên cứu, mở rộng đào tạo thạc sĩ, Trường cũng đã triển khai chương trình liên kết đào

tạo trình độ thạc sỹ bằng tiếng Anh với hai đối tác nước ngoài là Đại học Greifswald - Đức (do DAAD - Đức tài trợ) và Đại học Tự do Bruxelles - Bỉ.

❖ Các chương trình hợp tác đào tạo và thành tích nổi bật

Các hoạt động hợp tác quốc tế về đào tạo có hiệu quả, thể hiện qua các chương trình hợp tác đào tạo, trao đổi học thuật; các chương trình trao đổi GV và người học, các hoạt động tham quan khảo sát, hỗ trợ, nâng cấp CSVC, trang thiết bị của trường đại học. Từ khi thành lập đến nay, Trường đã ký kết nhiều biên bản ghi nhớ/ thỏa thuận hợp tác với các đối tác nước ngoài.

Bảng 1. Các chương trình thỏa thuận hợp tác với nước ngoài

TT	Tên	Tổ chức	Thời gian	Kết quả	Ghi chú
1	Optimizing climate change adaptation through enhanced community resilience	Dự án hợp tác quốc tế, do NCF tài trợ	2018	Hoàn thành tốt	
2	Dự án phát triển du lịch bền vững	Dự án do Cơ quan trao đổi hàn lâm Đức (DAAD) tài trợ	2017	Hoàn thành tốt	
3	Capacity Building for National, Provincial Stakeholders and Remote Communities on Loss and Damage related to Disaster Risk Reduction and Climate Change Adaptation	Dự án hợp tác quốc tế, do APN tài trợ	2016	Hoàn thành tốt	
4	Cost – benefit analysis for climate resilient housing in Central Vietnam	Dự án hợp tác quốc tế, do EEPSEA tài trợ	2015	Hoàn thành tốt	
5	The Economics of Alternative Development Futures	Dự án hợp tác quốc tế, do Rockefeller tài trợ	2015	Hoàn thành tốt	
6	Sheltering from a Gathering Storm	Dự án hợp tác quốc tế, do CDKN tài trợ	2014	Hoàn thành tốt	

7	Tích hợp Facebook vào học phần marketing điện tử - Một giải pháp tăng cường giáo dục cộng tác	Dự án VLIR – INNOVATION của Đại học Huế	2014	Hoàn thành tốt	
8	Evaluation of Pilot Program on Payment for Forest Environmental Services in Viet Nam and Policy Implication for Laos and Cambodia	Sustainable Mekong Research Network	2012	Hoàn thành tốt	
9	Market survey on tourism demand in provinces along the EWEC section in Vietnam	Hợp tác quốc tế với SNV Bắc Miền Trung - Việt Nam, 2008	2009	Hoàn thành tốt	
10	Baseline Study for Pro-poor Value Chain Development For Tourism Sectors in The North Central Region of Vietnam	SNV - Việt nam	2008	Hoàn thành tốt	
11	"Enhancing Local Linkages for Sustainable Tourism Development – The case of Food Supply Chain in Thừa thiên - Huế	Hợp tác quốc tế với European Delegation - Việt Nam, Delegation - Việt Nam, 2007	2008	Hoàn thành tốt	

Các thỏa thuận hợp tác chủ yếu dựa trên các hoạt động trao đổi học thuật như: chương trình trao đổi SV, GV; nghiên cứu khoa học, liên kết đào tạo ngắn hạn hoặc dài hạn, liên kết đào tạo thạc sĩ hay công bố các bài báo, xuất bản sách.

Hiện tại, với năng lực đào tạo đủ về số lượng và chất lượng, Trường Du lịch chú trọng việc xây dựng chương trình liên kết đào tạo thạc sĩ và tiến sĩ với trường đại học quốc tế để nâng cao được chất lượng đào tạo cũng như nâng cao được vị thế của Trường trên trường quốc gia và quốc tế. Trường đã kí kết được văn bản mời GV trường Đại học Bruxelles - Bỉ tham gia giảng dạy một vài môn trong chương trình đào tạo thạc sĩ được tổ chức tại Trường. Và mới đây cũng đã kí kết được văn bản hợp tác với Viện Công Nghệ Dublin - Ailen trong việc thực hiện các hoạt động trao đổi học thuật.

Song song với các chuyên ngành đào tạo bằng tiếng Việt, Trường đã thực hiện các chương trình liên kết đào tạo với các đại học có uy tín quốc tế để đào tạo cử nhân du lịch dạy bằng các tiếng Anh và tiếng Pháp. Kết thúc khóa học, những SV xuất sắc có cơ hội nhận được các học bổng du học ngắn hạn hoặc dài hạn ở một số nước như Pháp, Canada, New Zealand,... Cụ thể như sau:

Bảng 2. Các chương trình liên kết đào tạo với nước ngoài

STT	Nội dung	Đơn vị hợp tác	Ghi chú
1	Dạy bằng tiếng Pháp	Trường Đại học Perpignan – Pháp	Từ 2002
2		Tổ chức các đại học Pháp ngữ AUF	Từ 2002
3	Dạy bằng tiếng Anh	Khoa Du lịch - khách sạn Đại học Auckland, New Zealand	Từ 1996
4		Đại học Quản lý công nghiệp Lữ hành - Đại Học Hawaii	Từ 2003
5		Đại học Krems - Cộng hòa Áo	Từ 2007
6		Viện Công nghệ Dublin –Ireland	Từ 2018

Vào năm 2014, Trường đã ký kết được chương trình dự án hợp tác với trường Đại học Greifswald - Đức về “Phát triển du lịch bền vững”. Nội dung chương trình hợp tác về nâng cao năng lực quản lý phát triển du lịch bền vững tại địa phương với sự tham gia chính của các GV Trường Du lịch. Theo đó, hai trường sẽ trao đổi SV lẫn nhau (ở trình độ thạc sĩ và tiến sĩ) tại Đức và Việt Nam với mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch.

Một hoạt động hợp tác khác đó là mời và tiếp nhận GV nước ngoài sang giảng dạy ngắn hạn tại Trường trong những năm qua được quan tâm thực hiện như giáo sư Jackie Ong từ trường Đại học James Cook- Singapore, Giáo sư Rami Issac từ trường Đại học Breda - Hà Lan.

Đặc biệt, trong những năm qua, Trường đã thực hiện được các kỳ đưa SV đi thực tập nghề tại Thái Lan thông qua đối tác là trường Đại học Suan Sunandha Rajabhat. Chương trình đã thực hiện thành công qua các năm 2012 đến 2015. Hiệu quả của chương trình đã mang lại cho SV nhiều kiến thức thực tiễn và quy trình làm việc tiêu chuẩn quốc tế.

Mặt khác, bên cạnh các học bổng từ các chương trình trao đổi, học bổng đại học và sau đại học dưới sự bảo trợ của Đại học Huế đã mang đến cho các học viên có cơ hội học tập tại Trường đại học tiên tiến, thông qua các hoạt động HTQT về đào tạo, GV và học viên của Trường có cơ hội giao lưu học hỏi, tiếp cận các chương trình đào tạo và phương pháp đào tạo của các nền giáo dục đào tạo tiên tiến tại khu vực và trên thế giới. Cụ thể, nhiều GV được tạo điều kiện tham gia các hội nghị, hội thảo tại Đức, Lào, Thái Lan, Nhật hay tham gia học tập nâng cao trình độ ở bậc học thạc sĩ, tiến sĩ tại các nước phát triển trên thế giới. Cho đến nay, Trường đã cử được gần 30 GV đi học thạc sĩ và 11 NCS tại nước ngoài.

❖ Về công tác nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế

Xác định vai trò quan trọng của hoạt động nghiên cứu khoa học trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, uy tín và vị thế. Trường Du lịch – Đại học Huế luôn chú trọng đầu tư kinh phí. Từ năm 2015-2020, Trường đã thực hiện 01 đề tài cấp Nhà nước, 06 Đề tài cấp Bộ hoặc cấp tương đương (tỉnh), 16 Đề tài cấp Đại học Huế và 123 đề tài cấp Đại học Huế. Các công trình này được đánh giá thực hiện tốt và nhiều sản phẩm đã được ứng dụng vào thực tiễn giải quyết các vấn đề trong thực tế phát triển kinh tế xã hội, các địa phương và phục vụ tốt nhu cầu đào tạo cho SV của Trường... trong đó một số sản phẩm đạt được giải cao trong các hoạt động triển lãm tại Đại học Huế và được đánh giá tốt ở các hoạt động triển lãm khác trong tỉnh và khu vực.

Trường chú trọng các hoạt động HTQT về NCKH, thông qua việc thực hiện dự án, đề án hợp tác NCKH, phát triển công nghệ, các chương trình áp dụng kết quả NCKH và công nghệ vào thực tiễn, tổ chức hội nghị, hội thảo khoa học chung, công bố các công trình khoa học chung. Mặt khác, Khoa chủ trương khuyến khích cán bộ giảng viên chủ động tìm kiếm các liên kết quốc tế thực hiện các chương trình, dự án khoa học công nghệ.

❖ Về cơ sở vật chất

- + Khu nhà làm việc và giảng dạy 5 tầng tại 22 Lâm Hoàng.
- + Giảng đường học chung 4 tầng số 04 Lê Lợi, Huế theo Quyết định số 2804/QĐ-BGDĐT ngày 15 tháng 8 năm 2016 với diện tích sàn 4.385 m².
- + Cơ sở thực hành các học phần du lịch liên quan tại số 02 Lê Lợi, Huế với

diện tích 2.000 m².

+ Đất quy hoạch của Trường Du lịch – Đại học Huế tại khu quy hoạch Trường Bìa theo Quyết định số 1024/QĐ-UBND ngày 22 tháng 5 năm 2009 và Quyết định số 875/QĐ-UBND ngày 27 tháng 4 năm 2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế là 6,4 ha.

+ Trung tâm Phục vụ SV trực thuộc Đại học Huế: là đơn vị có nhiệm vụ chăm lo chỗ ở cho SV, học viên học tập tại Đại học Huế, giáo dục tư tưởng, lối sống lành mạnh cho SV. Trung tâm có hơn 10.000 chỗ lưu trú, sân chơi, thư viện tổng hợp (cách nơi đặt trụ sở quy hoạch của Trường khoảng 2 km); Nhà thi đấu thể thao của Khoa Giáo dục thể chất; Nhà xuất bản Đại học Huế; Trung tâm Giáo dục quốc phòng và an ninh; Trung tâm Khởi nghiệp và Đổi mới sáng tạo... là một bộ phận gắn liền với các đơn vị đào tạo trong Đại học Huế, trong đó có Trường Du lịch.

2.2. Mô tả tổng quan về Khoa Quản lý lữ hành, chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

2.2.1. Giới thiệu tổng quan về Khoa Quản lý lữ hành

Với đội ngũ GV ham học hỏi, luôn phấn đấu và giàu kinh nghiệm thực tiễn, Khoa Quản lý lữ hành phụ trách đào tạo ngành QTDVDL&LH từ năm 2012, năm 2018, áp dụng cơ chế đặc thù của Bộ GD&ĐT, Khoa mở ngành QTDVDL&LH đào tạo theo cơ chế đặc thù. Hiện nay, Khoa đào tạo hơn 1.000 SV mỗi năm ở hai cơ sở (tại Trường Du lịch – Đại học Huế và Phân Hiệu Đại Học Huế tại Quảng Trị). Khoa luôn cố gắng để bồi dưỡng những cử nhân du lịch có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt; Nắm vững các kiến thức cơ bản về kinh tế-chính trị-văn hóa-xã hội; Có các kỹ năng cơ bản, cần thiết và thái độ chuyên nghiệp nhằm đạt được thành công về nghề nghiệp trong lĩnh vực du lịch – lữ hành để đáp ứng nhu cầu của xã hội.

a. Về đào tạo

Các ngành đào tạo chính thức trong Khoa hiện nay có: 01 ngành cử nhân đại học chính quy: QTDVDL&LH, đào tạo theo hai hình thức, đại trà và theo cơ chế đặc thù.

01 ngành đào tạo ở trình độ Thạc sĩ: Thạc sĩ QTDVDL&LH.

b. Về nhân sự Khoa

Tổng số cán bộ cơ hữu có 21 cán bộ GV. Khoa có 01 GV cao cấp, 20 GV (tính cả GV sinh hoạt chuyên môn); trong đó có 01 PGS, 03 tiến sĩ, 13 thạc sĩ (3

NCS ở nước ngoài), 04 cử nhân (đang học thạc sĩ trong và ngoài nước). Đây là đội ngũ cán bộ GV có tinh thần và trách nhiệm cao trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và hướng dẫn SV làm khoá luận, chuyên đề tốt nghiệp. Trong thời gian sắp đến, đội ngũ cán bộ GV của Khoa sẽ tăng lên đáng kể về mặt số lượng cũng như chất lượng khi các học viên cao học và NCS tốt nghiệp trong nước và nước ngoài về tham gia giảng dạy.

2.2.2. Mô tả về chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Chương trình đào tạo trình độ cử nhân ngành QTDVDL&LH được xây dựng trên cơ sở khoa học, thực tiễn của ngành và nhu cầu lao động du lịch hiện nay và yêu cầu từ Bộ GD&ĐT về áp dụng cơ chế đặc thù trong đào tạo nhân lực du lịch.

- Luận cứ để xây dựng chương trình đào tạo:

Với mục tiêu xây dựng chương trình đào tạo trình độ cử nhân ngành QTDVDL&LH gắn với thực tiễn nhu cầu nhân lực của xã hội; đảm bảo chất lượng đào tạo, việc đào tạo gắn liền với thực tế và sự phối hợp với doanh nghiệp du lịch, chương trình đào tạo được xây dựng dựa trên các cơ sở sau đây:

- + Lấy cơ sở từ chương trình đào tạo trình độ đại học của Trường Du lịch, Đại học Huế. Đây là căn cứ để xây dựng và phân bổ lại số tiết/ tín chỉ trong các học phần theo hướng đào tạo đặc thù có sự tham gia của doanh nghiệp.

- + Tham khảo ý kiến của chuyên gia và quản lý các doanh nghiệp, người lao động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch và lữ hành, nhằm xây dựng cấu trúc chương trình với tỷ lệ phù hợp bảo đảm thời lượng đào tạo tại trường và thời lượng đào tạo do các chuyên gia doanh nghiệp đảm nhận.

- Tóm tắt về chương trình đào tạo:

Chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH ban hành theo Quyết định số 474/QĐ-ĐHH ngày 29 tháng 3 năm 2013 (bao gồm chuyên ngành Hướng dẫn du lịch và chuyên ngành Quản lý lữ hành) đào tạo trong thời gian 4 năm với tổng khối lượng kiến thức toàn khóa là 120/142 tín chỉ, 61 học phần bao gồm cả học phần bắt buộc và tự chọn.

Chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH cập nhật năm 2020 (bao gồm chuyên ngành Hướng dẫn du lịch, Quản lý lữ hành, Tổ chức và quản lý sự kiện, Truyền thông và marketing du lịch dịch vụ, Quản trị quan hệ công chúng) đào tạo

trong thời gian 4 năm với tổng khối lượng kiến thức toàn khóa là 120/177 tín chỉ, 87 học phần bao gồm cả học phần bắt buộc và tự chọn.

Chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH (bao gồm chuyên ngành Hướng dẫn du lịch và chuyên ngành Quản lý lữ hành) xây dựng năm 2018 theo cơ chế đặc thù của Bộ GD&ĐT, đào tạo trong thời gian 4 năm với tổng khối lượng kiến thức toàn khóa là 120/153 tín chỉ, 59 học phần bao gồm cả học phần bắt buộc và tự chọn.

- **Quá trình xây dựng chương trình đào tạo:** căn cứ theo Điều 6/TT07/2015 về Quy trình và tổ chức xây dựng chương trình đào tạo, Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành QTDVDL&LH được xây dựng theo quy trình:

- + Tham khảo ý kiến về nhu cầu nhân lực có trình độ đại học của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành; tham khảo ý kiến và tư liệu của Sở Du lịch cùng các cơ quan ban ngành liên quan; tham khảo ý kiến các tổ chức lao động và nghiên cứu thị trường lao động; khảo sát nhu cầu của người học (đang học, SV đã tốt nghiệp); tham khảo ý kiến GV giảng dạy tại Trường Du lịch và các chuyên gia trong lĩnh vực QTDVDL&LH làm cơ sở để xây dựng chương trình đào tạo đại học ngành QTDVDL&LH.

- + Xây dựng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo QTDVDL&LH dựa trên kết quả nhu cầu đã được khảo sát.

- + Xác định cấu trúc, khối lượng kiến thức cần thiết của chương trình đào tạo, xây dựng chương trình đào tạo đảm bảo các mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra đã xác định ban đầu.

- + Tiến hành đối chiếu và so sánh với chương trình đào tạo trình độ cử nhân ngành QTDVDL&LH của các cơ sở đào tạo trong nước như chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh, Trường Du lịch – Đại học Huế; chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Trường Đại học Kinh tế quốc dân; chương trình đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng và một số chương trình đào tạo nước ngoài như chương trình đào tạo ngành Quản trị du lịch quốc tế chuyên ngành Quản lý lữ hành, Đại học Công nghệ Auckland, New Zealand; chương trình đào tạo ngành Quản trị du lịch, Đại học Khon Kaen, Thái Lan để hoàn thiện chương trình đào tạo.

+ Thiết kế đề cương chi tiết các học phần theo mục tiêu của chương trình đào tạo.

+ Tổ chức hội thảo lấy ý kiến của GV, cán bộ quản lý trong Trường Du lịch và các cơ sở đào tạo ngoài, các nhà chuyên gia về chương trình đào tạo hay về thị trường lao động, các doanh nghiệp, đơn vị sử dụng lao động liên quan và người đã tốt nghiệp chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH.

+ Hoàn thiện dự thảo chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH trên cơ sở tiếp thu ý kiến phản hồi của các bên liên quan và trình Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường Du lịch xem xét tiến hành các thủ tục thẩm định và áp dụng.

+ Lập kế hoạch tổ chức đánh giá và cập nhật thường xuyên nội dung chương trình môn học và phương pháp giảng dạy dựa trên các tiến bộ mới của lĩnh vực ngành QTDVDL&LH và yêu cầu của việc sử dụng lao động.

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

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

Mở đầu

Trường Du lịch – Đại học Huế (tiền thân của Khoa Du lịch - Đại học Huế thành lập năm 2008) có sứ mạng đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, nghiên cứu và chuyển giao khoa học công nghệ trong lĩnh vực du lịch ở khu vực miền Trung, Tây Nguyên và Quốc gia; đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

Bộ môn Lữ hành là một trong những BM đầu tiên của Khoa Du lịch – Đại học Huế, sự phát triển của BM gắn liền với sự phát triển của Khoa Du lịch trong những năm qua kể từ ngày đầu mới thành lập cho đến những bước trưởng thành đạt được như ngày hôm nay. Năm 2021, Bộ môn có quyết định chính thức thành Khoa Quản lý lữ hành với 02 bộ môn trực thuộc là BM Lữ hành và BM Hướng dẫn du lịch. Trải qua hơn 10 năm thành lập và phát triển, Khoa Quản lý lữ hành quản lý 02 chuyên ngành chính là Quản lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch. Các chuyên ngành này được xây dựng và thông qua sự thẩm định của Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Trường Du lịch và Đại học Huế để đảm bảo các mục tiêu và CĐR phù hợp với yêu cầu của người học và xã hội.

CTĐT ngành QTDVDL&LH của Khoa Quản lý lữ hành được xây dựng theo quy định của Bộ GD&ĐT ban hành trên cơ sở điều tra nhu cầu của thị trường lao động, ý kiến đóng góp của các bên liên quan, CTĐT đối sánh với một số trường đại học trong và ngoài nước,... Mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH được xác định phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học, mục tiêu đào tạo của Trường Du lịch – Đại học Huế, đồng thời gắn với nhu cầu học tập của SV, nhu cầu của thị trường lao động đối với nguồn nhân lực ngành QTDVDL&LH. CĐR của CTĐT được thể hiện rõ ràng và bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà SV cần đạt được về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm mà SV đạt được sau khi tốt nghiệp; được công bố công khai và phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan.

Tiêu chí 1.1. Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.

1. Mô tả hiện trạng

Mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng theo các văn bản quy định về xây dựng chương trình đào tạo với các yêu cầu chặt chẽ về kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm, cụ thể là “*Đào tạo cử nhân ngành QTDVDL&LH có chất lượng cao trong lĩnh vực kinh doanh lễ hành có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt, có kiến thức chuyên sâu và nghiệp vụ chuyên nghiệp về lĩnh vực quản trị kinh doanh, du lịch và lễ hành; đáp ứng yêu cầu công việc của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành trong bối cảnh hội nhập quốc tế.*” Mục tiêu của CTĐT này được quy định cụ thể trong CTĐT trình độ đại học ngành QTDVDL&LH ban hành năm 2013, cập nhật năm 2020 và đăng trên trang thông tin điện tử của Trường [H1.01.01.01], [H1.01.01.02], [H1.01.01.03].

Mục tiêu này được xác định phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường Du lịch [H1.01.01.04], [H1.01.01.05], [H1.01.01.06], [H1.01.01.07]. Các tuyên bố về sứ mạng và tầm nhìn đến năm 2030 của Trường Du lịch đề cập tới việc “*đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao; nghiên cứu và chuyển giao khoa học công nghệ trong lĩnh vực du lịch đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế của khu vực miền Trung –Tây Nguyên và cả nước.*” Đến năm 2025, phát triển thành trường đại học thành viên của Đại học Huế, đến năm 2030 trở thành trường đại học trọng điểm về du lịch của cả nước [H1.01.01.06].

Mục tiêu này cũng phù hợp với mục tiêu của giáo dục Đại học quy định Quy định tại điều 5, Luật GDĐH năm 2012 “*Đào tạo nhân lực, nâng cao dân trí, bồi dưỡng nhân tài; NCKH, công nghệ tạo ra trí thức, sản phẩm mới, phục vụ yêu cầu phát triển KT-XH, đảm bảo quốc phòng an ninh và hợp tác quốc tế; Đào tạo người học có phẩm chất chính trị, đạo đức; có kiến thức kỹ năng thực hành nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu và phát triển ứng dụng NCKH và công nghệ tương xứng với trình độ đào tạo; có sức khỏe; có khả năng sáng tạo và trách nhiệm nghề nghiệp, thích nghi với môi trường làm việc; có ý thức phục vụ nhân dân.*” [H1.01.01.08].

Theo quy định tại mục e, khoản 5, Điều 1 của Quyết định 1982/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam có nêu rõ đào tạo trình độ bậc 6 – bậc đại học là đào tạo “SV có kiến thức thực tế vững chắc, kiến thức lý thuyết toàn diện, chuyên sâu về một ngành đào tạo, kiến thức cơ bản về khoa học xã hội, chính trị và pháp luật; có kỹ năng nhận thức liên quan đến phản biện, phân tích, tổng hợp; kỹ năng thực hành nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp ứng xử cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ phức tạp; làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm với nhóm trong việc hướng dẫn, truyền bá, phổ biến kiến thức, thuộc ngành đào tạo, giám sát người khác thực hiện nhiệm vụ” [H1.01.01.09]. Như vậy, với mục tiêu đào tạo Cử nhân ngành QTDVDL&LH có kiến thức chuyên môn vững vàng, có kỹ năng phù hợp để thực hiện hiệu quả các công việc của ngành QTDVDL&LH, có năng lực tự chủ và trách nhiệm, tinh thần trách nhiệm cao trong nghề nghiệp và cuộc sống đã cho thấy mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH đã được xác định rõ ràng và phù hợp với quy định về trình độ bậc 6 của Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Mục tiêu đào tạo của CTĐT ngành QTDVDL&LH đang áp dụng được cụ thể hóa thành các CĐR gồm chuẩn về kiến thức, chuẩn về kỹ năng, chuẩn về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm. Các CĐR này được thể hiện chi tiết tại bảng ma trận kỹ năng tại trang 51 - 56 trong quyển CTĐT ngành QTDVDL&LH năm 2020 [H1.01.01.10] và được thể hiện rõ ở phần mục tiêu của các Đề cương chi tiết học phần được đóng tập trong quyển CTĐT ngành QTDVDL&LH năm 2013 và năm 2020 [H1.01.01.11], [H1.01.01.12].

Trường đã tích cực tham gia rà soát, điều chỉnh, xây dựng CTĐT, biên soạn đề cương các học phần theo CĐR trong năm 2020. Khi xây dựng chương trình, các thành viên soạn thảo gồm các chuyên gia, nhà nghiên cứu, các GV đã tìm hiểu và lồng ghép tinh thần về sứ mạng và tầm nhìn của Trường vào tất cả các khâu của quá trình đào tạo, trong đó có mục tiêu của CTĐT. Khoa Quản lý lễ hành và Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường đã phụ trách việc phản biện và thẩm định CTĐT [H1.01.01.13].

Mục tiêu đào tạo được cụ thể hóa thành tiến trình đào tạo, kế hoạch điều chỉnh, cập nhật và phát triển chương trình theo hướng hiện đại hóa, quốc tế hóa, đáp ứng nhu cầu xã hội và phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động, nâng cao hiệu quả của phương thức đào tạo tín chỉ và quy mô phát triển của Trường. Trên cơ sở này, hàng năm, Trường tổ chức tổng kết và xây dựng kế hoạch đào tạo và NCKH [H1.01.01.14], [H1.01.01.15].

Mục tiêu của CTĐT đã phản ánh được nhu cầu thị trường lao động, qua cuộc khảo sát cựu SV thực hiện vào năm 2019, kết quả cho thấy 93% cựu SV có việc làm sau 6 tháng ra Trường. Với tỷ lệ 89,6% cựu SV cho rằng mức độ đáp ứng của kiến thức, kỹ năng đào tạo ở Trường Du lịch chỉ đáp ứng một phần so với yêu cầu công việc. Bên cạnh đó, nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của thị trường lao động, trong quá trình xây dựng và xác định mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH, Trường Du lịch đã tiến hành khảo sát nhu cầu thị trường lao động đa phần là các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế. Kết quả khảo sát cho thấy, các cơ quan tuyển dụng lao động đều yêu cầu nguồn nhân lực được tuyển dụng phải có kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp để thực hiện được hiệu quả các công việc trong lĩnh vực, cụ thể với tỷ lệ khảo sát 61,5% cựu SV đáp ứng yêu cầu của công việc nhưng phải đào tạo thêm. Ngoài ra, các doanh nghiệp cho rằng kỹ năng mềm là yếu tố cần được bổ sung mới có thể đáp ứng công việc hiện nay với tỷ lệ là 29%. Tiếp theo là kỹ năng nghiệp vụ với tỷ lệ 26% và 21% là tỷ lệ dành cho yếu tố ngoại ngữ [H1.01.01.16], [H1.01.01.17].

Để đưa ra được mục tiêu đào tạo phù hợp, Khoa Quản lý lễ hành đã tổ chức lấy ý kiến của một số bên liên quan bao gồm cán bộ GV, SV thông qua khảo sát về CTĐT. Kết quả khảo sát SV trước khi tốt nghiệp thực hiện vào giai đoạn từ 2016 đến 2021 cho thấy đã có từ 71% - 77,1% SV xác nhận rằng họ nắm rõ được mục tiêu của CTĐT rõ ràng và phù hợp với yêu cầu xã hội [H1.01.01.18]. Người học hiểu rõ và thực hiện mục tiêu đào tạo qua quá trình đánh giá các hoạt động của Nhà trường thông qua các khảo sát hằng năm đối với hoạt động giảng dạy của GV, học tập và đánh giá môn học [H1.01.01.19]. GV cho rằng mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH được đánh giá là rõ ràng, phù hợp với nhu cầu xã hội, đào tạo SV có khả năng tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo và biết vận dụng kiến thức để giải quyết

vấn đề. CBGV đánh giá cao đối với “*Mục tiêu đào tạo đề ra rõ ràng, dễ thực hiện*” với tỷ lệ 85,1% hài lòng và rất hài lòng [H1.01.01.20], [H1.01.01.21].

2. Điểm mạnh

Mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường Du lịch – Đại học Huế đồng thời phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục Đại học. CTĐT của ngành QTDVDL&LH cũng đã làm rõ mục tiêu đào tạo thông qua việc xây dựng các mục tiêu cụ thể, chi tiết về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ, trách nhiệm và năng lực công tác.

3. Điểm tồn tại

Với nhu cầu thị trường lao động về du lịch ngày càng tăng và thay đổi nhanh chóng, cùng với những biến động của tình hình dịch bệnh covid -19 ảnh hưởng đến toàn cầu đặc biệt với lĩnh vực du lịch, việc xác định mục tiêu của CTĐT trên cơ sở lấy ý kiến của các bên liên quan (cựu SV, nhà tuyển dụng, chuyên gia) để bổ sung, hoàn chỉnh mục tiêu vẫn chưa đạt hiệu quả như mong muốn, cần thực hiện định kỳ và mở rộng phạm vi khảo sát.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Lên kế hoạch khảo sát các đối tượng SV, GV, nhà tuyển dụng theo định kỳ. - Đa dạng hóa cách thức lấy ý kiến phản hồi để hoạt động thu thập thông tin đạt hiệu quả cao và nhanh chóng. - Rà soát, điều chỉnh và cập nhật thường xuyên mục tiêu của CTĐT phù hợp với nhu cầu thị trường lao động.	Khoa QLLH	Theo định kỳ rà soát, điều chỉnh CTĐT
2	Phát huy điểm mạnh	Luôn căn cứ vào sứ mạng, tầm nhìn của Trường Du lịch, ĐHH và mục tiêu của giáo dục đại học được quy định tại Luật Giáo dục đại học và Khung trình độ quốc gia Việt Nam để xác định và điều chỉnh	Khoa QLLH	Theo định kỳ rà soát, điều chỉnh CTĐT

		mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH cho phù hợp.		
--	--	---	--	--

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 1.2. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo.

1. *Mô tả hiện trạng*

CĐR của một CTĐT là một trong những yếu tố then chốt quyết định đến chất lượng đào tạo, để làm cơ sở cho việc xây dựng nội dung của các học phần trong khung CTĐT [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC].

Năm 2018, thực hiện theo công văn của Đại học Huế về việc xây dựng CĐR các CTĐT hiện hành [H1.01.02.01] và theo các quy định trong Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT [H1.01.02.02], Trường đã xây dựng và ban hành CĐR năm 2018 [H1.01.02.03], để đáp ứng nhu cầu thị trường lao động, CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH được rà soát, điều chỉnh cập nhật vào năm 2020 [H1.01.02.04]. CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH được mô tả rõ ràng, phản ánh được CTĐT, sứ mạng và tầm nhìn của Trường với thế mạnh đào tạo chuyên sâu về du lịch CĐR được thể hiện thông qua 3 yếu tố cốt lõi mà người học cần đạt được sau khi tốt nghiệp đó là kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm [H1.01.02.03], [H1.01.02.04], [H1.01.01.10.DC]. Theo đó, chuẩn đầu ra của CTĐT phiên bản năm 2020 đã được thiết kế giúp cho người dạy và người học dễ dàng xác định được mục tiêu của quá trình giảng dạy và học tập.

CĐR của CTĐT được công bố rộng rãi tới các cán bộ GV, người học, nhà sử dụng lao động thông qua trang thông tin điện tử Trường [H1.01.02.05]. CĐR của CTĐT cử nhân ngành QTDVDL&LH bao quát được tất cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.

Cụ thể là:

Về kiến thức:

+*Kiến thức chung*

C1. Có kiến thức chung về chính trị, pháp luật phù hợp với hệ thống chính trị, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước.

C2. Có hiểu biết cơ bản về kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa và các ngành khoa học liên quan ứng dụng trong dịch vụ du lịch và lữ hành.

C3. Có kiến thức tổng quát về công nghiệp du lịch, về khoa học quản lý áp dụng trong kinh doanh du lịch, về tổ chức lãnh thổ du lịch.

+*Kiến thức chuyên môn*

C4. Hiểu sâu về khoa học quản lý trong kinh doanh du lịch nói chung và doanh nghiệp du lịch nói riêng.

C5. Hiểu rõ kiến thức liên ngành về kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa, địa lý, khoa học công nghệ, luật pháp... trong kinh doanh du lịch và góp phần tích cực vào nghiên cứu, phát triển du lịch một cách bền vững.

C6. Chuyên ngành Hướng dẫn du lịch: nắm vững nguyên lý và nghiệp vụ cơ bản của quá trình hướng dẫn và xử lý tình huống trong kinh doanh du lịch; hiểu sâu các kiến thức về văn hóa – lịch sử của thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng.

C7. Chuyên ngành Quản lý lữ hành: hiểu sâu các nguyên lý và quy trình tổ chức, xây dựng và cung ứng dịch vụ du lịch và lữ hành, nắm vững quy trình xây dựng và thiết kế sản phẩm tour, điều hành tour; hiểu sâu hệ thống kiến thức chuyên sâu về địa lý du lịch, các giá trị tài nguyên tự nhiên, tài nguyên du lịch nhân văn để phát triển du lịch và các tuyến điểm du lịch hiệu quả.

C8. Chuyên ngành Truyền thông Marketing du lịch dịch vụ: hiểu sâu về hệ thống thông tin quản lý, nguyên lý marketing, hành vi tiêu dùng của khách du lịch, chiến lược cơ bản của marketing du lịch, tâm lý khách du lịch nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách du lịch.

C9. Chuyên ngành Tổ chức và quản lý sự kiện: hiểu và xây dựng được kế hoạch tổ chức các sự kiện du lịch, lữ hành,... kèm thiết kế các trải nghiệm cho khách hàng trong sự kiện và công tác quản lý sự kiện du lịch.

C10. Chuyên ngành Quản trị quan hệ công chúng: hiểu sâu và vận dụng các kiến thức liên quan đến quan hệ báo giới, quản trị quan hệ công chúng (PR) và truyền thông nội bộ trong các doanh nghiệp du lịch dịch vụ.

Về Kỹ năng:

+*Kỹ năng chung*

C11. Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ và thông thạo các công cụ công nghệ thông tin, các phần mềm phổ thông và chuyên dụng để phục vụ cho phát triển nghề nghiệp.

C12. Kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt.

+*Kỹ năng chuyên môn*

C13. Thực hành tốt nghề lễ hành, hướng dẫn du lịch, tổ chức sự kiện, marketing hay PR, biết sắp xếp, giám sát và điều hành công việc đảm bảo nguyên tắc, quy trình làm việc tốt nhất.

Về Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

C14. Tuân thủ quy định của pháp luật: nhận thức đúng đắn và thực hiện các hành vi phù hợp với quy định của pháp luật; tuân thủ đạo đức nghề nghiệp: tâm huyết với nghề nghiệp, có tinh thần trách nhiệm trong công việc, ý thức kỷ luật cao; có ý thức trách nhiệm với cộng đồng – xã hội.

C15. Có ý thức tự học, bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau; có khả năng dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ và phát huy trí tuệ tập thể trong lĩnh vực kinh doanh lễ hành, hướng dẫn, marketing, sự kiện và PR; có khả năng đưa ra được kết luận, quyết định và phương án xử lý các vấn đề, tình huống thông thường và phức tạp trong quản trị lễ hành, dịch vụ, quản trị marketing, sự kiện hay PR; có khả năng lập kế hoạch, điều phối, đánh giá và cải tiến các hoạt động kinh doanh lễ hành, dịch vụ, quản trị Marketing, sự kiện hay PR.

CĐR ngành QTDVDL&LH cũng xác định những kỹ năng chuyên biệt mà SV phải đạt tới: yêu thích công việc phục vụ và giao tiếp với khách hàng; sẵn sàng chấp nhận khó khăn, phức tạp của việc phục vụ khách. Tuân thủ nghiêm ngặt nội quy, văn hóa của doanh nghiệp, của tổ chức. Luôn làm việc với sự chuyên nghiệp cao, năng động và sáng tạo, luôn có tinh thần cầu tiến và cầu thị.

Về triển vọng nghề nghiệp trong tương lai, trong vòng 3 năm đầu sau khi tốt nghiệp,

SV tốt nghiệp có thể làm ở các vị trí trực tiếp cung ứng dịch vụ trong các doanh nghiệp lễ hành (nhân viên thiết kế tour, nhân viên điều hành tour, nhân viên bán tour) và các vị trí tác nghiệp trong các bộ phận chức năng (Marketing, Nhân sự, Tài chính) của các doanh nghiệp du lịch.

SV cũng có thể đảm nhiệm vị trí tại các cơ quan quản lý Nhà nước về du lịch. SV tốt nghiệp có thể làm việc tại các doanh nghiệp du lịch với các chức danh thực thi hoặc điều hành các chức năng marketing, tài chính, nhân sự và tổ chức cung ứng dịch vụ du lịch. Ngoài ra, SV tốt nghiệp có thể làm việc tại các tổ chức đào tạo nhân lực du lịch, nghiên cứu phát triển du lịch. Sau khi trải nghiệm ở vị trí nhân viên, SV có thể đảm nhiệm vị trí giám sát của các nhóm nhân sự trực tiếp cung ứng dịch vụ hoặc thuộc các hoạt động chức năng.

Sau khi tốt nghiệp, SV đã có thể tích lũy được kinh nghiệm, củng cố và làm giàu thêm kiến thức nghề nghiệp của mình, SV có thể đảm nhiệm các vị trí cao hơn trong bộ máy tổ chức của các doanh nghiệp du lịch như trợ lý cho các trưởng bộ phận, trưởng bộ phận, các nhà quản trị cấp cao và thậm chí, có thể tự làm chủ một doanh nghiệp du lịch.

Bên cạnh đó, CĐR của CTĐT còn được cụ thể hóa qua các mục tiêu giảng dạy các học phần, trong ma trận kỹ năng và đề cương chi tiết các học phần thuộc ngành QTDVDL&LH [H1.01.01.10.DC], [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Như vậy, CĐR đã thể hiện rõ ràng, súc tích và phản ánh được mục tiêu là đào tạo cử nhân ngành QTDVDL&LH có kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm tốt. Bên cạnh đó, CĐR đã thể hiện rõ chuẩn về kiến thức, kỹ năng cũng như mức độ tự chủ và chịu trách nhiệm mà SV sẽ đạt được sau khi hoàn thành CTĐT. Ngoài ra, CĐR của ngành QTDVDL&LH đã bao quát được các yêu cầu chung và yêu cầu riêng mà SV cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.

2. Điểm mạnh

CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt nên đảm bảo trang bị cho SV sau khi tốt nghiệp các kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm phù hợp với lĩnh vực QTDVDL&LH.

3. Điểm tồn tại

Việc lấy ý kiến của người học sau tốt nghiệp, GV, các nhà khoa học là chuyên gia đầu ngành và các nhà tuyển dụng lao động để góp ý cho CĐR chưa được thường xuyên, rộng khắp. Đồng thời chưa tổ chức đánh giá mức độ đạt được CĐR của người học.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Trường tiến hành rà soát lại CĐR, CTĐT và đề cương các học phần. - Tổ chức đánh giá mức độ đạt được CĐR của người học. - Lấy ý kiến các bên liên quan về góp ý, điều chỉnh CĐR.	Trường Du lịch và Khoa QLLH	2 năm/ 1 lần. Từ năm 2022
	Phát huy	Tiếp tục phổ biến rộng rãi CĐR của	Trường Du	Thường

2	điểm mạnh	ngành đến người học.	lịch và Khoa QLLH	xuân, hàng năm
---	-----------	----------------------	----------------------	-------------------

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 1.3. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai.

1. Mô tả hiện trạng

Trong quá trình xây dựng CTĐT ngành QTDVDL&LH, Trường Du lịch luôn chú trọng đến công tác rà soát, điều chỉnh định kỳ, công bố công khai, đồng thời tham vấn các bên liên quan bao gồm nhà tuyển dụng, chuyên gia và cựu SV về CĐR của CTĐT.

CĐR của ngành được xây dựng từ năm 2018 [H1.01.02.03.DC] đã đáp ứng các yêu cầu của Luật Giáo dục đại học 2012 của Bộ GD&ĐT [H1.01.01.06.DC], quy định của Bộ GD&ĐT về yêu cầu về năng lực mà SV cần đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục đại học [H1.01.03.01] và quy định của Đại học Huế [H1.01.02.01.DC].

Năm 2019, để CĐR phù hợp đáp ứng tốt nhu cầu của xã hội, Trường đã xây dựng kế hoạch rà soát, điều chỉnh CĐR các CTĐT bậc đại học hệ chính quy, trong đó có ngành QTDVDL&LH [H1.01.03.02]. Trường tổ chức hội thảo chuyên gia bao gồm các nhà sử dụng lao động và GV toàn trường để lấy ý kiến góp ý về CĐR của các CTĐT bậc đại học [H1.01.03.03]. Cùng năm 2019, Khoa Quản lý lễ hành đã tiến hành khảo sát cựu SV, nhà tuyển dụng để lấy ý kiến góp ý về CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH [H1.01.03.04], [H1.01.03.05]. Kết quả khảo sát cho thấy nhà tuyển dụng và cựu SV đánh giá khá cao về trình độ kiến thức, kỹ năng và năng lực của SV Trường Du lịch. Bên cạnh đó, các bên liên quan cũng đưa ra một số ý kiến góp ý liên quan đến việc tăng thời lượng đối với các học phần có thực hành, chú trọng đào tạo các kỹ năng mềm cần thiết như kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, khả năng sử dụng ngoại ngữ, tin học... Trên cơ sở những ý kiến đóng góp của các bên liên quan ngoài Trường, ý kiến góp ý của Khoa Quản lý lễ hành, thẩm định của Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường về CĐR [H1.01.03.06], căn cứ Quy trình xây dựng, thẩm định và công bố chuẩn đầu ra chương trình đào tạo đại học của Đại học Huế [H1.01.03.07], năm 2020, Nhà trường đã cải tiến, cập nhật và ban hành CĐR

cho CTĐT ngành QTDVDL&LH [H1.01.02.04.DC].

Như vậy, CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH đã định kỳ tổ chức rà soát và điều chỉnh, cập nhật đảm bảo CĐR phù hợp với yêu cầu của thực tiễn, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo của ngành QTDVDL&LH. So với CĐR được ban hành năm 2018, CĐR năm 2020 có bố cục rõ ràng và đầy đủ hơn với ba nội dung chính, bao gồm: (1) Mục tiêu chung, (2) CĐR về kiến thức (kiến thức cơ bản & kiến thức chuyên ngành); về kỹ năng (kỹ năng cơ bản & kỹ năng nghề nghiệp); và (3) Năng lực tự chủ và trách nhiệm. Sự thay đổi lớn đó là việc nhập 03 chuyên ngành của ngành Quản trị kinh doanh (gồm Truyền thông & Marketing Du lịch dịch vụ, Tổ chức và quản lý sự kiện, Quản trị quan hệ công chúng) vào 02 chuyên ngành hiện có (Quản lý lữ hành và Hướng dẫn du lịch) thành 05 chuyên ngành trong ngành QTDVDL&LH, đồng thời CĐR mới cập nhật năm 2020 cụ thể đáp ứng cả 05 chuyên ngành [H1.01.02.04.DC].

Bằng việc tiếp thu ý kiến của các bên liên quan, Khoa Quản lý lữ hành và Trường đã nắm bắt được sự đáp ứng của CĐR đối với yêu cầu về đào tạo và thị trường lao động và điều chỉnh CĐR cho phù hợp. Với cách làm này, CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH đã phản ánh được yêu cầu của tất cả các bên liên quan thông qua nội dung của các CĐR cụ thể, mà trận kỹ năng và mục tiêu cụ thể của từng học phần trong CTĐT của ngành [H1.01.01.10.DC], [H1.01.01.12.DC].

Sau khi rà soát và điều chỉnh, CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH đã được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau. Cụ thể, CĐR năm 2020 được công bố trong Quyết định số 1297a/QĐ-ĐHH ngày 03 ngày 09 tháng 2020 về việc cập nhật và ban hành chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH tại Trường Du lịch, Đại học Huế; được thể hiện trong bản in CTĐT ngành QTDVDL&LH năm 2020 để tại văn phòng Khoa Quản lý lữ hành; được công bố trên trang thông tin điện tử của Trường Du lịch giúp cho người học và các bên liên quan tiếp cận được dễ dàng hơn [H1.01.02.05.DC].

GV luôn tiếp cận và nắm rõ CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH để làm căn cứ biên soạn CĐR của từng học phần, môn học mà mình đảm nhận trong Đề cương chi tiết học phần nhằm tạo sự tương thích giữa CĐR học phần và CĐR của CTĐT ngành [H1.01.01.12.DC].

Bên cạnh đó, theo kết quả khảo sát SV trước khi tốt nghiệp của Trường thực hiện vào giai đoạn từ 2016 đến 2021 cho thấy đã có từ 71%-77,1% SV được khảo sát xác nhận rằng họ nắm rõ được mục tiêu của CTĐT. Trong khi đó, CDR của CTĐT luôn được thể hiện gắn liền với mục tiêu nên việc biết rõ mục tiêu đào tạo điều đó cũng đồng nghĩa là SV đã tiếp cận được CDR của CTĐT ngành QTDV DL&LH [H1.01.01.18.DC].

2. Điểm mạnh

CDR của CTĐT ngành QTDV DL&LH đã đáp ứng được yêu cầu về năng lực mà SV cần đạt được sau khi tốt nghiệp theo quy định của Luật GDĐH và Thông tư 07/2015/TT- BGDDT của Bộ GD&ĐT.

CDR đã phản ánh được yêu cầu của các nhà tuyển dụng về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm đối với nguồn nhân lực ngành QTDV DL&LH. CDR đã được rà soát, điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu của thị trường lao động và được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.

3. Điểm tồn tại

Cách thức khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về chuẩn đầu ra chưa đa dạng và phong phú, chưa được tiến hành thường xuyên và định kỳ, do đó, tính cập nhật chưa cao.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục điểm tồn tại	- Đa dạng hóa hình thức khảo sát gồm trực tuyến, trực tiếp (bảng hỏi kết hợp phỏng vấn). - Đồng thời mở rộng đối tượng khảo sát (GV, SV, nhà tuyển dụng, ...).	Khoa QLLH phối hợp với Phòng ĐT&CTSV	2 năm/lần
2	Phát huy điểm mạnh	Tăng cường công tác rà soát, điều chỉnh chương trình và kế hoạch đào tạo để phù hợp với CDR CTĐT ngành QTDV DL&LH.	Khoa QLLH phối hợp với Phòng ĐT&CTSV	Hàng năm

5. *Tự đánh giá*: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Kết luận Tiêu chuẩn 1

Mục tiêu của CTĐT ngành QTDVDL&LH xác định rõ ràng về kiến thức, kỹ năng và thái độ, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường Du lịch – Đại học Huế, phù hợp với mục tiêu giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.

CĐR ngành QTDVDL&LH được xây dựng rõ ràng và phù hợp với mục tiêu đào tạo của Khoa QLLH. CĐR đáp ứng được xác định rõ ràng, đáp ứng được yêu cầu chung, yêu cầu chuyên môn của người học đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng. CĐR rà soát điều chỉnh, được công bố công khai qua nhiều kênh thông tin do vậy đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận của các bên liên quan. Tuy nhiên, CĐR của CTĐT chưa rà soát và cập nhật định kỳ theo quy trình, chưa được đánh giá mức độ đạt được CĐR của người học, các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CĐR và các MC khác chưa đầy đủ.

Căn cứ vào kết quả đánh giá tiêu chuẩn 1 của CTĐT ngành QTDVDL&LH cho thấy, trong ba tiêu chí của tiêu chuẩn 1 có 2 tiêu chí đạt mức 5/7 điểm và 1 tiêu chí đạt mức 4/7 điểm.

Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo

Mở đầu

Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH là văn bản cung cấp đầy đủ và chi tiết các thông tin liên quan đến việc đào tạo ngành QTDVDL&LH tại Trường Du lịch – Đại học Huế. Bản mô tả CTĐT được xây dựng phù hợp với sứ mạng và mục tiêu của Nhà trường trên cơ sở gắn với nhu cầu học tập của SV, nhu cầu về nguồn nhân lực của thị trường lao động. Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH có mục tiêu đào tạo rõ ràng, các chuẩn về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm được thiết kế một cách có hệ thống; kết cấu của các khối kiến thức được thiết kế phù hợp nhằm đạt được CĐR. Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH được xây dựng trên cơ sở có sự tham khảo, đối sánh với các CTĐT cùng ngành của một số trường đại học trong và ngoài nước. Thông tin về Bản mô tả được công bố công khai trên website của Trường Du lịch - Đại học Huế.

Tiêu chí 2.1. Bản mô tả chương trình đào tạo đầy đủ thông tin và cập nhật.

1. Mô tả hiện trạng

Bản mô tả là tài liệu cung cấp thông tin về CTĐT ngành QTDVDL&LH của Trường Du Lịch - Đại học Huế đến SV, nhà tuyển dụng lao động, người học có nguyện vọng học tại Trường và những người quan tâm khác. Xác định được vai trò quan trọng của Bản mô tả nên Khoa Quản lý lễ hành đã chú trọng xây dựng tài liệu này với đầy đủ thông tin gồm thông tin chung, thông tin về mục tiêu và CĐR của chương trình, thông tin về nội dung chương trình.

Trên cơ sở CTĐT ngành QTDV&LH ban hành năm 2013 [H1.01.01.01.DC], [H2.02.01.01], [H2.02.01.02]. Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH được xây dựng năm 2013 đã cơ bản có đủ đầy các nội dung cần thiết, bao gồm: tóm tắt mục tiêu đào tạo; thời gian đào tạo; khối lượng kiến thức toàn khóa 120/142 tín chỉ, cấu trúc khoá học gồm 8 kỳ với 61 học phần bao gồm cả bắt buộc và tự chọn; kế hoạch giảng dạy dự kiến; các bản mô tả vắn tắt từng học phần cụ thể [H2.02.01.03].

Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH đã có cơ bản đầy đủ các thông tin liên quan và cần thiết như: Tên CTĐT trình độ đào tạo; Mã ngành; Loại hình đào tạo; Tiêu chí tuyển sinh được thực hiện theo Quy chế tuyển sinh Đại học, Cao đẳng hệ chính quy của Bộ GD&ĐT.

Bản mô tả CTĐT cũng cung cấp thông tin rõ ràng về cấu trúc chương trình trong thời gian đào tạo 4 năm và các yêu cầu bao gồm số học phần, tổng số tín chỉ cần phải tích lũy tối thiểu là 120/177 tín chỉ (trong đó phần bắt buộc 98 tín chỉ và phần tự chọn tối thiểu 22 tín chỉ), cấu trúc khoá học gồm 8 kỳ với 87 học phần bao gồm cả bắt buộc và tự chọn [H2.02.01.03] thông tin liên quan đến CTĐT do đó đã giúp các bên liên quan có thể hiểu rõ nhất về CTĐT ngành.

Năm 2019, Nhà trường đã lên kế hoạch quy trình rà soát, lấy ý kiến các bên liên quan để cập nhật và ban hành chương trình đào tạo trình độ đại học của ngành QTDVDL&LH vào năm 2020 [H2.02.01.04], [H1.01.01.02.DC], [H2.02.01.06], [H2.02.01.07], [H2.02.01.08], [H1.01.01.16.DC], [H1.01.01.17.DC]. Trên cơ sở đó, Bản mô tả CTĐT năm 2020 được xây dựng, cập nhật theo quá trình điều chỉnh CTĐT theo Nghị định 99/2019/NĐ-CP của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học. Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH năm 2020 được ban hành theo Thông báo số 175a/TB-KDL ngày 10 tháng 9 năm 2020 về việc ban hành Bản mô tả CTĐT đại học hệ chính quy ngành QTDVDL&LH, đã cơ bản có đủ đầy các nội dung cần thiết, bao gồm: Thông tin chung về chương trình, Kế hoạch đào tạo; Mục tiêu đào tạo; Cấu trúc khóa học gồm 120/177 tín chỉ (tăng 35 tín chỉ so với Bản mô tả CTĐT năm 2013 (120/142 tín chỉ)), trong đó học phần bắt buộc 98 tín chỉ và học phần tự chọn tối thiểu 22 tín chỉ, bố trí vào 8 học kỳ với 87 học phần bao gồm cả bắt buộc và tự chọn; Chuẩn đầu ra; nội dung CTĐT; Ma trận quan hệ giữa các học phần và CDR của CTĐT; Mô tả vắn tắt các học phần; Bảng đối sánh với các CTĐT cùng ngành với các chương trình trong nước và quốc tế [H2.01.01.05]. Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH vào năm 2020 hiện là bản cập nhật mới nhất, đầy đủ nhất về các thông tin liên quan đến CTĐT do đó đã giúp các bên liên quan có thể hiểu rõ nhất về CTĐT của ngành QTDVDL&LH. Các thông tin về Bản mô tả CTĐT của ngành luôn được thông báo rộng rãi và đăng tải công khai trên website của Trường [H2.02.01.09], [H2.02.01.10].

Rà soát lại Bản mô tả CTĐT có đủ các nội dung: Bao gồm: tên CSGD; tên gọi của văn bằng; tên CTĐT; thời gian đào tạo; mục tiêu, CDR của CTĐT; tiêu chí tuyển sinh; cấu trúc CTDH; ma trận kỹ năng (thể hiện sự đóng góp của các học

phần vào việc đạt CDR); đề cương các môn học/học phần; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.

2. Điểm mạnh

Bản mô tả CTĐT ngành QTDV DL&LH của các phiên bản đều có thông tin cần thiết, trình bày rõ ràng và khoa học giúp cho người đọc dễ theo dõi và nắm bắt. Bản mô tả được rà soát và cập nhật theo thông tin của CTĐT ngành QTDV DL&LH tại các lần điều chỉnh.

3. Điểm tồn tại

Bản mô tả CTĐT chưa được cập nhật theo định kỳ 2 năm/lần.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Thực hiện cập nhật Bản mô tả CTĐT theo định kỳ rà soát điều chỉnh CTĐT.	Khoa QLLH	Theo định kỳ rà soát điều chỉnh CTĐT
2	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thực hiện tốt các quy định của Bộ GD&ĐT, Đại học Huế và của Trường Du lịch trong việc xây dựng và cập nhật bản mô tả CTĐT.	Khoa QLLH	Từ năm 2022 - theo định kỳ rà soát điều chỉnh CTĐT

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 2.2. Đề cương các học phần đầy đủ thông tin và cập nhật.

1. Mô tả hiện trạng

Đề cương các học phần là một tài liệu rất quan trọng trong CTĐT nói chung và CTĐT bậc đại học ngành QTDV DL&LH nói riêng. Trong Bản mô tả cũng như trong CTĐT ngành QTDV DL&LH có đầy đủ các Đề cương chi tiết học phần bắt buộc và học phần tự chọn cho các phần khối kiến thức giáo dục đại cương và khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp. Trong đó khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp bao gồm: khối kiến thức cơ sở của khối ngành, khối kiến thức cơ sở ngành, khối kiến thức ngành và khối kiến thức chuyên ngành [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC], [H2.02.01.03.DC], [H2.02.01.05DC].

100% Đề cương các học phần đều có đầy đủ thông tin như: Tên đơn vị quản lý chuyên môn của học phần và ký xác nhận của Trưởng đơn vị; Họ tên và học hàm học vị của những GV đảm nhận giảng dạy; Tên học phần tiếng Việt và tiếng Anh, Mã số học phần, Số tín chỉ; Mục tiêu của học phần; Các yêu cầu của học phần như sự phân bổ thời gian, điều kiện tiên quyết; Cấu trúc học phần với nội dung và thời lượng của từng bài học; Ma trận mức độ đóng góp của học phần cho CĐR của CTĐT; CĐR của học phần; Phương pháp dạy và học, Các phương thức kiểm tra đánh giá kết quả của người học; Tài liệu học tập chính và tài liệu tham khảo, các tài liệu này đều được ghi chú chỉ rõ và có lưu trữ ở thư viện Trường nhằm giúp người học có thể dễ dàng tiếp cận tham khảo, học tập [H2.02.01.03.DC], [H2.02.01.05.DC], [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Đề cương chi tiết học phần ngành QTDVDL&LH được xây dựng vào năm 2013 [H1.01.01.11.DC]. Để đảm bảo sự phù hợp với yêu cầu của thực tiễn, đề cương của các học phần trong CTĐT ngành QTDVDL&LH đã được điều chỉnh, cập nhật vào năm 2020 [H1.01.01.12.DC]. Dựa trên quy định về quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành CTĐT trình độ đại học tại Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT của Bộ GD&ĐT, Trường Du lịch – Đại học Huế đã cụ thể hóa việc xây dựng và cập nhật đề cương chi tiết học phần theo kế hoạch quy trình các bước như sau [H2.02.01.04.DC]: 1) Nhà trường khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về CTĐT, nội dung các học phần; 2) Nhà trường ban hành quy định chung về mẫu Đề cương chi tiết học phần; 3) Nhóm GV phụ trách giảng dạy học phần biên soạn đề cương chi tiết theo mẫu quy định; 4) Bộ môn và Khoa Quản lý lữ hành thực hiện góp ý trực tiếp cho các đề cương thông qua các buổi họp chuyên môn, đóng góp ý kiến cho Đề cương; 5) Nhóm GV phụ trách học phần chỉnh sửa Đề cương chi tiết theo góp ý của Hội đồng Khoa học và Đào tạo; 6) Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường thông qua đề cương chi tiết học phần [H2.02.01.06.DC], [H2.02.01.07.DC], [H2.02.01.08.DC], [H1.01.01.16.DC], [H1.01.01.17.DC].

2. Điểm mạnh

Đề cương các học phần trong CTĐT ngành QTDVDL&LH đã thể hiện đầy đủ và rõ ràng các thông tin theo quy định. Đề cương các học phần đã gắn với CĐR

của của ngành; đã xây dựng ma trận kiến thức kỹ năng nhằm mô tả sự đóng góp của từng học phần vào hình thành kiến thức, kỹ năng cho người học.

Đề cương các học phần đã được cập nhật theo các lần điều chỉnh CTĐT để đảm bảo phù hợp với mục tiêu đào tạo của ngành QTDVĐL&LH và yêu cầu thực tiễn của thị trường lao động.

3. Điểm tồn tại

Trường chưa tiến hành điều chỉnh, cập nhật, cải tiến nội dung của các đề cương các học phần theo đúng định kỳ quy định.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tiến hành lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan để điều chỉnh, cập nhật, cải tiến nội dung của các Đề cương học phần theo định kỳ rà soát, điều chỉnh CTĐT.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022 – 2023, Theo định kỳ rà soát điều chỉnh CTĐT
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện tốt các quy định của Bộ GD&ĐT, Đại học Huế và của Nhà trường liên quan đến xây dựng và cập nhật Đề cương chi tiết học phần.	Khoa QLLH	Theo định kỳ rà soát, điều chỉnh CTĐT

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 2.3. Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

1. Mô tả hiện trạng

Bản mô tả CTĐT và 100% Đề cương các học phần ngành QTDVĐL&LH đã được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.

Bản mô tả CTĐT của ngành QTDVĐL&LH và Đề cương các học phần trong CTĐT năm 2013 được phê duyệt theo Quyết định 747/QĐ-ĐHH ngày 29 tháng 3 năm 2013 của Đại học Huế về việc ban hành CTĐT đại học hệ chính quy năm 2013

[H1.01.01.01.DC], [H2.02.01.03.DC], [H1.01.01.11.DC]. Bản mô tả CTĐT của ngành QTDVDL&LH và đề cương các học phần trong CTĐT năm 2020 được phê duyệt theo Quyết định 1297a/QĐ-ĐHH ngày 3 tháng 9 năm 2020 của Đại học Huế về việc ban hành CTĐT đại học hệ chính quy năm 2020 và Thông báo số 175a/TB-KDL ngày 10 tháng 9 năm 2020 về việc ban hành Bản mô tả CTĐT đại học hệ chính quy ngành QTDVDL&LH [H1.01.01.02.DC], [H2.02.01.05.DC], [H1.01.01.12.DC]. Bản mô tả CTĐT và toàn bộ Đề cương các học phần trong CTĐT ngành QTDVDL&LH được công bố công khai nên đã tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận. Cụ thể, toàn bộ Đề cương các học phần đều được in và đóng tập trong quyển CTĐT ngành QTDVDL&LH [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC], được lưu trữ tại văn phòng Khoa Quản lý lễ hành và phòng ĐT&CTSV của Nhà trường. Do vậy, khi có nhu cầu sử dụng, CB, GV, SV và những người quan tâm đều có thể dễ dàng tiếp cận bản in của CTĐT và toàn bộ Đề cương chi tiết các học phần trong CTĐT ngành QTDVDL&LH vào giờ hành chính của tất cả các ngày trong tuần trừ ngày nghỉ lễ theo quy định. Bên cạnh đó, Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH còn được công bố công khai trên trang website của Trường tại địa chỉ <http://huht.hueuni.edu.vn/ban-mo-ta-chuong-trinh-dao-tao-nganh-quan-tri-dich-vu-du-lich-va-lu-hanh.html> [H2.02.01.10.DC] do vậy đã tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan như cơ quan quản lý, nhà sử dụng lao động, GV, NH, NH đã tốt nghiệp... đều có thể tiếp cận với Bản mô tả CTĐT một cách dễ dàng và thuận tiện nhất.

Nhằm giúp cho SV có kế hoạch học tập phù hợp, trên cơ sở nắm bắt được cấu trúc môn học, các hoạt động dạy và học, hình thức và phương pháp kiểm tra đánh giá của học phần, tài liệu học tập chính và tài liệu tham khảo của học phần, nên ngay tại buổi học đầu tiên của học phần, GV giảng dạy đều dành thời gian để giới thiệu Đề cương chi tiết cũng như phương thức học tập, tài liệu, hình thức kiểm tra đánh giá học phần của học phần cho SV [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Mặt khác, thông qua buổi sinh hoạt lớp đầu khóa học, Cố vấn học tập đã giới thiệu về CTĐT và cung cấp cho SV các địa chỉ để tìm hiểu về Bản mô tả CTĐT và Đề cương chi tiết các học phần của ngành QTDVDL&LH. Ngoài ra, Nhà trường đã cung cấp Sổ tay SV cho từng SV về thông tin về ngành cũng như kế hoạch đào tạo dự kiến [H2.02.03.01]. Các hoạt động này cũng đã tạo điều kiện thuận lợi cho SV, GV và những người quan tâm khác dễ dàng tiếp cận các thông tin có liên quan về

CTĐT của ngành khi có nhu cầu.

2. Điểm mạnh

Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần của ngành QTDVDL&LH được công bố công khai bằng nhiều hình thức do vậy đã tạo điều kiện cho CB, GV, SV và những người quan tâm dễ dàng tiếp cận để sử dụng khi có nhu cầu.

3. Điểm tồn tại

Đề cương các học phần trong CTĐT ngành QTDVDL&LH mới chỉ được công bố ở dạng bản in mà chưa được công bố trên trang website của Trường nên chưa tạo điều kiện dễ dàng nhất cho các bên liên quan ngoài trường tiếp cận.

Chưa có cơ chế đánh giá mức độ tiếp cận của các bên liên quan.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục điểm tồn tại	- Công bố công khai Đề cương chi tiết học phần trên website Trường nhằm tạo điều kiện tiếp cận thuận lợi hơn. - Xây dựng cơ chế đánh giá mức độ tiếp cận của các bên liên quan.	Khoa QLLH kết hợp với Phòng ĐT&CTSV	Năm học 2022 – 2023
2	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục công bố công khai Bản mô tả CTTĐT và Đề cương học phần thông qua nhiều hình thức khác nhau.	Khoa QLLH kết hợp với Phòng ĐT&CTSV	Thực hiện hàng năm, từ năm học 2022 – 2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận về Tiêu chuẩn 2

Bản mô tả CTĐT ngành QTDVDL&LH có đầy đủ các thông tin theo quy định. Bản mô tả và các đề cương học phần trong CTĐT đã được rà soát và cập nhật các thông tin mới liên quan đến việc đào tạo theo kế hoạch của Trường Du lịch. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần ngành QTDVDL&LH đã được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau nên đã tạo điều kiện thuận lợi để các bên liên quan tiếp

cận khi cần thiết. Tuy nhiên, Bản mô tả CTĐT chưa cập nhật theo định kỳ 2 năm/lần. Do đề cương các học phần ngành QTDV DL&LH mới chỉ được công bố công khai ở dạng bản in mà chưa được công bố trên trang website của Trường nên chưa tạo được điều kiện thuận lợi tốt nhất cho các bên liên quan tiếp cận.

Căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí của tiêu chuẩn 2 cho thấy cả 3 tiêu chí của tiêu chuẩn 2 đều đạt mức 5/7 điểm.

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

Mở đầu

CTDH ngành QTDVDL&LH được thiết kế theo quy định của Bộ GD&ĐT. Cấu trúc và nội dung của CTDH được xây dựng phù hợp với sứ mạng và mục tiêu đào tạo của Trường Du lịch – Đại học Huế. CTDH của ngành QTDVDL&LH được thiết kế dựa trên CĐR, nhu cầu học tập của SV và nhu cầu về nguồn nhân lực của thị trường lao động.

CTDH ngành QTDVDL&LH có mục tiêu rõ ràng và cụ thể, có cấu trúc, trình tự logic, nội dung được cập nhật và có tính tích hợp. Các học phần trong CTDH được thiết kế phù hợp nhằm đóng góp để đạt được CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH.

Tiêu chí 3.1. Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra.

1. Mô tả hiện trạng

Chuẩn đầu ra của CTĐT ngành QTDVDL&LH gồm 3 chuẩn về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm. Trong mỗi chuẩn này lại có các CĐR cụ thể được xác định mà SV phải đạt được sau khi tốt nghiệp [H1.01.02.03.DC], [H1.01.02.04.DC]. CTDH xác định rõ mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể của mỗi học phần trong việc đạt CĐR đối với ngành QTDVDL&LH; nội dung đào tạo, phương pháp đánh giá, thời lượng đối với ngành học và mỗi học phần cũng được xác định rõ [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC].

Cấu trúc, trình tự của các học phần theo các nhóm kiến thức đại cương, cơ sở ngành, ngành, thực tập, tốt nghiệp được sắp xếp cụ thể theo các kỳ học có tính hợp lý và logic. Các học phần và nội dung học phần theo hệ thống tích hợp liên quan chặt chẽ với nhau được thiết kế và mô tả trong CTĐT của ngành. Tổng số tín chỉ SV phải hoàn thành trong 4 năm học với 8 học kỳ là 120 tín chỉ. Khối kiến thức giáo dục đại cương chiếm 36 tín chỉ, khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp chiếm 73 tín chỉ, thực tập nghề nghiệp (thực tập nghiệp vụ và thực tập quản lý) 04 tín chỉ và khóa luận tốt nghiệp 07 tín chỉ [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC], [H1.01.02.03.DC], [H1.01.02.04.DC].

CTDH thể hiện được mức độ đạt được CĐR của người học. Trong CTDH, mỗi học phần có vai trò nhất định để đạt được CĐR. Mỗi học phần trong từng khối kiến thức đều có Đề cương chi tiết thể hiện rõ mục tiêu và nội dung được xây dựng

theo hướng cụ thể hóa CĐR của CTĐT nên đảm bảo được sự đóng góp của học phần vào Ma trận kỹ năng của CTĐT. Điều này thể hiện ở chỗ mục tiêu của tất cả các học phần đều xác định chi tiết về các kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm mà SV sẽ đạt được sau khi hoàn thành môn học. Nội dung của học phần được xây dựng theo hướng giúp SV tích lũy được các kiến thức và kỹ năng phù hợp của ngành QTDVDL&LH. Các kiến thức về lý luận chính trị bao gồm: Những nguyên lý cơ bản của Chủ nghĩa Mác – Lênin, Tư tưởng Hồ Chí Minh, Đường lối cách mạng của Đảng Cộng Sản Việt Nam. Những kiến thức về lý luận chính trị nhằm trang bị cho SV có kiến thức, có phẩm chất chính trị, ý thức và đạo đức tốt. Các học phần khoa học tự nhiên cung cấp kiến thức nền tảng cho các học phần thuộc khối kiến thức cơ sở ngành và chuyên môn ngành. Các tiết học bài tập lớn, thảo luận, thực tế được lồng ghép với các học phần lý thuyết, cung cấp cho SV các kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ và thực hành. Phần mô tả tóm tắt nội dung của từng học phần và Đề cương chi tiết học phần được trình bày trong khung CTDH chỉ rõ mục tiêu của học phần để đáp ứng CĐR [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC], [H1.01.02.03.DC], [H1.01.02.04.DC], [H1.01.01.10.DC], [H1.01.01.12.DC]

Về phân bố các học phần: Các học phần bắt buộc/tự chọn, chung/cơ sở/chuyên ngành/tiên quyết được phân bố hợp lý nhằm tạo điều kiện để SV chủ động trong lựa chọn đăng ký các học phần theo kế hoạch đào tạo của Nhà trường [H1.01.01.06.DC].

Việc thiết kế CTDH dựa trên CĐR còn được thể hiện thông qua việc xác định phương pháp giảng dạy, học tập, kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của SV trên quan điểm lấy SV làm trung tâm. Cụ thể, các phương pháp giảng dạy trong CTDH được thiết kế đa dạng với nhiều hình thức như giảng dạy lý thuyết trên lớp, thảo luận, hướng dẫn làm bài tập, hướng dẫn thực hành, đưa SV đi học thực tế tại các cơ quan liên quan đến ngành QTDVDL&LH nhằm giúp cho SV nắm bắt được lý thuyết, vận dụng tốt thông qua thực hành, thực tế đồng thời trau dồi được các kỹ năng phù hợp để giải quyết các công việc của ngành QTDVDL&LH. Về phương pháp học tập của SV cũng được thiết kế đa dạng tương ứng với phương pháp giảng dạy của GV như học lý thuyết trên lớp, học thông qua thảo luận nhóm, làm bài tập,

thực hành, thực tế, thuyết trình và tự học tập ở nhà. Từ cuối học kỳ 3, SV đi thực tập nghiệp vụ tại các doanh nghiệp có liên kết với Trường trong vòng 2 tháng. SV được cọ sát với thực tế công việc và được nhận phí hỗ trợ. Nếu như SV có mong muốn đi thực tập sớm hơn thì Trường có chương trình đi thực tập tự nguyện tại các công ty do Trường tổ chức nhưng số lượng có hạn. Đến năm cuối làm khoá luận tốt nghiệp và chuyên đề tốt nghiệp SV cũng có nhiều lựa chọn địa điểm thực tập để phục vụ đề tài yêu thích của mình [H1.01.01.12.DC], [H1.01.01.14.DC].

Việc đánh giá kết quả học tập SV ngành QTDVDL&LH tại Trường Du lịch được thực hiện bằng nhiều phương pháp kiểm tra đánh giá khác nhau để đạt được CDR của 100% các học phần trong CTDH: (i) *Về kiến thức các học phần*: Các bài thi, bài kiểm tra học phần và bài tập lớn/tiểu luận được áp dụng đảm bảo việc học tập và tích hợp các kiến thức của SV. Các báo cáo thực tập, các bài thuyết trình/thảo luận giúp SV có khả năng trong việc viết văn phong khoa học. Các bài kiểm tra giữa kỳ và thi cuối kỳ, khóa luận, báo cáo tốt nghiệp để đánh giá tổng quan các kiến thức về học phần và quá trình đào tạo; (ii) *Về kỹ năng mềm*: môn học kỹ năng mềm, thông qua các giờ bài tập, giờ thảo luận, làm việc nhóm và thuyết trình giúp SV phát triển kỹ năng mềm. Một số ít các bài tập giúp đánh giá các kỹ năng tìm kiếm thông tin, kỹ năng trình chiếu và thuyết trình của SV; (iii) *Về thái độ*: Thái độ lên lớp của SV được đánh giá thông qua việc điểm danh thường xuyên. Kết quả điểm danh là để lấy điểm chuyên cần và tiêu chuẩn xem xét SV có đủ điều kiện dự thi kết thúc học phần hay không [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC], [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Với kết cấu như trên, nội dung CTDH đảm bảo trang bị cho người học kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm theo yêu cầu của CDR. Qua khảo sát đối với nhà tuyển dụng về CTĐT ngành QTDVDL&LH cho thấy nhà tuyển dụng đánh giá mức độ đáp ứng công việc của cựu SV khá cao nhưng phải đào tạo thêm về kỹ năng giao tiếp, tăng cường thực tập nghiệp vụ và ngoại ngữ [H1.01.01.17.DC]. Đây cũng là ý kiến khảo sát của cựu SV K47 và K48 ngành QTDVDL&LH về mức độ đáp ứng quan trọng các tiêu chí đối với công việc hiện tại [H1.01.01.16.DC]. Ngoài ra, trước khi SV tốt nghiệp, Trường cũng khảo sát đánh giá chất lượng CTĐT của ngành đến SV và kết quả khảo sát cho thấy SV đánh

giá tiêu chí “Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành là hợp lý” ở mức gần như bình thường. Điều này cho thấy SV chưa thật sự hài lòng về nội dung CTĐT. Trường có những điều chỉnh cho phù hợp hơn nữa, đáp ứng yêu cầu của người học. Để từ đó SV khi tốt nghiệp có thể làm việc tốt hơn khi ra trường, hoà nhập vào xã hội [H2.02.01.08.DC].

Với việc thiết kế như vậy cho thấy CTDH đã được xây dựng dựa trên CĐR của CTĐT đồng thời đã đóng góp hiệu quả vào việc đạt được các CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH.

2. Điểm mạnh

CTDH của ngành QTDVDL&LH được thiết kế dựa trên CĐR về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm. CTDH có đầy đủ Đề cương chi tiết học phần; đã xác định được các phương pháp giảng dạy, học tập, kiểm tra/đánh giá KQHT để giúp cho SV đạt được CĐR của CTĐT.

Các học phần trong CTĐT đảm bảo tính logic khi tiếp cận lý thuyết cho người học từ cơ bản đến chuyên sâu, từ khối kiến thức rộng đến kiến thức chuyên ngành hẹp.

Các đề cương chi tiết của từng học phần trong các khối kiến thức đều thể hiện tính gắn kết giữa các hoạt động dạy – học và đánh giá để đạt được CĐR.

3. Điểm tồn tại

CĐR khó đo lường, chưa tổng hợp được số tín chỉ của các khối kiến thức, từ đó chưa thể xác định được cơ cấu của các khối kiến thức trong CTDH đã phù hợp, cân đối, khoa học hay chưa.

Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phân bố chưa hợp lý.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm cho SV.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023
		- Rà soát CĐR, xây dựng ma trận kỹ năng, cập nhật CTĐT theo định kỳ 2 năm/lần.	Khoa QLLH	

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		- Bổ sung các biên bản họp/tài liệu liên quan đến hoạt động rà soát chương trình.		
2	Phát huy điểm mạnh	- Thu thập ý kiến đánh giá của các biên liên quan, đối sánh để rà soát điều chỉnh CĐR, xây dựng CTDH phù hợp.	Khoa QLLH và Phòng ĐT&CTSV	Theo định kỳ điều chỉnh CTĐT

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 3.2. Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra là rõ ràng.

1. Mô tả hiện trạng

CTĐT của ngành QTDVDL&LH được thiết kế thành các khối kiến thức theo trình tự từ cơ bản, cơ sở đến chuyên ngành, trong đó bao gồm hai khối kiến thức là giáo dục đại cương và giáo dục chuyên nghiệp. Việc sắp xếp các học phần theo trình tự khoa học đảm bảo được tính kế thừa và bổ sung. Tất cả các học phần trong CTDH đều được thiết kế có sự tương thích về nội dung và đều xác định được các mục tiêu cụ thể về kiến thức (bao gồm khối kiến thức chung, khối kiến thức lĩnh vực, khối kiến thức ngành, khối kiến thức về nghề nghiệp và kiến thức bổ trợ), kỹ năng (bao gồm kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm), mức độ tự chủ và trách nhiệm của SV do vậy đã thể hiện được sự đóng góp cụ thể của từng học phần vào việc đạt được CĐR của CTĐT [H2.02.01.03.DC], [H2.02.01.05.DC].

Trong Đề cương chi tiết học phần trong CTDH của ngành đều được ghi rõ mục tiêu học phần, số tín chỉ, số tiết lý thuyết, tiết thảo luận/bài tập, mức độ đóng góp của học phần cho CĐR của CTĐT, CĐR của học phần. Sự logic giữa các học phần trong đó có các học phần tiên quyết, SV phải hoàn thành học phần tiên quyết mới được học các học phần tiếp theo [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Nội dung các học phần trong CTĐT thể hiện việc đạt CĐR của toàn chương trình, mỗi học phần đóng góp một vai trò nhất định trong khối kiến thức mà người học được tiếp nhận, đồng thời phản ánh được vai trò của các học phần trong việc đạt được CĐR của ngành QTDVDL&LH. Các học phần thuộc khối lý luận chính trị

như Triết học Mác – Lênin, Kinh tế chính trị Mác Lênin, Chủ nghĩa xã hội khoa học, Tư tưởng Hồ Chí Minh, Đường lối cách mạng của Đảng Cộng Sản Việt Nam trang bị cho SV những kiến thức có thể vận dụng và hình thành được thế giới quan, nhân sinh quan, giá trị quan và phương pháp luận trong tư duy, nghiên cứu và giải quyết các vấn đề thực tiễn. Các học phần thuộc khối kiến thức khoa học tự nhiên, khoa học xã hội như Lý thuyết xác suất thống kê, Toán cao cấp giúp SV có khả năng vận dụng các quy luật cơ bản trong lĩnh vực tự nhiên xã hội. Các học phần cơ sở ngành thuộc khối kiến thức cơ sở như học phần Marketing cơ bản, Nguyên lý kế toán, Quản trị học lại là nền tảng, cơ sở cho các môn học chuyên ngành, cung cấp cho SV những kiến thức cơ bản nhất khi tiếp cận ngành QTDVDL&LH. Các học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành như Quản trị lữ hành, Thiết kế và Điều hành chương trình du lịch, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Quy hoạch du lịch, Quản lý hợp đồng lữ hành được thiết kế rõ ràng, logic cung cấp cho SV đầy đủ kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ sau khi tốt nghiệp. Bên cạnh các học phần lý thuyết, các bài tập lớn, các học phần thực hành, thực tập cũng được thiết kế giúp người học có đầy đủ các kỹ năng và năng lực tự chủ, trách nhiệm của SV gồm năng lực thực hiện nhiệm vụ chuyên môn và thực hành, đáp ứng CDR [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Tất cả các học phần trong CTDH ngành QTDVDL&LH đều xác định rõ các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp để đảm bảo đạt CDR. Để đánh giá kết quả học tập của người học đối với từng học phần, Trường có quy định về phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học phần, trong đó đánh giá quá trình học tập chiếm 30% hoặc 40%, đánh giá kết quả thi kết thúc học phần chiếm 60% hoặc 70% kết quả chung [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC]. Việc thực hiện giảng dạy, tổ chức lớp học, kiểm tra đánh giá đều được Trường thực hiện theo hướng dẫn thực hiện Quy định đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Đại học Huế và của Bộ GD&ĐT [H3.03.02.01], [H3.03.02.02], [H1.01.01.14.DC].

Trước khi công bố chính thức, CTDH của ngành đều được phản biện, thẩm định và thông qua Khoa và Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Trường

[H1.01.01.13.DC], [H2.02.01.06.DC], [H2.02.01.07.DC]. Trường đã lên kế hoạch rà soát để tiến hành điều chỉnh, cập nhật CTDH vào năm 2020 dựa trên ý kiến các bên liên quan [H2.02.01.04], [H2.02.01.06.DC], [H2.02.01.07.DC], [H2.02.01.08.DC], [H1.01.01.16.DC], [H1.01.01.17.DC].

Với kết quả khảo sát ý kiến đánh giá toàn khoá học của SV ngành QTDVDL&LH tốt nghiệp năm 2019 cho thấy 77,1% SV đánh giá các môn học trong CTDH đều góp phần vào việc đạt chuẩn đầu ra [H2.02.01.08.DC]. Tuy nhiên, khảo sát cựu SV ngành ngành QTDVDL&LH cho rằng nội dung thực tập nghiệp vụ cần được cải tiến để đáp ứng yêu cầu công việc hiện nay. Nhà tuyển dụng cho rằng nội dung kỹ năng mềm, tiếp đến là nội dung kỹ năng nghiệp vụ và ngoại ngữ cần được bổ sung mới có thể đáp ứng công việc hiện nay [H1.01.01.16.DC], [H1.01.01.17.DC].

2. Điểm mạnh

CĐR của các học phần trong CTDH ngành QTDVDL&LH đã cụ thể hóa CĐR của CTĐT ngành QTDVDL&LH do đó có đóng góp rõ ràng trong Ma trận kỹ năng của CTĐT.

3. Điểm tồn tại

Trong CTĐT vẫn còn một vài học phần cung cấp kiến thức nền tảng được giảng dạy theo lối truyền thống với hơn 50% thời lượng dành cho lý thuyết đó là các môn thuộc khối kiến thức chung, khối kiến cơ sở của khối ngành, điều này dễ nảy sinh tâm lý chán nản, thiếu sự hứng thú trong quá trình học tập của SV.

Ý kiến đóng góp của các bên liên quan về các học phần để đảm bảo CĐR là chưa rõ ràng, chủ yếu là những góp ý về cấu trúc nội dung đề cương chi tiết của các học phần.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục rà soát CTĐT, cân đối giữa các khối kiến thức chuyên ngành và giáo dục đại cương; khối lượng lý thuyết và thực hành một cách phù hợp.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022 – 2023, theo định kỳ rà soát điều

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		- Lấy ý kiến sâu hơn nữa về nội dung, định hướng các học phần được giảng dạy để phù hợp với CĐR và yêu cầu của nhà tuyển dụng.		chính CTĐT
2	Phát huy điểm mạnh	- Cập nhật, đổi mới các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp với bối cảnh thực tế và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CĐR của người học.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022 – 2023, theo định kỳ rà soát điều chỉnh CTĐT

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 3.3. Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.

1. Mô tả hiện trạng

CTDH cử nhân ngành QTDVDL&LH được thiết kế theo trật tự logic và chặt chẽ với kiến thức từ cơ bản, kiến thức cơ sở của khối ngành, kiến thức cơ sở của ngành, kiến thức ngành và kiến thức chuyên ngành. Trong đó các khối kiến thức từ giáo dục đại cương và kiến thức cơ sở của khối ngành là chung cho SV Trường Du lịch, các khối kiến thức còn lại tập trung dành cho SV ngành QTDVDL&LH. CTDH bao gồm 120 tín chỉ, trong đó kiến thức giáo dục đại cương chiếm 36 tín chỉ, kiến thức cơ sở của khối ngành chiếm 15 tín chỉ, kiến thức cơ sở của ngành chiếm 20 tín chỉ, kiến thức ngành chiếm 28 tín chỉ (gồm 10 tín chỉ bắt buộc và 18 tín chỉ tự chọn), kiến thức chuyên ngành chiếm 10 tín chỉ đối với chuyên ngành Hướng dẫn du lịch và 12 tín chỉ đối với chuyên ngành Quản lý lữ hành, thực tập nghề nghiệp 04 tín chỉ và khóa luận tốt nghiệp 07 tín chỉ [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC], [H2.02.01.03.DC], [H2.02.01.05.DC]. Trường Du lịch đã xây dựng các học phần thuộc khối kiến thức cơ sở ngành, khối kiến thức ngành và khối kiến thức chuyên ngành, đáp ứng được yêu cầu của CĐR ngành QTDVDL&LH [H1.01.02.03.DC],

[H1.01.02.04.DC] trên cơ sở tuân theo Quy chế 43/2007 ngày 15 tháng 8 năm 2007 của Bộ GD&ĐT và Quy định của Đại học Huế về đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ [H3.03.02.02.DC], [H3.03.02.01.DC].

Các học phần đại cương thuộc khối lý luận chính trị như Triết học Mác – Lênin, Kinh tế chính trị Mác Lênin, Chủ nghĩa xã hội khoa học, Tư tưởng Hồ Chí Minh, Đường lối cách mạng của Đảng Cộng Sản Việt Nam trang bị cho SV những kiến thức có thể vận dụng và hình thành được thế giới quan, nhân sinh quan, giá trị quan và phương pháp luận trong tư duy, nghiên cứu và giải quyết các vấn đề thực tiễn. Các học phần thuộc khối kiến thức khoa học tự nhiên, khoa học xã hội như Lý thuyết xác suất thống kê, Toán cao cấp giúp SV có khả năng vận dụng các quy luật cơ bản trong lĩnh vực tự nhiên xã hội. Các học phần cơ sở ngành thuộc khối kiến thức cơ sở như học phần Marketing cơ bản, Nguyên lý kế toán, Quản trị học lại là nền tảng, cơ sở cho các môn học chuyên ngành, cung cấp cho SV những kiến thức cơ bản nhất khi tiếp cận ngành QTDVDL&LH. Đối với CTDH ngành QTDVDL&LH phân chia hướng các hướng chuyên ngành tương ứng với ngành QTDVDL&LH như Quản trị lữ hành, Thiết kế và Điều hành chương trình du lịch, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Quy hoạch du lịch, Quản lý hợp đồng lữ hành được thiết kế rõ ràng, logic cung cấp cho SV đầy đủ kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ sau khi tốt nghiệp. Trình tự của các học phần được sắp xếp logic, đảm bảo cho SV có thể tiếp thu kiến thức hiệu quả từ năm thứ nhất đến năm thứ 4. Cụ thể là: các học phần được thiết kế trong CTDH theo trình tự hợp lý, logic và khoa học, liên kết chặt chẽ với nhau, đi từ đơn giản đến phức tạp, từ lý thuyết đến thực hành, từ cơ bản đến chuyên sâu. SV có thời gian hợp lý để học tập trên giảng đường và thời gian thực tập thực tế, thực tập tổng hợp, nghiên cứu... Việc xác định học phần tiên quyết đóng vai trò hết sức quan trọng đối với các CTDH, trong đó có ngành QTDVDL&LH. Cụ thể: môn học tiên quyết vừa đảm bảo cung cấp kiến thức nền tảng chung cho cả CTDH (ví dụ như môn Tổng quan du lịch), đồng thời vừa đảm bảo cung cấp kiến thức cho môn học tiếp theo (tính kế thừa giữa các môn học), ví dụ: Tổng quan du lịch cung cấp kiến thức tổng quan về du lịch do vậy đây là môn tiên quyết của Quy hoạch du lịch, Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch, Kỹ năng hoạt náo trong du

lịch... [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC], [H2.02.01.03.DC], [H2.02.01.05.DC], [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Bên cạnh đó, nội dung các học phần tích hợp cả lý thuyết và thực hành nhằm giúp người học có điều kiện củng cố lý thuyết và hình thành kỹ năng thực hành, rèn luyện các phẩm chất đạo đức nghề nghiệp để giải quyết các vấn đề thực tiễn. SV được bố trí đi thực tập vào học kỳ 6 tại các doanh nghiệp để giúp SV tiếp cận với khối kiến thức chuyên ngành [H1.01.01.14.DC], [H3.03.03.01]. Học kỳ cuối cùng được dành riêng cho thực tập và làm khoá luận hoặc chuyên đề tốt nghiệp của SV. Trong quá trình thực tập, SV áp dụng kiến thức một cách tổng hợp và bước đầu làm quen với công việc tại cơ sở thực tập cũng như rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm, tự học, thuyết trình, báo cáo.

CTDH của ngành QTDVDL&LH được xây dựng vào năm 2013 [H1.01.01.01.DC]. Để đảm bảo sự phù hợp với yêu cầu của thực tiễn và hoàn thiện nội dung CTDH của ngành đã được điều chỉnh, cập nhật vào năm 2020 [H1.01.01.02.DC]. Dựa trên quy định về quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành CTĐT trình độ đại học tại Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT của Bộ GD&ĐT [H1.01.02.02.DC], Trường Du lịch – Đại học Huế đã lên kế hoạch và đã thực hiện rà soát, điều chỉnh và cập nhật CTĐT [H2.02.01.04.DC] để hướng dẫn cập nhật CTĐT đại học hệ chính quy theo 9 bước gồm: 1) Lập kế hoạch cập nhật, đánh giá chương trình đào tạo; 2) Thành lập Ban chỉ đạo điều chỉnh CTĐT và ban hành quy định chung về bố cục của CTĐT điều chỉnh; 3) Thu thập thông tin, minh chứng liên quan đến sự cần thiết phải cập nhật CTĐT; 4) Đánh giá CTĐT đang áp dụng và định hướng đề xuất thay đổi theo các tiêu chí cụ thể; 5) Xây dựng và công bố CDR; 6) Dự thảo những nội dung cần sửa đổi theo CDR mới và trình Khoa xem xét thông qua; 7) Hội đồng khoa học và đào tạo của Trường xem xét, góp ý và đánh giá CTĐT điều chỉnh (theo dự thảo); 8) Xây dựng Đề cương chi tiết học phần; 9) Hoàn thiện hồ sơ trình Hiệu trưởng phê duyệt và ra Quyết định áp dụng, báo cáo Đại học Huế.

Trên cơ sở ý kiến đóng góp của các bên liên quan, quá trình phản biện, thẩm định của Khoa và Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường [H2.01.01.06.DC], [H2.02.01.07.DC], [H2.02.01.08.DC], [H1.01.01.16.DC], [H1.01.01.17.DC], Trường đã ban hành bản cập nhật CTDH năm 2020. CTDH ngành QTDVDL&LH

được xây dựng năm 2020 với 120/177 tín chỉ, tăng 35 tín chỉ so với CTDH năm 2013 (120/142 tín chỉ, trong đó phần bắt buộc 98 tín chỉ và phần tự chọn tối thiểu 22 tín chỉ), cấu trúc khoá học gồm 8 học kỳ với 87 học phần bao gồm cả bắt buộc và tự chọn. Trong đó, CTDH này đã được bổ sung thêm kiến thức các học phần của 03 chuyên ngành của ngành Quản trị kinh doanh (gồm Truyền thông & Marketing Du lịch dịch vụ, Tổ chức và quản lý sự kiện và Quản trị quan hệ công chúng) vào 02 chuyên ngành hiện có (Quản lý lữ hành và Hướng dẫn du lịch) thành 05 chuyên ngành trong ngành QTDVDL&LH, bên cạnh đó, kiến thức về ngoại ngữ, nghiệp vụ du lịch, khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo,...; cũng bổ sung thêm thời lượng thao tác nghề, thực tế nghề, thực tập tốt nghiệp,... so với CTDH trước đây. Bên cạnh đó, Đề cương chi tiết các học phần cũng được điều chỉnh nhằm đảm bảo sự tương thích giữa CTDH và CĐR mới được cập nhật [H1.01.01.02.DC], [H1.01.02.12.DC].

Kết quả khảo sát SV tốt nghiệp cho thấy tỷ lệ SV đồng ý với ý kiến cấu trúc giữa các khối kiến thức của CTDH đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các môn cơ sở và chuyên ngành là 77,7%, và Tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành trong CTDH là hợp lý với tỷ lệ đồng ý 61,5% [H2.02.01.08.DC].

CTDH ngành QTDVDL&LH khi được điều chỉnh có sự đối sánh, tham khảo với các CTĐT cùng ngành của các trường đại học trong nước và quốc tế về thời gian đào tạo, số tín chỉ, danh mục các học phần [H3.03.03.02].

2. Điểm mạnh

CTDH được thiết kế logic, theo trình tự hợp lý, có hệ thống giữa khối kiến thức đại cương, kiến thức cơ sở ngành và kiến thức chuyên ngành. Cấu trúc CTDH chú trọng cả bề rộng lẫn chiều sâu. Các học phần chuyên sâu được xây dựng có tác dụng bổ trợ lẫn nhau, giúp SV lĩnh hội sâu sắc những kiến thức lý thuyết và thực hành trong ngành đào tạo. Nội dung của chương trình có tính cập nhật và tích hợp.

3. Điểm tồn tại

Cấu trúc của CTDH vẫn còn tồn tại điểm chưa hợp lý và mang tính tích hợp chưa cao, cụ thể: CTDH mới chỉ dừng lại ở việc sắp xếp thứ tự các môn học từ lý thuyết đến thực hành mà chưa xây dựng được các Module gộp các học phần có tính liên kết chặt chẽ giữa việc cung cấp kiến thức và kỹ năng thực hành.

Việc lấy ý kiến phản hồi từ người học sau tốt nghiệp và ý kiến của các đơn vị

sử dụng lao động thực hiện chưa định kỳ và liên tục, do đó CTDH chưa điều chỉnh, thay đổi, bổ sung và cập nhật kịp thời theo định kỳ quy định 2 năm/lần.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục điểm tồn tại	- Rà soát CTDH để sắp xếp các học phần logic, tích hợp hơn, đảm bảo cung cấp cho người học kiến thức và kỹ năng mang tính hệ thống. - Xây dựng các Module môn học nhằm đảm bảo CTDH mang tính tích hợp cao. - Thường xuyên lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan hằng năm để cập nhật nhu cầu thị trường lao động vào nội dung của CTDH.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục rà soát CTDH và nội dung các học phần để luôn đảm bảo tính logic, cập nhật và tích hợp của CTDH.	Khoa QLLH	Những năm học tiếp theo

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận về Tiêu chuẩn 3

Khoa Quản lý lễ hành đã chú trọng xây dựng CTDH ngành QTDVDL&LH một cách bài bản, nghiêm túc. Trong quá trình xây dựng và điều chỉnh CTDH ngành QTDVDL&LH đã có sự tham khảo, đối sánh từ CTDH của một số trường đại học uy tín trong nước và trên thế giới nhằm đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực của xã hội và đảm bảo cho quá trình hội nhập trong tương lai.

Trong quá trình xây dựng, cập nhật CTDH ngành QTDVDL&LH, Khoa đã bám sát về CDR, đồng thời tham khảo thêm ý kiến của cựu SV, các nhà tuyển dụng để đảm bảo SV sau khi tốt nghiệp ra trường có thể dễ dàng tìm kiếm việc làm. Các học phần được sắp xếp theo từng khối kiến thức đảm bảo tính logic và khoa học. Tuy nhiên, việc lấy ý kiến phản hồi từ người học sau tốt nghiệp và ý kiến của các đơn vị sử dụng lao động thực hiện chưa định kỳ và liên tục, do đó CTDH chưa điều

chỉnh, thay đổi, bổ sung và cập nhật kịp thời theo định kỳ quy định 2 năm/lần.

Căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí của tiêu chuẩn 3 cho thấy tất cả tiêu chí của tiêu chuẩn 3 đều đạt mức 5/7 điểm.

Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy học

Mở đầu

Mục đích của giáo dục đại học là giáo dục toàn diện cho SV. Chính vì vậy, Khoa Quản lýữ hành đã xác định việc tổ chức hoạt động dạy và học là một khâu rất quan trọng trong việc thực hiện nhiệm vụ giáo dục đào tạo, cải tiến chất lượng CTĐT để giúp cho SV nâng cao khả năng tự khám phá tri thức, lưu giữ kiến thức, gắn kết kiến thức cũ và mới, vận dụng kiến thức vào việc giải quyết vấn đề, diễn đạt kiến thức của mình cho người khác hiểu được. Khoa đã tổ chức và triển khai các hoạt động dạy và học bao gồm: tổ chức và triển khai các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập, xây dựng và tiến hành các hoạt động trong việc ứng dụng các phương pháp của các nước tiên tiến trong khu vực và trên thế giới, từ đó áp dụng linh hoạt cho phù hợp với CTĐT của ngành QTDVĐL&LH.

Dạy và học là hai phương diện không thể tách rời nhau, chất lượng dạy học được đánh giá thông qua chất lượng SV. Ngành QTDVĐL&LH lựa chọn phương pháp tiếp cận lấy người học làm trung tâm, tổ chức các hoạt động dạy học và các hoạt động ngoại khóa nhằm đạt được CĐR đã tuyên bố trong CTĐT, sử dụng các phương pháp dạy học đa dạng, nhằm phát triển tính chủ động và sáng tạo trong học tập cho SV. Để làm được điều này, CTĐT xác định rõ mục tiêu đào tạo và CĐR về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm. Các hoạt động dạy và học đều cùng hướng đến CĐR, thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của SV.

Tiêu chí 4.1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan.

1. Mô tả hiện trạng

Mục tiêu giáo dục và Triết lý giáo dục của Trường Du lịch – Đại học Huế được công bố trong Sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục và mục tiêu phát triển theo Quyết định số 1538a/QĐ-ĐHH ngày 11 tháng 10 năm 2021 là “*đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao; nghiên cứu và chuyển giao khoa học công nghệ trong lĩnh vực du lịch đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế của khu vực miền Trung –Tây Nguyên và cả nước.*” Triết lý giáo dục của Trường Du lịch được xác định là : “*Chất lượng – Chuyên nghiệp - Hội nhập*”

[H1.01.01.06.DC]. Mục tiêu giáo dục và Triết lý giáo dục được Nhà trường công bố trong sứ mệnh và mục tiêu phát triển của Trường đã giúp cho cán bộ, GV, SV và xã hội biết đến và qua đó khẳng định cũng như nâng cao hơn vị thế của Nhà trường trong cộng đồng và xã hội.

Mục tiêu giáo dục và Triết lý giáo dục của Trường Du lịch – Đại học Huế được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của Trường [H1.01.01.07.DC]. Bên cạnh đó, thông qua nhiều kênh khác nhau như qua các văn bản hành chính, báo cáo thường niên, cũng như thông qua việc phổ biến tại các hội nghị học tập Nghị quyết, hội nghị công chức, viên chức và hội nghị tổng kết năm học, Nhà trường đã phổ biến rộng rãi mục tiêu giáo dục tới toàn thể cán bộ, GV, SV và những người quan tâm. Nhà trường cũng đã công bố rộng rãi mục tiêu giáo dục đến các thế hệ cựu SV, các tổ chức xã hội và các doanh nghiệp bằng nhiều cách khác nhau như: tổ chức các buổi Hội nghị gặp mặt giữa Nhà trường với cựu SV và các nhà tuyển dụng [H1.01.01.06.DC], [H1.01.01.07.DC].

Mục tiêu và Triết lý giáo dục của Trường Du lịch, Đại học Huế được Khoa Quản lý lễ hành sử dụng để làm căn cứ cho việc xây dựng mục tiêu giáo dục của ngành QTDVDL&LH. Theo đó, mục tiêu giáo dục của ngành QTDVDL&LH là *“Đào tạo cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành có chất lượng cao trong lĩnh vực kinh doanh lễ hành có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt, có kiến thức chuyên sâu và nghiệp vụ chuyên nghiệp về lĩnh vực quản trị kinh doanh, du lịch và lễ hành; đáp ứng yêu cầu công việc của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch và lễ hành trong bối cảnh hội nhập quốc tế”*. Với mục tiêu giáo dục đó, Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần của ngành QTDVDL&LH đều nêu rõ kiến thức, kỹ năng, phương pháp giảng dạy và học tập,... để đạt được chuẩn đầu ra, bám sát nhu cầu thực tiễn của xã hội [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC].

Để đưa ra được mục tiêu giáo dục phù hợp, Khoa Quản lý lễ hành đã tổ chức lấy ý kiến của một số bên liên quan bao gồm cán bộ GV, SV thông qua khảo sát về CTĐT. Kết quả khảo sát cho thấy, hầu hết các bên liên quan đều cho rằng mục tiêu giáo dục của ngành QTDVDL&LH được đánh giá là rõ ràng, phù hợp với nhu cầu xã hội, đào tạo SV có khả năng tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo và biết vận dụng kiến thức để giải quyết vấn đề [H1.01.01.20.DC, [H1.01.01.21.DC]. Người học hiểu

rõ và thực hiện mục tiêu đào tạo qua quá trình đánh giá các hoạt động của Nhà trường thông qua các khảo sát hằng năm đối với hoạt động giảng dạy của GV, học tập và đánh giá môn học [H1.01.01.19.DC].

Mục tiêu giáo dục của ngành QTDVDL&LH được Nhà trường và Khoa phổ biến công khai trên trang thông tin điện tử của Trường cho các bên liên quan như cán bộ, GV, người học,... để dàng tiếp cận [H1.01.01.03.DC].

Với việc công bố công khai bằng nhiều hình thức như trên đồng thời thông qua các cuộc họp Khoa, tổ chức tổng kết năm học, tổ chức gặp mặt cựu SV nhân kỷ niệm ngày truyền thống, Khoa Quản lý lữ hành đã phổ biến đầy đủ và rõ ràng mục tiêu giáo dục của ngành QTDVDL&LH đến các bên liên quan. Từ đó đã giúp các cho SV, GV, các nhà tuyển dụng nói riêng và toàn xã hội nắm bắt được đầy đủ và chính xác về mục tiêu giáo dục của ngành QTDVDL&LH.

2. Điểm mạnh

Mục tiêu giáo dục của Nhà trường và mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH được xác định cũng như tuyên bố rõ ràng bằng văn bản, được công khai trên trang thông tin điện tử của Trường để phổ biến tới tất cả các bên liên quan, đặc biệt là cán bộ, GV và SV.

3. Điểm tồn tại

Việc lấy ý kiến đóng góp của các nhà tuyển dụng và cựu SV đối với mục tiêu giáo dục ngành QTDVDL&LH chưa được thực hiện mở rộng phạm vi, số lượng và chưa thực hiện thường xuyên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tổ chức các buổi họp định kỳ với các cơ quan tuyển dụng (đặc biệt là các đơn vị có lãnh đạo không phải là cựu SV của Khoa) và các bên liên quan để xin ý kiến góp ý cho mục tiêu giáo dục của ngành một cách	Khoa QLLH và Trường Du lịch	Từ năm học 2022-2023

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		thường xuyên, nhằm tạo cơ sở chính xác cho việc cập nhật, điều chỉnh CTĐT phù hợp với yêu cầu của thị trường lao động.		
2	Phát huy điểm mạnh	Phát huy tính công khai trên nhiều kênh thông tin về triết lí – mục tiêu giáo dục.	Khoa QLLH và Trường Du lịch	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 4.2. Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra.

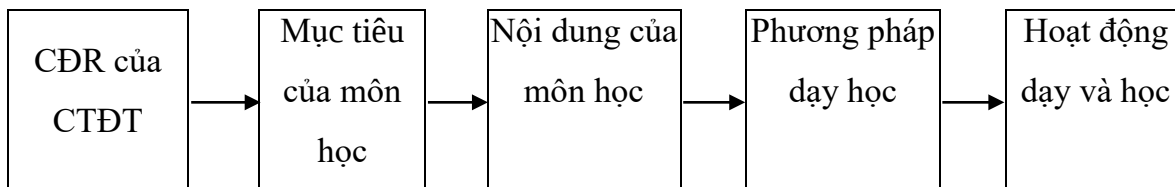
1. Mô tả hiện trạng

Từ khi Trường thành lập đến nay, ngành QTDVDL&LH đã được tổ chức đào tạo theo hệ thống tín chỉ. Các hoạt động dạy và học của ngành QTDVDL&LH đã được thiết kế và xây dựng nhằm đạt được CĐR, đáp ứng nhu cầu thực tiễn của xã hội. Hoạt động dạy và học được xây dựng giúp SV tích lũy kiến thức, có năng lực tư duy logic, có kỹ năng thực hành, kỹ năng mềm, năng động, sáng tạo, có phẩm chất đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp, phát huy tính tích cực và chủ động trong học tập [H1.01.01.01.DC], [H1.01.01.02.DC].

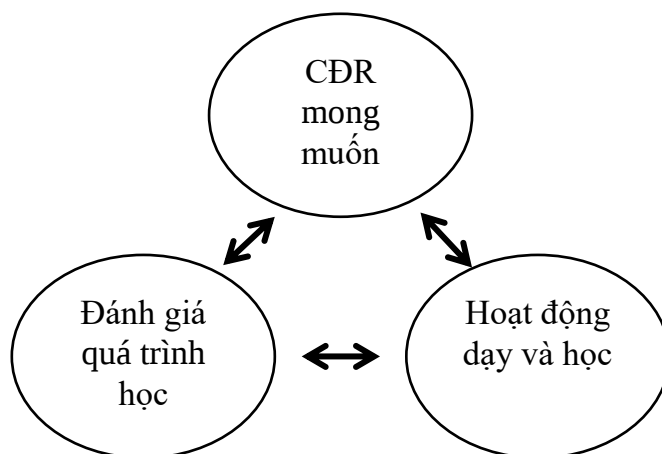
Để thực hiện được mục tiêu giáo dục đề ra, Khoa Quản lý lữ hành đã xây dựng chiến lược giảng dạy cụ thể với kế hoạch giảng dạy chi tiết và phù hợp cho từng năm học [H1.01.01.14.DC]. Trong chiến lược giảng dạy, Khoa luôn xem SV là trung tâm của quá trình đào tạo, nghĩa là SV phải tích cực, chủ động tham gia các hoạt động học tập dưới sự hướng dẫn của GV.

Để đạt được CĐR của CTĐT, việc thiết kế các hoạt động dạy và học của ngành QTDVDL&LH được thực hiện thống nhất theo nguyên tắc: (1) dựa vào các CĐR đã được xác định của CTĐT ngành QTDVDL&LH, các học phần trong CTĐT tiến hành xác định mục tiêu cụ thể của môn học nhằm đóng góp vào việc đạt được CĐR của chương trình; (2) Trên cơ sở các mục tiêu của môn học đã được xác định,

nội dung chi tiết của môn học được xây dựng theo hướng bám sát mục tiêu của môn học; (3) Dựa trên các nội dung của môn học, các phương pháp dạy học được xác định; (4) Các hoạt động dạy và học được thiết kế một cách phù hợp để đạt được mục tiêu của môn học và CĐR của CTĐT. Nguyên tắc này được thể hiện trong hình 4.1.



Hình 4.1. Sơ đồ mối quan hệ giữa CĐR và thiết kế các hoạt động dạy học



Hình 4.2. Sơ đồ phản ánh mối quan hệ giữa CĐR với phương pháp dạy học

Để giúp cho SV nắm bắt được các kiến thức, kỹ năng cần có để đạt được CĐR của từng học phần nói riêng và CĐR của CTĐT nói chung, các GV ngành QTDVĐL&LH đã thiết kế và thực hiện đa dạng các hoạt động dạy học với nhiều hình thức, được phân ra thành 3 hoạt động dạy học cụ thể: hoạt động tại lớp (nghe giảng lý thuyết, làm bài tập, thảo luận), hoạt động thực hành (ngoại khóa, thực tập, tham quan thực tế,..) và tự học, tự nghiên cứu nhằm giúp cho SV nắm bắt được lý thuyết, vận dụng tốt thông qua thực hành, thực tế đồng thời trau dồi được các kỹ năng phù hợp để giải quyết các công việc của ngành QTDVĐL&LH. Những giờ tự học và thảo luận được thiết kế xen kẽ với các buổi giảng lý thuyết, phù hợp với mục tiêu học phần, hướng tới đạt được CĐR của CTĐT [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Các GV đã áp dụng nhiều phương pháp giảng dạy đa dạng, điều này được cụ thể hóa trong các đề cương chi tiết các học phần với các phương pháp giảng dạy đa

dạng, phù hợp để đạt chuẩn đầu ra, gồm các phương pháp: diễn giảng (81/87 học phần), luyện tập, thực hành (73/87 học phần), thảo luận (83/87 học phần), giải quyết vấn đề (75/87 học phần), dạy học theo nhóm (63/87 học phần), tham quan thực tế (37/87 học phần), hướng dẫn đọc tài liệu (63/87 học phần), dạy học theo dự án (13/87 học phần), đàm thoại (10/87 học phần), đóng vai (18/87 học phần) và các phương pháp khác [H4.04.02.01].

Bảng 4.3. Thống kê các phương pháp giảng dạy trong các học phần của Đề cương chi tiết CTĐT ngành QTDVDL&LH

STT	Các phương pháp dạy học	Số học phần sử dụng/Tổng học phần	Tỷ lệ (%)
1	PP diễn giảng	81/87	93%
2	PP luyện tập, thực hành	73/87	84%
3	PP thảo luận	83/87	95%
4	PP giải quyết vấn đề	75/87	86%
5	PP dạy học theo nhóm	63/87	72%
6	PP tham quan thực tế	37/87	43%
7	PP hướng dẫn đọc tài liệu	63/87	72%
8	PP dạy học theo dự án	13/87	15%
9	PP đàm thoại	10/87	12%
10	PP đóng vai	18/87	21%

Bên cạnh việc thiết kế các hoạt động giảng dạy truyền thống, các GV của Khoa đã đổi mới phương pháp dạy học, áp dụng công nghệ hiện đại để các hoạt động giảng dạy được đa dạng nhằm tăng tính hình hoạt và hiệu quả của từng học phần nói riêng và của cả CTĐT ngành QTDVDL&LH nói riêng. Cụ thể, các GV của ngành QTDVDL&LH đã tích cực sử dụng phần mềm Microsoft Powerpoint để trình chiếu các hình ảnh, thông tin liên quan đến bài giảng nhằm giúp cho SV dễ dàng nắm bắt nội dung môn học cũng như giúp SV hứng thú hơn trong học tập. Nhiều GV đã biên soạn bài giảng điện tử trên hệ thống quản lý học tập trực tuyến của Trường Du lịch – Đại học Huế tại địa chỉ <https://ehuht.hueuni.edu.vn>, sử dụng phương pháp giảng dạy trực tuyến qua một số phần mềm như Zoom, Google Classroom, Google Meet để truyền đạt kiến thức cho SV đặc biệt là trong trường

hợp SV không thể đến giảng đường học tập trung do ảnh hưởng của dịch bệnh covid-19 như trong thời gian vừa qua. Với việc giảng dạy trực tuyến này, SV ngành QTDVDL&LH đã tiếp cận được phương pháp học tập mới đồng thời đảm bảo nắm bắt được đầy đủ khối lượng kiến thức của các học phần để đạt được CDR của CTĐT ngành QTDVDL&LH [H4.04.02.02].

Để giúp SV liên hệ giữa kiến thức lý thuyết và thực tiễn, CTĐT của ngành QTDVDL&LH có sự cân đối giữa các học phần lý thuyết và thực hành, thực tập với phương pháp giảng dạy ở giảng đường. Cuối năm thứ 3 khi SV đã được học các học phần chuyên ngành, Trường tổ chức SV đi thực tập, thực tế tại các doanh nghiệp có liên kết với Trường. Trước khi SV tham gia quá trình thực tập đều được học khoá học nghiệp vụ cho các thầy cô có chuyên môn giảng dạy [H1.01.01.14.DC]. Trong quá trình thực tập, SV được GV phụ trách thực tập giám sát và cán bộ ở cơ sở thực tập hướng dẫn [H4.04.02.03]. Vào học kỳ 2 của năm thứ 4, sau khi hoàn thành các học phần, SV được đi thực tập cuối khoá tại các doanh nghiệp. Lúc này tự SV đi tìm nơi thực tập phù hợp để làm đề tài cuối khoá [H4.04.02.04].

Ngoài ra, tùy vào nhu cầu và yêu cầu của mỗi học phần, GV của mỗi học phần sẽ tổ chức cho SV đi tham quan thực tế các địa điểm du lịch trong địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế hay các tỉnh khác ở trong nước theo đề cương các học phần chuyên ngành, dưới sự hướng dẫn của GV phụ trách học phần đó. Đây là cơ hội cho SV cọ sát với môi trường thực tế của ngành QTDVDL&LH [H4.04.02.05], [H4.04.02.06].

Mặt khác, SV được khuyến khích tham gia NCKH từ năm thứ nhất, các SV tự do lựa chọn chủ đề nghiên cứu và được xét duyệt thông qua Phòng KH,CN&QHQT (trước đây là tổ Khoa học – Hợp tác quốc tế), sau đó được phân công hướng dẫn khoa học bởi một GV [H4.04.02.07].

Trong giai đoạn 2016-2021, Nhà trường tổ chức nhiều hoạt động trao đổi kinh nghiệm, đổi mới phương pháp giảng dạy cho GV như là Tập huấn đổi mới phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học, Hội nghị “Nâng cao chất lượng chất giảng dạy giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành tại Trường Du lịch Đại học Huế”, Hội nghị “Chia sẻ kinh nghiệm đào tạo trực tuyến tại Trường Du lịch – Đại học Huế”. Khoa Quản lý lễ hành tổ chức các cuộc thi tạo ra sân chơi giúp SV ứng dụng, rèn luyện các kỹ năng trong quá trình

học tập [H4.04.02.08]. Riêng năm 2018, các GV Khoa Quản lý lữ hành đã thực hiện đề tài cấp Đại học Huế về “Nghiên cứu xây dựng chương trình du lịch Giáo dục ở Huế” [H4.04.02.09]. Bên cạnh đó, Khoa Quản lý lữ hành cũng đã tổ chức Hội thảo tham vấn ý kiến chuyên gia về tiềm năng phát triển du lịch giáo dục tại Huế tạo ra các tour du lịch giáo dục ưu tiên cho SV ngành QTDVDL&LH tham gia, cọ xát, thực hành phục vụ công tác học tập [H4.04.02.10].

Trường đã tiến hành khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của GV năm học 2020-2021, trong đó có tiêu chí về “Các phương pháp dạy và học của GV đưa ra tương thích với chuẩn đầu ra môn học”, kết quả theo thang đo Likert 5 mức độ cho thấy điểm trung bình tiêu chí là 3,95/5 (79%) SV hài lòng về phương pháp dạy học của GV đưa ra. Tiêu chí “Công nghệ được sử dụng trong hoạt động dạy và học phù hợp với bài giảng của GV” có mức điểm trung bình là 3,92/5 (78,4%) cho thấy người học rất hài lòng về các phương pháp dạy học cũng như các công nghệ hiện đại được sử dụng trong dạy và học nhằm tăng tính hiệu quả và linh hoạt của CTĐT [H1.01.01.19.DC].

2. Điểm mạnh

Các hoạt động dạy và học của ngành QTDVDL&LH được thiết kế phù hợp để đạt được CDR. Bên cạnh đó, các hoạt động dạy và học đã được thiết kế đa dạng và linh hoạt nên đã đáp ứng được các yêu cầu thực tiễn của quá trình dạy và học trong các bối cảnh khác nhau.

3. Điểm tồn tại

Một số SV, đặc biệt là SV năm thứ nhất chưa thật sự chủ động tham gia vào các hoạt động học tập, cũng như chưa thích nghi với phương pháp tự học và tự nghiên cứu ở bậc đại học.

Do ảnh hưởng của đại dịch covid -19 trong 2 năm gần đây, nên việc đưa SV đi thực tập ở các đơn vị liên kết, các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh Thừa Thiên Huế gặp rất nhiều khó khăn.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Kết hợp với việc định hướng nghề nghiệp đầu năm học để	Khoa QLLH	Thực hiện hằng năm, từ

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		hướng dẫn phương pháp học tập cho SV đặc biệt là SV năm 1 để SV nắm bắt và thay đổi tư duy theo cách thức học tập trong môi trường Đại học.		năm học 2022-2023
		Lấy ý kiến đánh giá của SV về các môn học thực tập, thực tế.	Phòng ĐT&CTSV	
2	Phát huy điểm mạnh	Phát huy các điểm mạnh về chương trình, nội dung phương pháp, hình thức tổ chức dạy học hiện đại, tăng cường các phương pháp và hình thức dạy học phát huy năng lực tự học, làm việc độc lập của người học, gắn với thực tế nghề nghiệp.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 4.3. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.

1. Mô tả hiện trạng

Để đáp ứng được mục tiêu đào tạo người cử nhân du lịch có khả năng làm việc tốt tại các cơ quan quản lý nhà nước, các công ty, doanh nghiệp, tập đoàn, các cơ sở sản xuất, nghiên cứu, đào tạo và các cơ quan có liên quan đến QTDVDL&LH nên trong CTĐT ngành QTDVDL&LH, các hoạt động dạy và học được thiết kế theo hướng thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng và nâng cao khả năng học tập suốt đời của SV. Cụ thể, trong tất cả các Đề cương chi tiết học phần trong CTĐT ngành QTDVDL&LH đều đã mô tả rõ các phương pháp giảng dạy của học phần như giảng dạy lý thuyết, thảo luận, làm bài tập, thực hành,... Đây là các hoạt động giảng dạy và học tập phù hợp và có tác dụng thúc đẩy SV rèn luyện các kỹ năng liên quan đến nghề nghiệp cũng như các kỹ năng mềm. Cụ thể, SV được nâng cao kỹ năng tiếp nhận thông tin và ghi chép nhanh từ các tiết giảng lý thuyết, làm việc nhóm và

thuyết trình thông qua hoạt động thảo luận, xử lý các tình huống cụ thể thông qua việc làm bài tập, nâng cao kỹ năng chuyên môn qua việc thực hiện các bài thực hành của môn học,... [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Trong CTĐT ngành QTDVDL&LH ban hành năm 2013 và 2020, tất cả Đề cương chi tiết các học phần đều nêu rõ phương pháp giảng dạy và học tập, trong đó có nêu rõ số giờ lên lớp, số giờ thảo luận, bài tập, thực hành và số giờ tự học [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC] và được tổng hợp trong bảng thống kê các phương pháp dạy học thuộc 87 học phần của GV ngành [H4.04.02.01.DC].

Không chỉ thúc đẩy SV rèn luyện các kỹ năng mà các hoạt động dạy, học được thiết kế trong tất cả các Đề cương chi tiết học phần của CTĐT ngành QTDVDL&LH đều nhấn mạnh đến hoạt động tự học/tự nghiên cứu nhằm nâng cao khả năng học tập suốt đời cho SV. Cụ thể, 100% Đề cương chi tiết học phần đều nêu rõ thời gian SV tự học, GV tăng cường bài tập mở rộng, đòi hỏi SV tự tìm hiểu, học hỏi, chủ động học tập và rèn luyện không chỉ ngồi trên ghế Nhà trường mà cả khi đã ra trường [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC]. Trong lịch trình giảng dạy của từng học phần, GV đều gợi ý tài liệu học tập cần tham khảo theo từng chương hoặc nội dung cụ thể để SV có sự chuẩn bị tốt nhất, khuyến khích vai trò nghiên cứu, tự học của SV [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC]. Ngoài ra, GV và SV có thể dễ dàng tham khảo tài liệu phục vụ học tập và NCKH thông qua các nguồn tài nguyên điện tử của thư viện Trường [H4.04.03.01]. Bắt đầu học kỳ I năm học 2021-2022, Nhà trường yêu cầu các GV chuyển sang giảng dạy bài giảng điện tử trên hệ thống hệ quản lý học tập trực tuyến <https://ehuht.hueuni.edu.vn> để hỗ trợ việc giảng dạy và tương tác với SV [H4.04.03.02].

Từ các giờ học lý thuyết kết hợp với thảo luận, bài tập, thực hành, trang bị kiến thức chuyên môn đều hướng tới mục tiêu hình thành khả năng phân tích và tổng hợp, khả năng nhận diện vấn đề, tư duy phản biện, rèn luyện kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng làm việc nhóm. Đặc thù trong CTĐT ngành QTDVDL&LH có các học phần “Kỹ năng giao tiếp”, “Kỹ năng hoạt náo trong du lịch”, “Ngh nghiệp vụ hướng dẫn du lịch 1,2”, rèn luyện SV những kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng mềm, kỹ năng thuyết trình. Ngoài ra còn có thực tập nghiệp vụ và thực tập tốt nghiệp để SV vận dụng kiến thức đã học vào thực tế. Giúp SV rèn

luyện khả năng vận dụng kiến thức vào việc giải quyết vấn đề cụ thể, thúc đẩy khả năng tự học, tự rèn luyện để nâng cao các kỹ năng cũng như trau dồi các kiến thức chuyên môn nghề nghiệp cho SV nhằm đáp ứng tốt yêu cầu thực tiễn của xã hội sau khi ra trường, kích thích SV ham học hỏi, rèn luyện kỹ năng tự học để nâng cao khả năng học tập suốt đời [H1.01.01.12.DC], [H1.01.01.14.DC].

Bên cạnh việc hoàn thiện công tác giảng dạy, Khoa còn bố trí mỗi lớp một CVHT làm nhiệm vụ hỗ trợ SV trong hoạt động học tập, NCKH, tư vấn cho SV tham gia các hoạt động học thuật, rèn luyện kỹ năng thu thập, xử lý thông tin, phương pháp học tập theo hình thức tín chỉ, giúp SV chủ động trong quá trình học tập [H4.04.03.03].

SV được khuyến khích tham gia NCKH từ năm thứ nhất, mỗi đề tài do SV tự đề xuất đều được xét duyệt từ cấp Bộ môn tới cấp Khoa và được phân công hướng dẫn bởi một GV là nhà khoa học có nhiều kinh nghiệm. Các đề tài NCKH thường được thực hiện bởi một nhóm các SV cùng lớp hoặc khác lớp nhằm giúp SV nâng cao kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng tự quản lý nghiên cứu từ trong Trường đại học. Hoạt động NCKH và thực tế, thao tác nghề và thực tế nghề đòi hỏi SV phải rèn luyện khả năng vận dụng kiến thức vào việc giải quyết vấn đề cụ thể [H4.04.03.04], [H4.04.03.05].

Dưới sự quản lý của Đoàn thanh niên và Khoa Quản lý lữ hành, SV ngành QTDVDL&LH tích cực tham gia vào các câu lạc bộ tiếng Anh, câu lạc bộ Hướng dẫn viên du lịch, rèn luyện kỹ năng liên quan đến ngành học để ứng dụng cho nghề nghiệp trong tương lai [H4.04.03.06]. Ngoài ra, để thúc đẩy SV rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời, Khoa luôn liên kết chặt chẽ với các cơ quan doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch, lữ hành tại địa phương và luôn chủ động lắng nghe, ghi nhận những ý kiến đóng góp, phản hồi về hiệu quả, chất lượng công việc của SV, đặc biệt là khả năng học hỏi và tự nghiên cứu để tiếp cận với công việc của SV thực tập tại đơn vị thông qua bản nhận xét của đơn vị mà SV thực tập tốt nghiệp [H4.04.03.08]. Thông qua kết quả khảo sát SV tốt nghiệp năm 2021, có thể thấy SV đánh giá tích cực về kỹ năng khoá học đem lại, khuyến khích người học phát triển kỹ năng giao tiếp, làm việc theo nhóm, giải quyết vấn đề, xử lý thông tin, tư duy, nghiên cứu, sáng tạo [H4.04.03.07]. Qua các đợt thực tập tại doanh nghiệp,

SV ngành QTDVDL&LH được các đơn vị đánh giá là biết vận dụng kiến thức vào thực tế, hoàn thành các công việc được giao [H4.04.03.08].

Bên cạnh đó, Khoa cùng với Trường đã tổ chức các cuộc thi về tìm hiểu kiến thức nghề nghiệp, kỹ năng chuyên ngành lễ hành, hướng dẫn như Cuộc thi “Tôi là đại sứ du lịch”, “Hướng dẫn viên du lịch”; tổ chức đào tạo cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn cho SV như chứng chỉ Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch,... [H4.04.03.09]. Với việc tham gia vào các hoạt động này, SV ngành QTDVDL&LH đã được thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng chuyên môn, kỹ năng sống cũng như khả năng học tập suốt đời để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho nguồn nhân lực của ngành QTDVDL&LH.

Kết quả khảo sát ý kiến của SV về hoạt động giảng dạy của GV học kỳ II năm học 2020-2021, với tiêu chí về “Các phương pháp dạy và học của GV đưa ra tương thích với chuẩn đầu ra môn học”, kết quả theo thang đo Likert 5 mức độ cho thấy điểm trung bình tiêu chí là 3,95/5 SV hài lòng về phương pháp dạy học của GV đưa ra, góp phần thúc đẩy rèn luyện kỹ năng và học tập suốt đời cho người học [H1.01.01.19.DC].

2. Điểm mạnh

Đề cương chi tiết các học phần của CTĐT ngành QTDVDL&LH đã thể hiện rõ các hoạt động giảng dạy/học tập phù hợp để thúc đẩy SV rèn luyện các kỹ năng sống và kỹ năng nghề nghiệp. Các hoạt động dạy và học được thiết kế trong CTĐT đã chú trọng đến việc nâng cao khả năng tự học suốt đời cho SV.

3. Điểm tồn tại

Đặc thù một số học phần có số lượng SV trong một lớp học quá đông gây ảnh hưởng đến quá trình tương tác giữa GV với SV.

Các hội nghị, hội thảo về đổi mới, cải tiến phương pháp dạy và học chưa được tổ chức thường xuyên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tách một lớp thành hai nhóm để giảm tải số lượng SV trong lớp học đối với một số học phần.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023
		Thường xuyên tổ chức các hội nghị, hội thảo về đổi mới, cải	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		tiến phương pháp dạy và học.		
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục tổ chức các chuyến tham quan thực tế, thực hành nghề tại doanh nghiệp. Gắn liền lý thuyết với thực tiễn học phân.	Nhà trường, Khoa và Trung Tâm thực hành – liên kết doanh nghiệp	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận Tiêu chuẩn 4

Mục tiêu giáo dục, triết lý giáo dục của Trường và CTĐT ngành QTDVDL&LH được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan. Các hoạt động giảng dạy và học tập đa dạng, phong phú, giúp người học đạt được CDR. Các hoạt động học tập đa dạng như tự học, thảo luận, thuyết trình, thực tập, thực hành, các khóa học nâng cao kỹ năng mềm còn giúp SV rèn luyện các kỹ năng và tinh thần học suốt đời. Có sự tương tác hỗ trợ giữa người dạy và người học. Tuy nhiên, các hội nghị, hội thảo về đổi mới, cải tiến phương pháp dạy và học chưa được tổ chức thường xuyên. Việc lấy ý kiến đóng góp của các nhà tuyển dụng và cựu SV đối với mục tiêu giáo dục ngành QTDVDL&LH chưa được thực hiện mở rộng phạm vi, số lượng và chưa thực hiện thường xuyên.

Do vậy, Nhà trường cần lên kế hoạch lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về triết lý – mục tiêu giáo dục cho năm học tới. Trường và Khoa Quản lý lễ hành cũng cần tổ chức thường xuyên hơn các hội nghị, hội thảo về đổi mới, cải tiến phương pháp học tập để không ngừng nâng cao hơn nữa việc rèn luyện các kỹ năng và khả năng tự học cho SV. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến đánh giá của SV về các học phần thực tập, thực tế.

Căn cứ vào kết quả đánh giá 3 tiêu chí trong tiêu chuẩn 4 của ngành QTDVDL&LH cho thấy tất cả 3 tiêu chí của tiêu chuẩn này đều đạt mức 5/7 điểm.

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

Mở đầu

Đánh giá kết quả học tập của người học là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong giáo dục đại học bởi vì kết quả đánh giá này sẽ ảnh hưởng rất lớn đến việc học tập và nghề nghiệp sau này của người học. Do đó, việc đánh giá kết quả học tập của SV theo học ngành QTDVDL&LH luôn được Trường Du lịch – Đại học Huế thực hiện một cách thường xuyên và chuyên nghiệp trong suốt quá trình mà SV theo học. Việc đánh giá kết quả học tập của người học của ngành QTDVDL&LH được thiết kế để đo lường được mức độ đạt được CDR của ngành, bao trùm được cả được cả kiến thức và kỹ năng chung cũng như chuyên ngành.

Và các quy định về đánh giá KQHT của người học được thông báo công khai đến người học thông qua phần mềm xem điểm của Trường, sổ tay sinh viên, CVHT vào đầu năm học, và GV đảm nhận học phần ở ngay buổi học đầu tiên của học phần đó. Bên cạnh đó, kết quả đánh giá luôn được thông tin một cách minh bạch và kịp thời đến SV để người học có thể chủ động phản hồi, khiếu nại cũng như chủ động điều chỉnh kế hoạch học tập của mình cho phù hợp.

Tiêu chí 5.1. Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.

1. Mô tả hiện trạng

Việc đánh giá KQHT của người học ngành QTDVDL&LH được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CDR của CTĐT và được thể hiện rõ ràng trong quy định đào tạo đại học, cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ của Đại học Huế và trong đề cương chi tiết của từng học phần trong CTĐT [H3.03.02.01.DC], [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Công tác đánh giá kết quả học tập được thực hiện xuyên suốt từ đầu vào – quá trình học tập – đầu ra thông qua các hoạt động: tuyển sinh đầu vào – học tập các học phần – thực hiện khóa luận tốt nghiệp – xét tốt nghiệp. Tùy theo giai đoạn, Nhà trường xây dựng kế hoạch, quy trình đánh giá kết quả học tập rõ ràng nhằm đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

Đánh giá kết quả đầu vào: Nội dung, phương pháp đánh giá và hình thức tổ chức đánh giá tuyển sinh đầu vào ngành QTDVDL&LH được thực hiện theo các quy định Bộ GD&ĐT, theo quy định Đại học Huế [H5.05.01.01], [H5.05.01.02].

Đánh giá quá trình: Các quy định về việc kiểm tra đánh giá kết quả học tập được thực hiện thông qua Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Đại học Huế số 900/QĐ-ĐHH ngày 23 tháng 8 năm 2017 tại Chương 3 – “Tổ chức và kiểm tra đánh giá và thi kết thúc học phần”. Cụ thể như sau: Điều 21 về “Kiểm tra đánh giá học phần”, Điều 22 về “Tổ chức kỳ thi kết thúc học phần”, Điều 23 về “Ra đề thi, hình thức thi, chấm thi và số lần được dự thi kết thúc học phần”, Điều 24 về “Cách tính điểm kiểm tra đánh giá bộ phận, điểm học phần”, Điều 25 về “Cách tính điểm trung bình chung”; Chương 4 – “Xét và công nhận tốt nghiệp” cụ thể như sau: Điều 26 về “Thực tập cuối khóa, làm đồ án, khóa luận và báo cáo tốt nghiệp”, Điều 27 về “Đánh giá đồ án, khóa luận”, Điều 28 về “Thực tập cuối khóa và điều kiện xét tốt nghiệp của một số ngành đào tạo đặc thù”, Điều 29 về “Điều kiện xét tốt nghiệp và công nhận tốt nghiệp”, Điều 30 về “Cấp bằng tốt nghiệp, bảo lưu kết quả học tập, chuyển chương trình đào tạo và chuyển loại hình đào tạo” [H3.03.02.01.DC].

Trường sẽ căn cứ vào điểm tổng kết năm học thứ nhất đến năm thứ ba của SV, để bố trí SV của ngành QTDVDL&LH vào hai chuyên ngành theo chương trình ngành QTDVDL&LH xây dựng năm 2013 là Quản lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch, và năm chuyên ngành theo chương trình ngành QTDVDL&LH cập nhật năm 2020 bao gồm: Quản lý lữ hành, Hướng dẫn du lịch, Tổ chức và quản lý sự kiện, Truyền thông & Marketing du lịch dịch vụ, Quản trị quan hệ công chúng [H5.05.01.03]. Việc thực hiện phân chia chuyên ngành sẽ giúp cho công tác phân loại, tổ chức đào tạo đáp ứng theo các CDR phù hợp với đặc trưng của từng chuyên ngành.

Trong chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH, các đề cương chi tiết các học phần đã nêu rõ yêu cầu hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập học phần của SV gồm có đánh giá quá trình (chuyên cần, thái độ học tập, nghiên cứu; bài kiểm tra giữa kỳ, bài thảo luận nhóm), đánh giá kết thúc học phần (tự luận: bài luận, tiểu luận, luận văn; trắc nghiệm khách quan: nhiều lựa chọn, đúng – sai, ghép đôi, điền khuyết, trả lời ngắn; thuyết trình, vấn đáp; kiểm tra thực hành). Trên thực tế,

GV ngành QTDVDL&LH đã thiết kế và sử dụng các phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học phù hợp để đo lường được mức độ đạt CDR thể hiện trong bảng thống kê các phương pháp/hình thức kiểm tra đánh giá. Cụ thể như sau: 72/87 học phần tổ chức kiểm tra, đánh giá theo hình thức viết tự luận; 12/87 học phần tổ chức kiểm tra, đánh giá theo hình thức viết tiểu luận; 1/87 học phần tổ chức kiểm tra, đánh giá theo hình thức làm khóa luận; 18/87 học phần tổ chức kiểm tra, đánh giá theo hình thức trắc nghiệm khách quan; 37/87 học phần tổ chức kiểm tra, đánh giá theo hình thức thuyết trình, vấn đáp; 3/87 học phần tổ chức kiểm tra, đánh giá theo hình thức kiểm tra thực hành [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC], [H5.05.01.04].

Bảng 5.1. Thống kê các hình thức KTĐG trong các học phần của Đề cương chi tiết CTĐT ngành QTDVDL&LH

STT	Các hình thức KTĐG	Số học phần sử dụng/Tổng học phần	Tỷ lệ (%)
1	Hình thức viết tự luận	72/87	83%
2	Hình thức viết tiểu luận	12/87	14%
3	Hình thức làm khóa luận	1/87	0,1%
4	Hình thức trắc nghiệm khách quan	18/87	21%
5	Hình thức thuyết trình, vấn đáp	37/87	43%
6	Hình thức kiểm tra thực hành	3/87	0,3%

Các học phần có tính đặc thù thì có thể thay đổi hình thức thi nhưng phải được thống nhất và quy định riêng cho học phần đó, có Tờ trình thay đổi hình thức thi do Trưởng Khoa và Hiệu trưởng phê duyệt.

Điểm học phần được tính từ tổng các điểm thành phần nhân với trọng số tương ứng, làm tròn tới một chữ số thập phân và xếp loại điểm chữ. Kết quả học tập của SV được đánh giá sau từng học kỳ bao gồm điểm trung bình chung học kỳ, điểm trung bình chung tích lũy, khối lượng kiến thức tích lũy. Trong đó, điểm trung bình chung tích lũy học kỳ là điểm trung bình có trọng số của các học phần mà SV đăng ký học trong học kỳ đó, với trọng số là số tín chỉ tương ứng của từng học phần. Điểm trung bình chung tích lũy là điểm trung bình có trọng số của các học phần và được đánh giá bằng các điểm A, B, C, D mà SV đã tích lũy được, tính từ đầu khóa học cho

tới thời điểm được xem xét vào lúc kết thúc mỗi học kỳ. Để tính điểm trung bình chung học kỳ và điểm trung bình chung tích lũy, mức điểm chữ của mỗi học phần phải được quy đổi qua điểm số như sau: A tương ứng với 4, B tương ứng với 3, C tương ứng với 2, D tương ứng với 1 và F tương ứng với 0 [H3.03.02.01.DC].

Nhà trường lập kế hoạch và tổ chức thi đánh giá học phần 2 học kỳ chính, 1 học kỳ hè. Kế hoạch thi sẽ được tổ chức dựa vào tình hình thực tế và đặc trưng của từng học phần [H5.05.01.05]. Công tác thi kết thúc học phần được tổ chức nghiêm túc, công khai, công bằng và do Phòng ĐT&CTSV thực hiện [H5.05.01.06]. Ngoài ra, có Ban điều hành thi có nhiệm vụ giám sát công tác tổ chức thi [H5.05.01.07]. Ban thanh tra nhân dân có nhiệm vụ thanh tra tất cả các khâu của công tác tổ chức thi, coi thi [H5.05.01.08] và Ban Thanh tra Đại học Huế cũng theo dõi, giám sát hoạt động thi rất chặt chẽ [H5.05.01.09].

Trong tình hình dịch bệnh phức tạp và kéo dài, để đảm bảo tiến độ kế hoạch đào tạo và đánh giá năng lực của SV một cách khách quan, công bằng, học kì II năm học 2020 -2021, Nhà trường đã cho tiến hành tổ chức đánh giá kết quả học tập cuối kỳ theo hình thức thi trực tuyến. SV ngành QTDVDL&LH hiện có hai hình thức thi trực tiếp và trực tuyến trong đó:

Các hình thức thi trực tiếp gồm: tự luận, thuyết trình, thi vấn đáp, hoặc tiểu luận.

Các hình thức thi trực tuyến gồm [H5.05.01.10]:

- Thi vấn đáp trực tuyến trên ứng dụng Google Meet.
- Thi viết tự luận trực tuyến trên Google Classroom và có giám sát bằng Google Meet.
- Làm tiểu luận và thuyết trình có giám sát trên ứng dụng Google Meet.
- Thi trắc nghiệm trên Google Forms hoặc hệ thống LMS.

Bên cạnh các hình thức thi trực tuyến trên trong quá trình tổ chức thi trực tuyến, Nhà trường vẫn duy trì các hình thức thi trước đây có thể thực hiện mà không cần tập trung SV như hình thức tiểu luận. Nhà trường ban hành Quy trình xây dựng, quản lý và sử dụng đề thi kết thúc học phần theo Quyết định số 1552/QĐ-ĐHH ngày 29 tháng 12 năm 2017 và theo Quyết định số 2179/QĐ-ĐHH ngày 31 tháng 12 năm 2020, cụ thể sau: Điều 4 về “Yêu cầu” trong đó có các yêu cầu về hình thức ra đề thi đối với hình thức thi trực tiếp: thi tự luận, thi trắc nghiệm, thi trắc nghiệm

kết hợp tự luận, thi vấn đáp; đối với hình thức thi trực tuyến: tự luận trực tuyến, trắc nghiệm trực tuyến, tiểu luận kết hợp với thuyết trình, vấn đáp trực tuyến. Yêu cầu về thời gian làm bài và số lượng đề thi, câu hỏi. Điều 5 về “Quy trình ra đề và in sao đề thi” [H5.05.01.11], [H5.05.01.12].

Dạng đề thi	Thời gian làm bài		Số lượng đề, câu hỏi
	<i>02 tín chỉ</i>	<i>≥ 03 tín chỉ</i>	
Tự luận	60 - 75 phút	75 - 90 phút	≥ 05 đề
Trắc nghiệm khách quan	45 - 60 phút	60 - 75 phút	≥ 05 đề
Trắc nghiệm kết hợp tự luận	60 - 75 phút	75 - 90 phút	≥ 05 đề
Vấn đáp	Do GV, Trưởng Khoa/Trưởng Bộ môn quyết định		1 bộ câu hỏi (<i>số lượng câu hỏi trong 1 bộ đề ≥ 20 câu</i>)
Đối với hình thức viết tiểu luận	Do GV, Trưởng Khoa/Trưởng bộ môn quyết định		Số lượng đề thi do GV và Trưởng Khoa/Trưởng Bộ môn quyết định

Thời gian làm bài cụ thể đối với học phần (*trong phạm vi trên*) do Trưởng Khoa/Trưởng bộ môn quyết định.

Đề thi kết thúc học phần được Phụ trách của Bộ phận Khảo thí và Bảo đảm chất lượng giáo dục căn cứ trên kế hoạch thi tiến hành bốc đề thi theo số lượng. Và tất cả các đề thi kết thúc học phần dành cho SV ngành QTDVDL&LH đều được Trưởng Khoa/Trưởng Bộ môn phê duyệt sau khi đã tiến hành xem xét cẩn thận các câu hỏi trong đề thi để đảm bảo thực hiện tốt mục tiêu CDR của học phần [H5.05.01.13], [H5.05.01.14].

Việc đánh giá kết quả Khóa luận tốt nghiệp và Chuyên đề tốt nghiệp được Nhà trường nêu trong “Quy định thực Quy định về nội dung, hình thức thực tập cuối khóa và làm khóa luận tốt nghiệp và chuyên đề tốt nghiệp tại Khoa Du lịch - Đại học Huế” theo Quyết định số 78a/QĐ-KDL-ĐT ngày 17 tháng 9 năm 2013. Nhà trường có ban hành Chương II quy định về “Khóa luận và đánh giá khóa luận

tốt nghiệp”, Chương III quy định về “Chuyên đề tốt nghiệp”, Phụ lục về hình thức trình bày đề cương khóa luận tốt nghiệp, hình thức trình bày báo cáo khóa luận tốt nghiệp và các mẫu của báo cáo Khóa luận tốt nghiệp [H5.05.01.15].

2. Điểm mạnh

Hoạt động đánh giá kết quả học tập của SV ngành QTDVDL&LH được thực hiện rõ ràng từ khâu tuyển sinh đến quá trình đào tạo và đầu ra, theo quy định và quy trình của Đại học Huế và Nhà trường, bám sát các yêu cầu của CĐR về kiến thức, kỹ năng, và năng lực tự chủ và trách nhiệm.

Các hoạt động, phương pháp kiểm tra đánh giá KQHT của ngành QTDVDL&LH được thiết kế phù hợp với mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được CĐR về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm.

3. Điểm tồn tại

Trường vẫn chưa tổ chức khảo sát đánh giá việc áp dụng các loại hình thi, kiểm tra đối với từng học phần để có thể đánh giá được mức độ phù hợp của mỗi loại hình thức thi cho đặc thù của từng học phần cụ thể.

Trường chưa xây dựng ngân hàng đề thi cho tất cả các học phần.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Lên kế hoạch xây dựng ngân hàng đề thi và ban hành quy định về việc xây dựng và quản lý ngân hàng đề thi. - Trường tổ chức triển khai đánh giá đề thi theo định kỳ từng năm học theo hướng đánh giá mỗi câu hỏi trong đề thi là nhằm đo lường yếu tố nào và đang ở mức độ nào trong hệ thống CĐR để nhằm có được một cái nhìn toàn diện.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		Ban hành tiêu chí đánh giá các học phần thực tập nghề nghiệp.	Phòng ĐT&CTSV	
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện tốt công tác tổ chức đánh giá KQHT đảm bảo sự khách quan, chính xác, công bằng.	Trưởng và Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 5.2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới người học.

1. Mô tả hiện trạng

Các quy định về đánh giá KQHT của người học ngành QTDVDL&LH rõ ràng, có quy định về thời gian, phương pháp, tiêu chí cụ thể, đối với kỳ thi tuyển sinh đầu vào [H5.05.01.02.DC].

Đối với đánh giá quá trình/đánh giá học phần: Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện theo đúng Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Đại học Huế số 900/QĐ-ĐHH ngày 23 tháng 8 năm 2017 [H3.03.02.01.DC], trong đó xác định rõ về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan đến đánh giá và kết quả học tập của người học. Đối với đánh giá khóa luận tốt nghiệp và thi kết thúc học phần đối với người học theo hình thức trực tuyến, Nhà trường thực hiện theo Hướng dẫn số 831/HD-ĐHH ngày 03 tháng 6 năm 2021 của Đại học Huế và Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 3 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy chế đào tạo trình độ đại học [H5.05.02.01].

Để đảm bảo việc đánh giá khách quan, chính xác, công bằng KQHT của người học, trong Đề cương mỗi học phần của CTĐT ngành QTDVDL&LH đều thể hiện chi tiết về phương pháp, hình thức kiểm tra, thang điểm, tiêu chí, trọng số đánh giá KQHT của người học đối với từng loại học phần cụ thể. Các nội dung này được công bố công khai thông qua bản in Đề cương của từng học phần được đóng trong

quyền CTĐT ngành QTDVĐL&LH đặt tại văn phòng Khoa Quản lý lữ hành và Phòng ĐT&CTSV của Trường Du lịch – Đại học Huế [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC].

Đối với đánh giá đầu ra, Nhà trường có quy định rõ ràng thời gian thực hiện, điều kiện SV thực tập cuối khóa làm khóa luận tốt nghiệp và chuyên đề tốt nghiệp, hình thức trình bày báo cáo khóa luận tốt nghiệp và chuyên đề tốt nghiệp và nêu rõ cách tính điểm khóa luận tốt nghiệp, chuyên đề tốt nghiệp [H4.04.02.04.DC], [H5.05.01.15.DC].

SV được cung cấp Sổ tay sinh viên từ đầu khóa học trong đó có hướng dẫn quy định cụ thể về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan đến các kỳ thi – kiểm tra để người học có thể tham khảo [H2.02.03.01.DC]. Các thông tin, quy định về kiểm tra đánh giá các học phần cũng được Nhà trường công khai trên trang thông tin điện tử và được GV thông báo đến SV thông qua việc giới thiệu đề cương học phần, quy định kiểm tra đánh giá học phần ngay từ đầu buổi học đầu tiên của học phần [H5.05.02.02], [H1.01.01.11.DC], H1.01.01.12.DC].

Đầu năm học, Nhà trường tổ chức tuần sinh hoạt công dân, Phòng ĐT&CTSV chia sẻ thông tin cụ thể về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi của các học phần [H5.05.02.03].

Kết quả điểm thi kế thúc học phần, điểm tổng các học kỳ được công bố kịp thời cho người học trên phần mềm xem điểm của Trường. Mỗi SV được cấp một tài khoản và mã đăng nhập để vào xem điểm trên phần mềm xem điểm của Trường tại địa chỉ <http://huht.hueuni.edu.vn/xemdiem/?app=member&c=member&f=login&m=3> [H5.05.02.04].

Khoa Quản lý lữ hành và Trường Du lịch – Đại học Huế đã tổ chức các Hội nghị đối thoại trao đổi với SV về việc học và đánh giá KQHT của qua các kỳ thi, hình thức thi để lấy ý kiến đánh giá về các quy định thanh tra đánh giá cũng như truyền đạt các nội dung SV cần chú ý để đảm bảo quyền lợi liên quan đến kết quả học tập của mình [H5.05.02.05].

Trường đã tiến hành khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của GV, năm học 2020-2021, trong đó, kết quả theo thang đo Likert với 5 mức độ cho thấy

điểm trung bình tiêu chí về “Việc kiểm tra đánh giá (bao gồm các mốc thời gian, phương pháp, quy định, phân bổ trọng số, số liệu và phân loại) đều được truyền đạt công khai đến từng SV”, “Phương pháp kiểm tra (bao gồm câu hỏi, thang điểm) đa dạng, đảm bảo tính hợp lệ, độ tin cậy và tính công bằng”, “Đề kiểm tra của môn học phù hợp với chuẩn đầu ra đã được công bố” được SV tham gia đánh giá cao nhất là 3,93/5 (78,6%); tiêu chí “Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập“, được SV đánh giá là 3,96/5 (79,2%), tiêu chí “Kết quả kiểm tra được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập” được SV đánh giá là 3,92/5 (78,4%), cho thấy SV nắm rõ quy định và hài lòng với việc đánh giá kết quả học tập của người học và cơ chế phản hồi KQHT của Nhà trường [H1.01.01.19.DC].

2. Điểm mạnh

Các quy định về đánh giá KQHT của người học ngành QTDVDL&LH rõ ràng và được công khai tới người học bằng nhiều hình thức khác nhau, do vậy đã giúp người học nắm bắt được các quy định này ngay khi mới nhập học vào Trường cũng như ngay tại học buổi học đầu tiên của từng học phần.

3. Điểm tồn tại

Mặc dù các quy định về đánh giá KQHT của người học đã được phổ biến công khai bằng nhiều hình thức khác nhau nhưng vẫn có một số SV ít hoặc không quan tâm đến các quy định này.

Các quy định về đánh giá KQHT trong đề cương chi tiết học phần vẫn chưa công khai trên trang thông tin điện tử của Trường.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	CVHT thường xuyên phổ biến quy định về đánh giá KQHT trong các buổi sinh hoạt lớp đồng thời thường xuyên nhắc SV nắm bắt các quy định này.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023
		Công khai đề cương chi tiết học phần có quy định về đánh giá KQHT người học trên	Phòng ĐT&CTSV	

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		trang thông tin điện tử của Trường.		
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện tốt quy định về đánh giá KQHT của người học và thông báo công khai cho người học.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023

5. *Tự đánh giá*: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 5.3. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.

1. Mô tả hiện trạng

Đánh giá kết quả học tập của người học là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong giáo dục đại học hiện nay. Đối với Trường Du lịch – Đại học Huế, phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học đối với các học phần trong CTĐT được ngành QTDVDL&LH tuân thủ theo quy định về phương pháp và quy trình đánh giá kết quả học tập tại Chương 3 – “Tổ chức và kiểm tra đánh giá và thi kết thúc học phần” trong quy chế đào tạo của Đại học Huế [H3.03.02.01.DC].

Các phương pháp đánh giá được sử dụng trong chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH được chia thành 2 loại chính là đánh giá theo quá trình và đánh giá cuối kỳ. Đánh giá quá trình bao gồm: chuyên cần, thái độ học tập, nghiên cứu; bài kiểm tra giữa kỳ, bài thảo luận nhóm. Đánh giá kết thúc học phần bao gồm: tự luận (bài luận, tiểu luận, luận văn); trắc nghiệm khách quan (nhiều lựa chọn, đúng – sai, ghép đôi, điền khuyết, trả lời ngắn); thuyết trình, vấn đáp; kiểm tra thực hành. Điểm đánh giá học phần được quy định cụ thể tại mục 9 - Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập học phần đối với đề cương chi các học phần của ngành QTDVDL&LH năm 2013 và mục 11 - Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập học phần, trong đề cương chi các học phần của ngành QTDVDL&LH năm 2020, được áp dụng thang điểm 10, tính bằng tổng của 30% hoặc 40% điểm quá trình và 70% hoặc 60% điểm thi cuối kỳ [H1.01.01.11.DC], [H1.01.01.12.DC], [H5.05.01.04.DC].

Hình thức thi cuối kỳ SV ngành QTDVĐL&LH hiện có hai hình thức: thi trực tiếp và trực tuyến. Do tình hình dịch bệnh covid-19, để đảm bảo công bằng, chính xác, khách quan trong công tác đánh giá kết quả học tập của SV, học kì II năm học 2020 -2021, Nhà trường đã cho tiến hành tổ chức đánh giá kết quả học tập thông qua thi trực tuyến. Các hình thức thi trực tiếp bao gồm: thi tự luận, thi thuyết trình, thi vấn đáp, hoặc thi tiểu luận. Các hình thức thi trực tuyến bao gồm: thi vấn đáp trực tuyến trên ứng dụng Google Meet, thi viết tự luận trực tuyến trên Google Classroom và có giám sát bằng Google Meet, làm tiểu luận và thuyết trình có giám sát trên ứng dụng Google Meet, thi trắc nghiệm trên Google Forms hoặc hệ thống LMS [H5.05.01.10.DC].

Đối với khóa luận tốt nghiệp với hình thức chấm theo Hội đồng thể hiện sự khách quan, công khai, tiêu chí và bảng điểm chấm rõ ràng đảm bảo độ tin cậy và công bằng cho SV. Điểm khóa luận tốt nghiệp là điểm trung bình chung của các thành viên trong Hội đồng, GV hướng dẫn và GV phản biện. Điểm của chuyên đề tốt nghiệp là điểm trung bình do GV hướng dẫn và GV phản biện chấm [H5.05.01.15.DC].

Các tiêu chí kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học phân định rõ ràng mức độ đạt/không đạt nhằm đảm bảo độ tin cậy và độ giá trị. Điểm học phần được tính từ tổng các điểm thành phần nhân với trọng số tương ứng, làm tròn tới một chữ số thập phân và xếp loại điểm chữ. Kết quả học tập của SV được đánh giá sau từng học kỳ bao gồm điểm trung bình chung học kỳ, điểm trung bình chung tích lũy, khối lượng kiến thức tích lũy. Trong đó, điểm trung bình chung tích lũy học kỳ là điểm trung bình có trọng số của các học phần mà SV đăng ký học trong học kỳ đó, với trọng số là số tín chỉ tương ứng của từng học phần. Điểm trung bình chung tích lũy là điểm trung bình có trọng số của các học phần và được đánh giá bằng các điểm A, B, C, D mà SV đã tích lũy được, tính từ đầu khoá học cho tới thời điểm được xem xét vào lúc kết thúc mỗi học kỳ. Điểm trung bình chung học kỳ để xét học bổng, khen thưởng sau mỗi học kỳ chỉ tính theo kết quả thi học phần ở lần thi thứ nhất. Điểm trung bình chung học kỳ và điểm trung bình chung tích lũy để xét thôi học, xếp hạng học lực SV và xếp hạng tốt nghiệp được tính theo điểm thi kết thúc học phần cao nhất trong các lần thi [H3.03.02.01.DC].

Đối với hình thức thi tự luận, các đề thi không trùng nhau trong phạm vi toàn bộ kiến thức thuộc học phần đó. Mỗi đề thi phải có đáp án và thang điểm phù hợp. Đáp án được tính theo thang điểm 10, điểm mỗi câu trong đáp án được chia nhỏ thành điểm của các ý chi tiết đến 0,5 điểm đối với các học phần thuộc lĩnh vực khoa học xã hội và 0,25 điểm đối với các học phần thuộc lĩnh vực khoa học tự nhiên. Đối với hình thức thi trắc nghiệm khách quan, câu hỏi trong đề thi được thiết kế thành 4 cấp độ theo tỷ lệ: 25% câu hỏi dễ, 35% câu hỏi trung bình, 25% câu hỏi khó, 15% câu hỏi rất khó [H5.05.01.12.DC].

Để đảm bảo tính công bằng và độ tin cậy trong việc đánh giá kết quả học tập của người học, đề thi và đáp án thi cuối kì được GV phụ trách học phần biên soạn, trình Khoa duyệt để đảm bảo hiệu lực đánh giá trước khi nộp về Phòng ĐT&CTSV [H5.05.01.13.DC]. Lịch thi của Trường làm dựa trên hình thức thi đã đăng ký của GV đối với từng học phần và thể hiện sự đa dạng về hình thức, nội dung phù hợp với chuẩn kiến thức. Ngoài ra, việc sắp xếp lịch thi Trường đã cố gắng tối đa bố trí các lớp học phần giống nhau thi cùng ngày, cùng giờ thi để sử dụng chung một đề thi [H5.05.01.05.DC]. Phòng ĐT&CTSV căn cứ trên kế hoạch thi tiến hành bốc đề thi theo số lượng [H5.05.01.14.DC]. Bài thi của SV được chấm chi tiết theo đáp án đi kèm dưới quy trình chấm được chuẩn hóa (trộn bài, đánh phách, cắt phách, giao bài, hai GV cùng chấm, nhận bài chấm của GV, vào phách, vào điểm...). Mỗi bài thi đều yêu cầu có hai GV cùng chấm để hạn chế tính chủ quan khi đánh giá [H5.05.03.01]. Sau khi công bố điểm thi kết thúc học phần, Phòng ĐT&CTSV sẽ thông báo thời gian phúc khảo điểm thi [H5.05.03.02]. Nếu người học muốn phúc khảo điểm thi, nộp đơn về Phòng ĐT&CTSV. Kết quả phúc khảo được công khai đến người học trên trang thông tin điện tử của Trường [H5.05.03.03].

Năm 2020, Nhà trường ban hành quy định, quy trình liên quan đến việc lấy ý kiến người học về các phương pháp kiểm tra/đánh giá nhằm kiểm chứng tính khách quan, công bằng, “Quy định về việc ban hành Quy trình khảo sát sự hài lòng các bên liên quan của Trường Du lịch – Đại học Huế” theo Quyết định số 1139a/QĐ-ĐHH ngày 04 tháng 8 năm 2020 [H5.05.03.04]. Cuối mỗi học kỳ, Phòng ĐT&CTSV đều tiến hành lấy ý kiến khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của GV bằng hình thức trực tuyến trên phần mềm xem điểm của SV và gửi báo cáo kết quả khảo sát cho

các Khoa làm cơ sở cải tiến tốt hơn nữa các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của SV. Kết quả khảo sát người học về việc lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của GV năm học 2020 -2021, đại đa số SV đánh giá hài lòng về “Phương pháp kiểm tra (bao gồm câu hỏi, thang điểm) đa dạng, đảm bảo tính hợp lệ, độ tin cậy và tính công bằng”, “Đề kiểm tra của môn học phù hợp với chuẩn đầu ra đã được công bố” với điểm trung bình là 3,96/5 (79,2%) theo thang đo Likert 5 mức độ đánh giá [H1.01.01.19.DC]. Với việc thực hiện các phương pháp đánh giá KQHT đa dạng, đảm bảo được độ tin cậy như trên nên KQHT của SV ngành QTDVDL&LH đã được đánh giá chính xác và công bằng.

2. Điểm mạnh

Các GV giảng dạy CTĐT ngành QTDVDL&LH áp dụng linh động, điều chỉnh kịp thời và phù hợp nhiều phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học ngành QTDVDL&LH với các hình thức đa dạng: thi tự luận, thi trắc nghiệm, thi vấn đáp, tiểu luận, bài tập lớn... Thang chấm điểm và đáp án chấm rõ ràng, minh bạch đảm bảo sự công bằng, khách quan và độ tin cậy khi chấm thi.

Công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học được thực hiện rộng rãi, công khai, là một kênh quan trọng qua đó giúp GV thu thập nhiều thông tin, ý kiến cũng như nguyện vọng của người học để có kế hoạch điều chỉnh kịp thời phù hợp với nội dung, phương pháp giảng dạy.

3. Điểm tồn tại

Trường vẫn chưa ban hành được quy trình đánh giá đề thi, chưa xây dựng ngân hàng đề thi.

Khoa Quản lý lễ hành vẫn chưa tổ chức đánh giá hiệu quả sử dụng các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của từng học phần trong mỗi học kỳ.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Ban hành các quy định chuẩn về đánh giá đề thi, lên kế hoạch xây dựng ngân hàng đề thi.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		- Tổ chức đánh giá hiệu quả sử dụng các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của từng học phần trong mỗi học kỳ.	Khoa QLLH	
2	Phát huy điểm mạnh	Áp dụng tích cực việc lấy ý kiến phản hồi người học qua đánh giá trên phần mềm trực tuyến để đảm bảo nhanh, thuận tiện, chính xác. Qua đó Khoa và GV có kế hoạch phân công giảng dạy và rút kinh nghiệm để có phương pháp giảng dạy phù hợp trong các học kỳ sau. Tiếp tục sử dụng đa dạng các phương pháp kiểm tra/ đánh giá kết quả học tập của người học.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 5.4. Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập.

1. Mô tả hiện trạng

Việc chấm thi, công nhận kết quả điểm và thông báo kết quả điểm của người học được Trường được thực hiện theo đúng Quy chế của Bộ GD&ĐT và Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Đại học Huế số 900/QĐ-ĐHH ngày 23 tháng 8 năm 2017 tại Chương 3 – “Tổ chức và kiểm tra đánh giá và thi kết thúc học phần” [H3.03.02.02.DC], [H3.03.02.01.DC]. Nhà trường thông báo quy định này trong sổ tay sinh viên, đăng trên trang thông tin điện tử của Trường [H2.02.03.01.DC], [H5.05.02.02.DC] để giúp cho người học nắm bắt kịp

thời KQHT đồng thời giúp cho GV và các cán bộ viên chức và lao động của Nhà trường có liên quan nắm rõ và thực hiện đúng việc phản hồi kịp thời kết quả đánh giá đến SV. Ngoài ra, Nhà trường có quy định cụ thể thời gian nộp đề thi, điểm quá trình, điểm thi của GV và thời gian công bố kết quả học tập cho SV [H5.05.04.01].

Sau khi kết thúc giảng dạy, GV công bố điểm quá trình cho SV biết. Kết quả học tập của SV bao gồm điểm quá trình và điểm thi được thông báo kịp thời, công khai trên tài khoản cá nhân xem điểm của SV trong Phần mềm xem điểm của Trường tại địa chỉ <http://huht.hueuni.edu.vn/xemdiem/?app=member&c=member&f=login&m=3> [H5.05.02.04.DC], [H5.05.04.02] giúp người học chủ động đăng ký lịch học lại, học cải thiện, học vượt vào học kỳ hè hoặc vào học kỳ kế tiếp. Theo thống kê từ năm học 2018-2019 đến năm học 2020-2021 ở bảng 5.2 cho thấy, học kỳ I năm học 2018-2019 và học kỳ I năm học 2019-2020 tỷ lệ các học phần trả bài chậm tương đối cao trong giai đoạn này với tỷ lệ 7,40% và 6,55%. Số học phần trả bài chậm cao nhất trong giai đoạn này là học kỳ I năm học 2020-2021, với tỷ lệ là 7,51% [H5.05.04.03].

Bảng 5.2. Thống kê số lượng các học phần thuộc CTĐT ngành QTDVDL&LH trả bài chậm từ năm học 2018-2019 đến năm học 2020-2021

Học kỳ	Năm học	Số học phần trả bài chậm	Tổng số học phần
I	2018-2019	8	108
II	2018-2019	2	104
I	2019-2020	8	122
II	2019-2020	4	118
I	2020-2021	10	133
II	2020-2021	4	123

Do nhiều GV dạy nhiều lớp cùng một học kỳ, nên số lượng chấm bài nhiều. Bên cạnh đó, chưa có hệ thống phần mềm Quản lý đào tạo chưa hoàn chỉnh, nên tốc độ xử lý phần mềm chậm. Phòng ĐT&CTSV (trước đây là Tổ ĐT-CTSV và Tổ KT&ĐBCLGD) vừa nhập điểm trên excel và tổng hợp theo khóa rồi đưa lên hệ thống phần mềm. Để khắc phục việc này, từ học kỳ I năm học 2022-2023, Nhà trường cố gắng đưa phần mềm quản lý đào tạo tin chỉ vào sử dụng. Trong đó, các giảng viên tự nhập điểm quá trình trong thời gian quy định và phòng ĐT&CTSV

chỉ nhập điểm thi [H5.05.04.04].

Kết quả học tập của người học được Trường tổ chức quản lý chặt chẽ, lưu trữ đầy đủ và chính xác dưới dạng văn bản ở Phòng ĐT&CTSV [H5.05.04.05] và lưu trữ trên hệ thống thông tin lưu trữ [H5.05.04.06].

KQHT của người học được tổng hợp và đưa vào báo cáo tổng kết năm học và phương hướng nhiệm vụ năm học mới của Trường. Trong đó, thống kê tỷ lệ SV các khoá với mức giỏi, khá, trung bình, yếu, kém nhằm xem xét sự tiến bộ của SV sau các năm học [H1.01.01.15.DC].

Trường công bố rộng rãi các thông tin về xét công nhận tốt nghiệp cho người học trên trang thông tin điện tử của Trường [H5.05.04.07]. Kết thúc mỗi khóa học, SV được nhận bằng tốt nghiệp và ký nhận tại sổ cấp bằng và các thông tin liên quan [H5.05.04.08]. Trong quá trình in ấn bằng tốt nghiệp, đôi khi còn những nhầm lẫn và sai sót thông tin, vấn đề này được lập biên bản tiêu hủy, đồng thời sẽ có phôi bằng dư khác để in [H5.05.04.09], đảm bảo thời gian cấp bằng cho SV đúng theo quy định.

Kết quả khảo sát người học về hoạt động giảng của GV trong 5 năm trở lại đây cho thấy người học hài lòng với thông tin phản hồi từ “Kết quả kiểm tra được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập” được SV đánh giá cao với mức trung bình là 3,92/5 (78,4%) [H1.01.01.19.DC]. Và khảo sát người học tốt nghiệp năm 2021 cũng cho kết quả tương tự, người học hài lòng với kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập là 71,43% [H4.04.03.07.DC].

2. Điểm mạnh

Kết quả học tập của người học ngành QTDVDL&LH được phản hồi kịp thời, công khai dưới nhiều hình thức khác nhau, được lưu trữ đầy đủ, chính xác và an toàn. Việc phản hồi KQHT kịp thời đã tạo điều kiện thuận lợi cho SV thực hiện các hoạt động liên quan đến việc cải thiện và nâng cao KQHT.

3. Điểm tồn tại

Việc công bố điểm cuối kỳ cho SV đôi khi còn chậm do hệ thống xem điểm của Trường quá tải do lượng truy cập nhiều. Điều này ảnh hưởng đến việc phúc khảo điểm và tiến độ học tập của SV.

Trường chưa có quy định riêng về việc phản hồi kết quả học tập của người học, mà sử dụng quy định của Đại học Huế và Bộ GD&ĐT.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Ban hành quy định riêng của Trường về việc phản hồi kết quả học tập.	Phòng ĐT&CTSV	Từ học kỳ I năm học 2022-2023
		Trường đã triển khai xây dựng phần mềm quản lý đào tạo tín chỉ và đưa vào hoạt động từ học kỳ I năm học 2022-2023.	Trường Du lịch	
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện tốt việc phản hồi kịp thời KQHT cho người học, tạo điều kiện thuận lợi cho người học nhanh chóng nắm bắt thông tin về kết quả học tập.	Phòng ĐT&CTSV, GV và chuyên viên phụ trách công nghệ thông tin	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 5.5. Người học dễ dàng tiếp cận với qui trình khiếu nại về kết quả học tập.

1. Mô tả hiện trạng

Để đảm bảo thuận lợi cho người học trong việc tiếp cận quy trình về khiếu nại về KQHT, đầu mỗi khóa học, Phòng ĐT&CTSV phổ biến đến người học các quy chế về đào tạo và học vụ trong tuần sinh hoạt công dân [H5.05.02.03.DC]. Trường ban hành quy trình khiếu nại, phúc khảo về kết quả học tập của người học trong “Hướng dẫn về quy trình khiếu nại điểm học phần bậc đại học hệ chính quy” số 22/HD-KDL ngày 15 tháng 02 năm 2014, được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Trường [H5.05.05.01]. Trong đó cụ thể việc khiếu nại được thực hiện như sau:

- Đối với điểm quá trình học tập, người học liên hệ trực tiếp hoặc gửi thư điện tử đến Phòng ĐT&CTSV để kiểm tra, xem xét lại điểm của SV.

- Đối với điểm bài thi kết thúc học phần, SV khiếu nại bằng Đơn phúc khảo. SV sẽ nộp Đơn phúc khảo và cán bộ nhận đơn sẽ ký xác nhận vào đã nhận đơn của SV. Cuối mỗi học kỳ, trên trang thông tin điện tử của Nhà trường đều đăng tải trong mục “Tin đào tạo” về hướng dẫn cụ thể quy trình và thời hạn nộp đơn phúc khảo của học kỳ đó, kèm theo biểu mẫu đơn phúc khảo điểm thi [H5.05.03.02.DC].

Hàng năm việc khiếu nại kết quả học tập đều được xử lý thỏa đáng và theo hướng dẫn quy trình. Cán bộ phụ trách sẽ lập danh sách SV đủ điều kiện phúc khảo, tổ chức rút các bài thi xin phúc khảo, kiểm tra sơ bộ bài thi và bàn giao cho GV chấm phúc khảo theo quy định như chấm thi lần 1. Sau khi chấm phúc khảo bài thi, Phòng ĐT&CTSV sẽ công bố kết quả điểm phúc khảo cho SV được biết trên trang thông tin điện tử của Trường, đồng thời lập sổ theo dõi phúc khảo của người học. Từ năm học 2017-2018 đến năm học 2020-2021, số SV khiếu nại kết quả học tập là 197 SV. Trong đó, có 114 SV có kết quả khiếu nại không thay đổi và 83 SV có kết quả khiếu nại thay đổi [H5.05.03.03.DC], [H5.05.05.02].

2. Điểm mạnh

Trường đã ban hành hướng dẫn cụ thể về quy trình giải quyết khiếu nại kết quả học tập của người học. SV được phổ biến đầy đủ các quy định, quy trình về khiếu nại KQHT và tiếp cận dễ dàng với quy trình này. Việc khiếu nại về KQHT của SV được giải quyết kịp thời, thỏa đáng và đảm bảo được quyền lợi của SV.

3. Điểm tồn tại

Phòng ĐT&CTSV chỉ mới công bố kết quả điểm phúc khảo cho SV trên trang thông tin điện tử của Trường, chưa cập nhật được kết quả phúc khảo trên phần mềm xem điểm của SV.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Trường đã xây dựng phần mềm quản lý đào tạo tín chỉ và đưa vào hoạt động từ học kỳ I năm học 2022-2023.	Trường Du lịch	Từ học kỳ I năm học 2022-2023
2	Phát huy	- Tiếp tục duy trì nhiều kênh	Phòng	Từ năm học

	điểm mạnh	thông tin để người học có thể nắm bắt cụ thể về hướng dẫn quy trình giải quyết khiếu nại kết quả đánh giá quá trình học tập và chấm phúc khảo bài thi kết thúc học phần.	ĐT&CTSV, CVHT	2022-2023
--	-----------	--	------------------	-----------

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận Tiêu chuẩn 5

Nhìn chung, việc đánh giá kết quả học tập của người học theo CTĐT ngành QTDVDL&LH được thực hiện đúng theo quy định của Bộ GD&ĐT, phù hợp với CDR về kiến thức, kỹ năng, và năng lực tự chủ và trách nhiệm; được thông báo rõ ràng và công khai tới người học với các phương pháp đánh giá đa dạng, đảm bảo tính giá trị, độ tin cậy, khách quan và công bằng. Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số điểm cần khắc phục, việc đánh giá được mức độ phù hợp của mỗi loại hình thức thi cho đặc thù của từng học phần cụ thể chưa được tiến hành. Trường cần nâng cấp hệ thống xem điểm, ban hành quy định xây dựng ngân hàng đề thi và tổ chức đánh giá hiệu quả sử dụng các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của từng học phần trong mỗi học kỳ.

Căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí của tiêu chuẩn 5 cho thấy tiêu chuẩn này có 3 tiêu chí đạt mức 5/7 điểm và 2 tiêu chí đạt mức 4/7 điểm.

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

Mở đầu

Trường Du lịch có đội ngũ cán bộ quản lý, đội ngũ GV có phẩm chất chính trị và đạo đức tốt, đáp ứng yêu cầu về số lượng và chất lượng; có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt, đủ năng lực để phục vụ công tác giảng dạy và NCKH, và được đảm bảo quyền lợi theo đúng quy định.

Trường đã chấp hành tốt các văn bản quy định về công tác tuyển dụng viên chức, bổ nhiệm, quy hoạch cán bộ chuyên môn, cán bộ quản lý theo đúng quy trình, rõ ràng minh bạch. Cán bộ GV của ngành QTDVDL&LH được tạo mọi điều kiện thuận lợi để được học tập và bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ. Đội ngũ quản lý của Khoa Quản lý lữ hành được bổ nhiệm theo nhiệm kỳ và đảm bảo theo đúng tiêu chuẩn, đúng quy trình hướng dẫn về công tác bổ nhiệm cán bộ của Bộ GD&ĐT và của Đại học Huế.

Tiêu chí 6.1. Việc quy hoạch đội ngũ GV, 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.

1. Mô tả hiện trạng

Trường Du lịch – Đại học Huế và Khoa Quản lý lữ hành luôn coi trọng việc quy hoạch đội ngũ GV nhằm đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Việc quy hoạch đội ngũ GV của ngành QTDVDL&LH được thực hiện theo đúng quy hoạch chiến lược của Trường và của Đại học Huế.

Chiến lược phát triển Đại học Huế giai đoạn 2016 - 2020 và tầm nhìn đến năm 2030 theo Quyết định số 1217/QĐ-ĐHH ngày 28/9/2016 đã quy hoạch cụ thể giai đoạn 2016-2020: tổng số cán bộ, viên chức, lao động của Đại học Huế vào năm 2020 khoảng 4.400; trong đó 70% là cán bộ giảng dạy; tỷ lệ GV cơ hữu và nghiên cứu viên cơ hữu có trình độ tiến sĩ trong tổng số GV, NCV đạt ít nhất 30% đối với các ngành, chuyên ngành đào tạo theo định hướng nghiên cứu đạt ít nhất 50%; tỷ lệ giáo sư và phó giáo sư trong tổng số GV, NCV cơ hữu có trình độ tiến sĩ đạt ít nhất 40%; tỷ lệ GV cơ hữu có trình độ thạc sĩ đạt trên 80%, 100% GV đứng lớp có trình độ thạc sĩ trở lên, trừ những học phần đặc thù hoặc trong lộ trình phát triển, được sự

cho phép của Giám đốc Đại học Huế; 100% GV và cán bộ quản lý đạt chuẩn về trình độ ngoại ngữ tối thiểu B1 khung Châu Âu, trừ những đối tượng GV và cán bộ quản lý ở các bộ phận đặc thù hoặc trong lộ trình phát triển, được sự cho phép của Giám đốc Đại học Huế [H6.06.01.01].

Trong giai đoạn 2016-2020, các GV Trường Du lịch đã được quy hoạch chuyên môn, cụ thể như sau [H6.06.01.02]:

Bảng 6.1. Thống kê quy hoạch chuyên môn của GV giai đoạn 2016 - 2020

	Số lượng GV theo trình độ chức danh quy hoạch		
	Phó giáo sư	Tiến sĩ	Thạc sĩ
Năm 2016	0	2	4
Năm 2017	1	1	0
Năm 2018	0	3	17
Năm 2019	0	4	3
Năm 2020	0	4	4

Khoa Quản lý lữ hành đã quy hoạch đội ngũ GV nhằm đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng, cụ thể [H6.06.01.02].

Bảng 6.2. Thống kê quy hoạch chuyên môn của GV của Khoa Quản lý lữ hành giai đoạn 2016 – 2020 và giai đoạn 2021-2025

	Số lượng GV theo trình độ chức danh quy hoạch của Khoa		
	Phó giáo sư	Tiến sĩ	Thạc sĩ
Giai đoạn 2016 - 2020	0	1	5
Giai đoạn 2021 - 2025	1	6	0

Và trong Chiến lược phát triển của Trường giai đoạn 2021- 2025 và tầm nhìn đến năm 2030 đã quy hoạch cụ thể giai đoạn 2021 - 2025 và tầm nhìn đến năm 2030: tổng số GV cơ hữu năm 2021 là 77 GV, và dự kiến là 93 GV năm 2025 và ổn định ở quy mô 108 GV vào năm 2030, 100% GV có học vị từ Thạc sĩ trở lên, có trên 40% đội ngũ có học vị Tiến sĩ và PGS [H6.06.01.03]. Trong đó, đội ngũ GV cơ hữu của Khoa Quản lý lữ hành được phát triển như sau: dự kiến 22 GV năm 2025, và 24

GV vào năm 2030. Với chiến lược phát triển đội ngũ GV của CTĐT ngành QTDVDL&LH, như vậy đã cơ bản đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

Bảng 6.3. Chiến lược phát triển số lượng giảng viên cơ hữu của Khoa Quản lý lữ hành giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn đến năm 2030

Tên Khoa	Số lượng giảng viên			Chương trình đào tạo do Khoa quản lý
	Năm 2021	Năm 2025	Năm 2030	
Khoa Quản lý lữ hành	19	22	24	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Căn cứ quy hoạch Chiến lược phát triển Đại học Huế giai đoạn 2016 – 2020 và danh sách GV được quy hoạch chuyên môn của Khoa, Nhà trường đã có kế hoạch tuyển dụng để phát triển đội ngũ GV năm 2016, 2017, 2018 [H6.06.01.04]. Đồng thời hằng năm, Nhà trường đều có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng để phát triển chuyên môn nghiệp vụ cho GV đáp ứng nhu cầu đào tạo của Trường [H6.06.01.05].

Tính đến năm học 2020 – 2021, GV ngành QTDVDL&LH có tổng số 48 GV, tỷ lệ PGS 4,1%, tỷ lệ TS 14,5%, tỷ lệ ThS 68,7%, còn lại 12,5% có trình độ cử nhân (là các GV trợ giảng, chấm bài thi - cán bộ 2 và hướng dẫn chuyên đề, thực tập). Trong đó, bao gồm 15 GV cơ hữu Khoa Quản lý lữ hành, 29 GV trong Trường (ngoài Khoa Quản lý lữ hành) và 4 GV thỉnh giảng ngoài Trường có uy tín từ nhiều trường đại học thuộc Đại học Huế [H6.06.01.06]. Đây sẽ là lực lượng hùng hậu đáp ứng yêu cầu về số lượng, có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực tốt để phục vụ công tác giảng dạy và NCKH của ngành QTDVDL&LH và Trường Du lịch nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của phát triển ngành du lịch miền Trung – Tây Nguyên nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung.

Bảng 6.4. Bảng thống kê cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của GV ngành QTDVDL&LH

TT	Trình độ/học vị	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Phân loại theo giới tính (ng)		Phân loại theo tuổi (người)				
				Nam	Nữ	< 30	30-40	41-50	51-60	> 60
1	Giáo sư, Viện sĩ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	2	4,2	1	1	0	0	1	1	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	7	14,6	4	3	0	3	1	2	1
5	Thạc sĩ	33	68,8	10	23	2	29	1	0	1
6	Đại học	6	12,5	2	4	6	0	0	0	0
	Tổng	48	100	25	37	10	40	5	3	1

Hàng năm, Trường xây dựng kế hoạch và đề xuất với Đại học Huế về công tác tuyển dụng dựa trên Đề án vị trí việc làm của Trường [H6.06.01.07]. Quy trình tuyển dụng thực hiện theo Quy định về tuyển dụng viên chức trong Đại học Huế [H6.06.01.08]. Kế hoạch tuyển dụng và nâng cao trình độ chuyên môn của GV trong Khoa nhằm dần thay thế GV mời giảng bên ngoài.

Quy trình bổ nhiệm cán bộ lãnh đạo Khoa (trước đây là Bộ môn) đều được Trường thực hiện công khai, tiêu chí bổ nhiệm rõ ràng đúng quy định của Đại học Huế. Trường thực hiện theo quy định bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, kéo dài thời gian giữ chức vụ, thôi giữ chức vụ, từ chức, miễn nhiệm, luân chuyển và chế độ phụ cấp chức vụ đối với công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý tại Đại học Huế [H6.06.01.09].

Việc chấm dứt hợp đồng và nghỉ việc, nghỉ hưu của GV ngành QTDVDL&LH được thực hiện nghiêm túc đúng quy định của luật viên chức, luật lao động và các quy định của Nhà nước. Các chế độ và phúc lợi xã hội được thực hiện theo đúng các chính sách hiện hành.

Hàng năm, Trường và Khoa đều thực hiện công tác rà soát quy hoạch cán bộ để tạo sự chủ động trong chiến lược trong công tác cán bộ nhằm chuẩn bị từ trước

nguồn cán bộ dồi dào đủ về số lượng, chất lượng, đồng bộ về cơ cấu để đáp ứng yêu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng [H6.06.01.02]. Nhà trường có các chính sách về thi đua, khen thưởng cho các cán bộ giảng viên đạt được các danh hiệu, thành tích xuất sắc [H6.06.01.10].

Đối với công tác tổ chức cán bộ, nhân sự như tiếp nhận, thu hút, quy hoạch, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng... thì cho đến nay Trường và Khoa chưa nhận được bất cứ đơn, thư khiếu nại hay bất cứ phản hồi không hài lòng nào của GV của ngành QTDVDL&LH. Trong khảo sát CBVC&NLĐ toàn trường có đến 91,4% ý kiến hài lòng và rất hài lòng với “*Công tác quy hoạch, bổ nhiệm, nghỉ hưu và cho thôi việc của Nhà trường là công khai, minh bạch và dân chủ*” [H1.01.01.21.DC].

2. Điểm mạnh

Trường đã xây dựng Đề án vị trí việc làm, có chiến lược phát triển đội ngũ cũng như quy hoạch chuyên môn của GV giảng dạy ngành QTDVDL&LH. Phần lớn các chỉ tiêu về quy hoạch phát triển đội ngũ chuyên môn đã được thực hiện theo đúng kế hoạch đề ra do vậy đã đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng của ngành QTDVDL&LH.

Trường có chiến lược khuyến khích phát triển chuyên môn nghề nghiệp ở các nước tiên tiến, đây chính là đội ngũ GV có triển vọng trong việc chiếm lĩnh nền học thuật hiện đại trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay.

3. Điểm tồn tại

Một số GV thực hiện việc học tập, nâng cao trình độ chuyên môn ở bậc TS chậm hơn so với thời gian đã xác định trong bản quy hoạch cán bộ chuyên môn của Khoa.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Lên kế hoạch thu hút nhân lực có trình độ Tiến sĩ, Thạc sĩ với sự ưu tiên đối với những người tốt nghiệp ở các trường đại học danh tiếng trên thế giới.	Ban Giám hiệu Trường/Khoa QLLH	Hằng năm

		- Thường xuyên rà soát quy hoạch chuyên môn để đảm bảo toàn bộ các GV, NCV thực hiện đúng quy hoạch chuyên môn đã xác định.		
2	Phát huy điểm mạnh	- Tổ chức sinh hoạt chuyên môn thường xuyên để phát huy năng lực sáng tạo của nhóm GV trẻ. - Hỗ trợ kinh phí cho GV trẻ có nhu cầu học các kỹ năng cần thiết như tiếng Anh, công nghệ và các kỹ năng nghề nghiệp liên quan.	Ban giám hiệu Trường và Khoa QLLH	Hằng năm

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 6.2. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

Hiện nay, GV tham gia giảng dạy ngành QTDVDL&LH có 02 PGS (chiếm 4,1%), 7 TS (chiếm 14,5%), 33 ThS (chiếm 68,7%) và 06 Đại học (GV trợ giảng, chiếm 12,5%), bao gồm các GV cơ hữu trong Khoa Quản lý lữ hành, GV ngoài Khoa Quản lý lữ hành (trong Trường) và các GV thuộc các trường đại học thành viên Đại học Huế đảm nhận [H6.06.01.06.DC]. Việc sử dụng chung lực lượng GV của các trường thành viên Đại học Huế giúp ngành QTDVDL&LH giải quyết được khó khăn về lực lượng chuyên môn vì là một đơn vị mới thành lập, nên công tác tuyển dụng và thu hút nguồn nhân lực có trình độ cao mới ở những bước đi ban đầu, nhiều cán bộ của ngành đang tham gia các khóa đào tạo nâng cao trình độ trong và ngoài nước. Tỷ lệ GV và SV ngành QTDVDL&LH đáp ứng yêu cầu theo quy định, được thể hiện cụ thể trong bảng sau:

**Bảng 6.5. Tỷ lệ GV/người học ngành QTDVDL&LH
trong giai đoạn (2016 – 2021)**

Năm học	Tổng số FTEs của GV (giờ giảng dạy + giờ khoa học + giờ cộng đồng)	Tổng số FTEs của SV (giờ học + giờ khoa học + giờ cộng đồng)	Tỷ lệ FTEs SV/GV	Tỷ lệ FTEs GV/SV
2016 - 2017	26318,2	1696500	0,015513	64,461
2017 - 2018	28835,66	1920140	0,015017	66,589
2018 - 2019	22185,8	1620660	0,013689	73,049
2019 - 2020	19434,2	1491800	0,013027	76,762
2020 - 2021	19755,85	1249016	0,015817	63,223
Tổng	116529,71	7978116	0,014606	68,464

Khối lượng công việc của đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH được thể hiện rõ trong bản Đề án vị trí việc làm của Trường và trên cơ sở thực hiện theo Thông tư 47/2014/TT- BGDDT ngày 31/12/2014 của Bộ GD&ĐT quy định về chế độ làm việc đối với GV [H6.06.02.01], theo Quyết định số 1303/QĐ-ĐHH ngày 21/10/2015 của Giám đốc Đại học Huế về việc ban hành Quy định chế độ làm việc của GV Đại học Huế [H6.06.02.02] và Quyết định số 878/QĐ-ĐHH ngày 17/8/2017 về việc ban hành Quy định chế độ làm việc đối với GV Trường Du lịch - Đại học Huế [H6.06.02.03]. Trong đó, giờ chuẩn giảng dạy của GV quy định tại Điều 6, tổng số giờ chuẩn GV được xác định trên 3 nhiệm vụ: giảng dạy, nghiên cứu khoa học, học tập bồi dưỡng và các nhiệm vụ khác. Cụ thể như sau: giờ chuẩn giảng dạy của GV là 270 giờ; giờ chuẩn nghiên cứu khoa học cho GV cao cấp là 140 giờ, GV chính là 120 giờ, GV là 100 giờ; giờ chuẩn học tập, bồi dưỡng, quản lý và các nhiệm vụ khác cho GV cao cấp là 30 giờ, GV chính 50 giờ, GV là 70 giờ. GV trong thời gian tập sự, thử việc chỉ thực hiện tối đa 50% định mức giờ chuẩn của GV (tối đa 135 giờ chuẩn). GV có thời gian nghỉ thai sản, chữa bệnh dài ngày được giảm trừ nhiệm vụ theo tỷ lệ tương ứng với thời gian nghỉ hưởng trợ cấp bảo hiểm xã hội. GV nữ có con nhỏ được giảm trừ nhiệm vụ theo tỷ lệ tương ứng với thời gian làm việc được giảm trừ theo Bộ luật lao động hiện hành [H6.06.02.03].

Từ năm 2021, khối lượng công việc của đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH và GV Trường Du lịch thực hiện theo quy định của Đại học Huế tại Quyết định số 2121/QĐ-ĐHH ngày 31/12/2020 về việc ban hành Quy định chế độ làm việc của GV Đại học Huế. Trong đó, định mức giờ chuẩn giảng dạy của GV quy định tại Điều 4, trong năm học 270 giờ chuẩn (tương đương 810 giờ hành chính) tuy nhiên Quy định này chưa quy định cụ thể chức hạng, chức danh PGS, TS, ThS đều 270 giờ/năm. Nhưng có quy định định mức giờ chuẩn giảng dạy đối với GV được bổ nhiệm chức vụ lãnh đạo hoặc kiêm nhiệm công tác quản lý, đảng, đoàn thể tại Điều 5- theo định mức quy định tại Bảng 1 – Phụ lục I của quy định. Quy định về nghiên cứu khoa học quy định rõ định mức khoa học cho từng GV, GV cao cấp (Hạng I) là 840 giờ hành chính, GV chính (Hạng II) là 720 giờ hành chính và GV (Hạng III) là 600 giờ hành chính, quy định tại Điều 7 Quyết định. Quy định về phục vụ cộng đồng và thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn khác cho từng GV, GV cao cấp (Hạng I) là 110 giờ hành chính, GV chính (Hạng II) là 230 giờ hành chính và GV (Hạng III) là 350 giờ hành chính, quy định tại Điều 8 Quyết định [H6.06.02.04].

Bảng 6.6. Thống kê về tổng số giờ dạy, giờ phục vụ cộng đồng, số lượng các đề tài, bài báo NCKH, sách, giáo trình xuất bản giai đoạn 2016 – 2021 của GV ngành QTDVDL&LH

STT	Nội dung		Số lượng
1	Tổng số đề tài NCKH các cấp (đề tài)	Đề tài cấp Bộ	2
		Đề tài cấp Tỉnh	2
		Đề tài cấp ĐHH	9
		Đề tài cấp Trường	70
2	Sách và giáo trình xuất bản	Giáo trình	3
		Sách chuyên khảo	4
		Sách quốc tế	5
3	Tổng số bài báo khoa học (bài báo)	Tạp chí trong nước	49
		Tạp chí quốc tế	17
4	Tổng số giờ dạy (giờ)		83304.86
5	Tổng số giờ phục vụ cộng đồng		18327

Mỗi vị trí công tác của GV đều có bản mô tả chi tiết các chức năng, nhiệm vụ cần đảm nhiệm làm cơ sở để lãnh đạo Khoa và Trường phân công công tác và đánh giá kết quả thực hiện công việc [H6.06.01.07.DC].

Vào đầu mỗi năm học Phòng ĐT&CTSV phối hợp với Khoa phân định chuyên môn đối với các học phần giảng dạy ngành QTDVDL&LH tại Trường. Phòng TC,HC&CSVC là đầu mối giám sát khối lượng thực hiện công việc của các đơn vị. Theo đó cuối năm Phòng TC,HC&CSVC giám sát mức độ hoàn thành giờ giảng dạy, NCKH và phục vụ cộng đồng theo chế độ làm việc của GV [H6.06.02.05], [H6.06.02.06] [H6.06.02.07], [H6.06.02.10].

Cuối năm học, GV tự đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm học thông qua bản phiếu đánh giá và phân loại viên chức, người lao động: tự đánh giá kết quả công tác, tu dưỡng, rèn luyện và cá nhân tự đánh giá, phân loại đánh giá theo quy định đánh giá phân loại viên chức và người lao động của Đại học Huế. Việc đánh giá được thực hiện theo quy trình, các cá nhân tự đánh giá khối lượng, chất lượng công việc và mức độ hoàn thành và có sự đánh giá của Trưởng Khoa/BM [H6.06.02.08], [H6.06.02.09].

Việc làm thường niên này giúp cho Trường đo lường, giám sát đánh giá mức độ hoàn thành công việc của GV, từ đó đảm bảo cho kết quả giảng dạy, NCKH và các mặt hoạt động khác của Khoa ngày càng được nâng cao.

2. Điểm mạnh

Trường có quy định rõ thời gian làm việc, giờ chuẩn, NCKH,... của GV.

Tỷ lệ GV/SV, khối lượng công việc của đội ngũ GV được xác định rõ ràng, được đo lường, giám sát bởi Khoa và các đơn vị chức năng theo các quy định chặt chẽ của Đại học Huế, góp phần đảm bảo nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng của CTĐT ngành QTDVDL&LH.

3. Điểm tồn tại

Tỷ lệ GV có trình độ từ Tiến sĩ trở lên còn thấp.

Một số GV đang phải đảm nhận khối lượng giờ giảng cao hơn nhiều so với định mức quy định do phải thực hiện thêm giờ cho các GV đang theo học chương trình cao học và nghiên cứu sinh ở trong và ngoài nước. Tỷ lệ GV/SV cao so với quy định tiêu chuẩn.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Lên kế hoạch tuyển dụng, thu hút đội ngũ GV có trình độ ThS, TS để nâng cao chất lượng giảng dạy của Nhà trường. - Tiếp tục đề xuất Đại học Huế về công tác tuyển dụng theo quy định. - Tăng cường thêm số lượng đội ngũ chuyên gia đến từ các doanh nghiệp và các trường đại học trong Đại học Huế. - Thực hiện tốt công tác đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ.	Ban chủ nhiệm Khoa QLLH và Phòng TC,HC&CS VC	Hằng năm
2	Phát huy điểm mạnh	Khối lượng công việc của từng GV được xác định rõ ràng được giám sát theo các quy định chặt chẽ của Đại học Huế góp phần để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH và đáp ứng với nhu cầu xã hội.	Ban chủ nhiệm Khoa QLLH và Phòng TC,HC&CS VC	Hằng năm

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 6.3. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.

1. Mô tả hiện trạng

Xây dựng đội ngũ GV các ngành đào tạo trong toàn trường nói chung và ngành QTDVDL&LH có năng lực, trình độ là một yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giảng dạy đại học. Chính vì vậy để đảm bảo tuyển được GV có

đủ phẩm chất năng lực, đạo đức đáp ứng được yêu cầu Trường đã đưa ra tiêu chí lựa chọn để tuyển dụng cho từng vị trí dựa trên Bản mô tả vị trí việc làm ban hành các năm 2017, 2020, 2022. Ngoài ra, Đại học Huế đã thẩm định ban hành quyết định Đề án vị trí việc làm, trong đó thể hiện nhu cầu nhân lực cho từng loại hình công việc và cũng từ đó kế hoạch tuyển dụng được xác định một phần dựa vào vị trí việc làm [H6.06.01.07.DC].

Trong giai đoạn 2016-2021, Trường đã tuyển dụng các lao động hợp đồng, viên chức 4 đợt, năm 2016, 2017, 2018, 2020 [H6.06.03.01]. Các cá nhân khi đăng ký dự tuyển vào làm GV của Trường Du lịch và Khoa Quản lý lễ hành cần phải đảm bảo các quy định được quy định tại Điều 22 của Luật viên chức năm 2010 và Điều 4 của Nghị định 29/2012/NĐ-CP của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức, đó là có đủ tiêu chuẩn về phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghiệp vụ, năng lực theo yêu cầu của vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp, có đủ các điều kiện đăng ký dự tuyển, quy định, theo Thông tư 40/2020/TT-BGDĐT của Bộ GD&ĐT ngày 26/10/2020 quy định về tiêu chuẩn GV [H6.06.03.02], và các tiêu chuẩn cụ thể khác do Đại học Huế và Trường, Khoa quy định. Các quy định bổ sung này được xác định dựa trên đề xuất của Khoa như: tốt nghiệp đại học chính quy đạt loại giỏi trở lên trong lĩnh vực đào tạo và ưu tiên những ứng viên có trình độ TS, ThS. Các ứng viên phải đảm bảo có kiến thức chung về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và những hiểu biết cơ bản về ngành hoặc lĩnh vực tuyển dụng. Các quy định pháp luật về viên chức, đạo đức nhà giáo. Lịch sử hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Trường Du lịch. GV thì phải có trình độ ngoại ngữ bậc 3, có trình độ chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản và phải vượt qua sát hạch năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ theo hình thức giảng dạy và phỏng vấn.

Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, được phổ biến công khai trên trang thông tin điện tử của Trường [H6.06.03.03]. Trong quá trình tuyển dụng, Hội đồng tuyển dụng được thành lập đảm bảo việc tuyển dụng được chính xác khách quan [H6.06.03.04].

Trong những năm qua, để đáp ứng nhu cầu đào tạo ngành QTDVDL&LH, Trường đã tuyển dụng các lao động hợp đồng, viên chức bổ sung vào nguồn nhân lực còn thiếu, đảm bảo tỷ lệ GV/SV, thể hiện cụ thể qua bảng sau:

**Bảng 6.7. Thống kê số lượng tuyển dụng GV ngành QTDVDL&LH
giai đoạn 2016-2021**

TT	Đơn vị	Số lượng GV ngành QTDVDL&LH tuyển dụng					
		Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1	Khoa Quản lý lữ hành	0	2	2	0	1	0
2	Khoa Du lịch học	0	1	1	0	0	0
3	Khoa QLSK&CNTT	1	4	2	0	1	0
4	Khoa QTKS-NH	0	0	2	0	0	0
Tổng cộng:		1	7	7	0	2	0

Trong giai đoạn 2016-2021, Trường tuyển được 17 lao động hợp đồng và viên chức phân bổ cho các Khoa. Trong đó, Khoa Quản lý lữ hành tuyển được 4 lao động hợp đồng và viên chức trong năm 2017 và 2018, 01 viên chức năm 2020 [H6.06.03.05].

Khi đã trúng tuyển, ứng viên phải trải qua thời gian tập sự theo quy định. Sau khi hoàn thành thời gian tập sự và đạt các yêu cầu của Khoa và Trường, người tập sự sẽ được chính thức bổ nhiệm vào ngạch đúng quy trình bổ nhiệm cán bộ. Ngoài ra, Trường còn được Đại học Huế bổ nhiệm các GV có trình độ chuyên môn cao hoặc đã hết tuổi quản lý và kéo dài thời gian làm việc, giảng dạy ở các đơn vị khác trong Đại học Huế về làm việc tại Trường Du lịch [H6.06.03.06], được thể hiện cụ thể qua bảng sau:

**Bảng 6.8. Thống kê số lượng GV ngành QTDVDL&LH
bổ nhiệm vào ngạch và điều chuyển giai đoạn 2016-2021**

STT	Đơn vị	Số lượng GV ngành QTDVDL&LH bổ nhiệm vào ngạch và điều chuyển					
		Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1	Khoa Quản lý lữ hành	0	0	0	0	4	1
2	Khoa Du lịch học	0	0	0	0	1	0
3	Khoa QLSK&CNTT	1	0	0	0	3	0
4	Khoa QTKS-NH	0	0	0	0	1	0
Tổng cộng:		1	0	0	0	9	1

Trong giai đoạn 2016-2021, Trường bổ nhiệm vào ngạch và điều chuyển 11 GV. Trong đó, Khoa Quản lý lữ hành năm 2020 bổ nhiệm vào ngạch 4 GV và 1 GV điều chuyển năm 2021.

Chiến lược phát triển của Trường Du lịch giai đoạn 2021- 2025, tầm nhìn 2030 đã chú trọng phát triển ngành đào tạo, đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH, trong đó đội ngũ GV cơ hữu của Khoa Quản lý lữ hành được phát triển dự kiến 22 GV năm 2025, và 24 GV vào năm 2030. Với chiến lược phát triển đội ngũ GV của CTĐT ngành QTDVDL&LH về cơ bản đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội đối với ngành [H6.06.01.03.DC].

Công tác tuyển dụng của Nhà trường được thực hiện khách quan, minh bạch, đúng quy định và phổ biến rộng rãi đến toàn thể CBVC&NLĐ. Thông tin tuyển dụng được thông báo rộng rãi theo nhiều kênh khác nhau, do vậy qua khảo sát 92 CBVC&NLĐ thì có 81 cán bộ viên chức và người lao động (chiếm 88,0%) hài lòng và rất hài lòng về “*Công tác tuyển dụng và lựa chọn GV để bổ nhiệm, điều chuyển đúng quy định và phổ biến công khai*” [H1.01.01.21.DC].

Với các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn đội ngũ GV để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định rõ ràng và công bố công khai nên đến nay, Trường Du lịch – Đại học Huế nói chung và Khoa Quản lý lữ hành nói riêng không nhận được đơn khiếu nại nào của cán bộ viên chức và lao động về vấn đề này.

2. Điểm mạnh

Việc tuyển dụng và lựa chọn GV của ngành QTDVDL&LH để bổ nhiệm, điều chuyển được thực hiện dựa trên các tiêu chí đã được xác định rõ ràng theo các quy định của Đại học Huế và Trường căn cứ trên nhu cầu và yêu cầu của Khoa và được công bố công khai.

Khoa và Trường đã tuyển dụng được đội ngũ GV đáp ứng các tiêu chuẩn về học vị, ngoại ngữ, NCKH và nghiệp vụ sư phạm. Các ứng viên sau khi được tuyển có đủ năng lực giảng dạy, có nhiều thành tích trong NCKH và giảng dạy, tuân thủ nghiêm túc chính sách pháp luật của Đảng, Nhà nước, đạo đức nhà giáo.

3. Điểm tồn tại

Mặc dù, các thông báo tuyển dụng được phổ biến công khai trên website và các phương tiện thông tin đại chúng đồng thời niêm yết tại Phòng TC,HC&CSVC, tuy nhiên, số lượng ứng viên nộp hồ sơ ứng tuyển vẫn còn chưa nhiều.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tăng cường thông tin tuyển dụng trên các phương tiện thông tin đại chúng.	Phòng TC,HC&CSVC	Từ năm học 2022 - 2023
2	Phát huy điểm mạnh	Công tác tuyển dụng và bổ nhiệm đối với GV cần tiếp tục thực hiện theo đúng quy định và phổ biến công khai cho những đối tượng có nhu cầu thi tuyển.	Phòng TC,HC&CSVC	Thực hiện theo kế hoạch của Nhà trường

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 6.4. Năng lực của đội ngũ GV, nghiên cứu viên được xác định và được đánh giá.

1. Mô tả hiện trạng

Năng lực của đội ngũ GV có vai trò vô cùng quan trọng trong việc bảo đảm và nâng cao chất lượng của CTĐT ngành QTDVDL&LH. Xác định được tầm quan trọng của vấn đề này nên Khoa Quản lý lễ hành và Trường luôn quan tâm đến việc xác định và đánh giá năng lực của đội ngũ GV để không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo của ngành QTDVDL&LH.

Đề án vị trí việc làm theo chức danh nghề nghiệp của Trường năm 2017 đã xác định rõ khung năng lực với các tiêu chí cụ thể cho từng vị trí việc làm ở phần phụ lục 7 [H6.06.01.07.DC]. Hiện nay, Trường đã điều chỉnh Đề án vị trí việc làm và đưa vào Phần III, trong đó cũng đưa ra khung năng lực quy định cụ thể cho từng vị trí chức danh, từ vị trí Trường Khoa, Phó Trường Khoa, GV cao cấp, GV chính, Trợ giảng [H6.06.01.07.DC].

Tất cả các GV giảng dạy yêu cầu phải đáp ứng các nhiệm vụ về giảng dạy, NCKH, phục vụ cộng đồng. Tất cả các thông tin về năng lực GV của ngành như chuyên môn giảng dạy, các công trình, đề tài, lĩnh vực nghiên cứu, trình độ ngoại ngữ đều được xác lập rõ ràng trong Thống kê hằng năm của Nhà trường [H6.06.04.01] và thể hiện qua trang Cơ sở dữ liệu khoa học và công nghệ của Đại học Huế tại địa chỉ: <https://csdlkhoahoc.hueuni.edu.vn/>. Như vậy, về cơ bản, năng lực, trình độ chuyên môn của GV luôn được xác định rõ ràng và đáp ứng được yêu cầu của công việc.

Các quy định về trách nhiệm giảng dạy và nghiên cứu của GV, định mức giờ chuẩn cho từng đối tượng GV Trường và ngành thực hiện theo quy định của ĐHH và của Trường Du lịch [H6.06.02.02.DC], [H6.06.02.03.DC], [H6.06.02.04.DC].

Bên cạnh đó, việc đánh giá năng lực của đội ngũ GV của ngành QTDVĐL&LH và GV Trường được thực hiện hằng năm theo đúng quy định về đánh giá cán bộ, GV của Đại học Huế và được thực hiện một cách công bằng và khách quan [H6.06.02.09.DC].

Vào cuối mỗi năm học, các GV đều thực hiện việc tự đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm học theo 4 mức: hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ và không hoàn thành nhiệm vụ. Năm 2016 đến 2018, các tiêu chí đánh giá kết quả công tác, tu dưỡng, rèn luyện của viên chức/người lao động, bao gồm: Kết quả thực hiện công việc hoặc nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết; Việc thực hiện quy định về đạo đức nghề nghiệp; Tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân, tinh thần hợp tác với đồng nghiệp và việc thực hiện quy tắc ứng xử của viên chức/người lao động. Riêng đối với GV là cán bộ quản lý, có thêm 02 tiêu chí đánh giá: Năng lực lãnh đạo quản lý, điều hành và tổ chức thực hiện nhiệm vụ; Kết quả hoạt động của đơn vị được quản lý, phụ trách. Năm 2021, các tiêu chí đánh giá viên chức/người lao động bao gồm: Chính trị tư tưởng; Đạo đức, lối sống; Tác phong, lề lối làm việc; Ý thức tổ chức

kỷ luật; Kết quả thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao (xác định rõ nội dung công việc thực hiện; tỷ lệ hoàn thành, chất lượng, tiến độ công việc); Thái độ phục vụ nhân dân, doanh nghiệp (đối với những vị trí tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp). Riêng đối với GV là cán bộ quản lý, có thêm 03 tiêu chí đánh giá: Kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao quản lý, phụ trách; Năng lực lãnh đạo, quản lý; Năng lực tập hợp, đoàn kết [H6.06.02.08.DC].

Quy trình đánh giá năng lực của đội ngũ GV thực hiện theo các bước như sau: Bước 1: Đại học Huế gửi văn bản Hướng dẫn đánh giá, đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động đến các trường đại học và viện nghiên cứu thành viên, các đơn vị trực thuộc và thuộc Đại học Huế. Bước 2: Phòng TC,HC&CSVC gửi văn bản Hướng dẫn đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động đến các Khoa. Bước 3: GV tự đánh giá, xếp loại chất lượng viên chức và người lao động theo mẫu trong năm; Bước 4: Trưởng/Phụ trách Khoa chủ trì họp Khoa để nhận xét đánh giá và xếp loại đánh giá GV của Khoa, trên cơ sở đối chiếu với các tiêu chí quy định tại Điều 12, 13, 14, 15 Quy định về đánh giá, phân loại, đối với đơn vị, công chức, viên chức, người lao động và bổ sung lý lịch công chức, viên chức, người lao động trong Đại học Huế theo Quyết định số 737/QĐ-ĐHH ngày 24/6/2016. Điều 19, 20, 21, 22 Quy định về đánh giá, phân loại và bổ sung lý lịch công chức, viên chức, người lao động trong Đại học Huế theo Quyết định số 918/QĐ-ĐHH ngày 09/7/2018. Điều 4, 5, 6, 7 Quy định về đánh giá, xếp loại chất lượng đối với đơn vị, viên chức và người lao động của Đại học Huế theo Quyết định số 1243/QĐ-ĐHH ngày 24/8/2021 [H6.06.02.09.DC]. Đối với GV đảm nhận chức vụ Trưởng/Phụ trách Khoa, bên cạnh các bước đánh giá tương tự GV, có thêm nội dung lấy ý kiến của cấp ủy đơn vị. Trưởng/Phụ trách Khoa do Hiệu trưởng trực tiếp đánh giá. Kết quả đánh giá mỗi Khoa sẽ được gửi về Phòng TC,HC&CSVC tổng hợp trình đề nghị Trường họp đánh giá. Từ năm học 2016-2017 đến năm học 2017-2018, kết quả đánh giá viên chức người lao động sẽ do Trường đánh giá và tổng hợp kết quả. Từ năm học 2018-2019 đến nay kết quả gửi kết quả đánh giá đề nghị Đại học Huế xem xét, quyết định công nhận kết quả đánh giá viên chức và người lao động [H6.06.04.02], [H6.06.04.03], [H6.06.04.04], [H6.06.04.05], [H6.06.04.06].

Trong giai đoạn 2016-2021, với năng lực tốt trong hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng, kết quả GV ngành QTDVDL&LH được đánh giá cao trong thi đua khen thưởng của Nhà trường - bảng thống kê ở Phụ lục 6.

Trong giai đoạn 2016 - 2021, đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và hoàn thành tốt nhiệm vụ, chỉ có 9 GV hoàn thành nhiệm vụ và 01 giảng viên không hoàn thành nhiệm vụ. Riêng GV Khoa Quản lý lữ hành, trong 5 năm, tất cả GV đều hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và hoàn thành tốt nhiệm vụ, 03 GV hoàn thành nhiệm vụ, không có trường hợp nào không hoàn thành nhiệm vụ - bảng thống kê ở Phụ lục 5.

Kết quả đánh giá của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV ngành QTDVDL&LH giai đoạn 2016 – 2021 về các nội dung như phương pháp truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu, hình thức tổ chức dạy – học phù hợp với đặc thù từng môn học, sự liên hệ giữa lý thuyết và thực tiễn, GV đưa ra nhiều hình thức đa dạng đánh giá kết quả học tập để tăng độ chính xác trong việc đánh giá SV với tỷ lệ từ 81,9% - 89,7% đồng ý và hoàn toàn đồng ý cho thấy SV đánh giá cao năng lực của đội ngũ GV [H2.01.01.08.DC], [H4.04.03.07.DC].

2. Điểm mạnh

Năng lực chuyên môn của GV ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng theo từng đơn vị của Trường Du lịch nói chung và Khoa Quản lý lữ hành nói riêng. Nhà trường luôn tạo điều kiện để nâng cao năng lực của GV ở các cấp độ khác nhau.

Khoa Quản lý lữ hành thường xuyên có các buổi trao đổi học thuật nhằm nâng cao năng lực chuyên môn.

Khoa và Trường có đầy đủ căn cứ để xác định và đánh giá năng lực GV hàng năm.

3. Điểm tồn tại

Trình độ tiến sĩ về chuyên môn của GV chưa nhiều.

Năng lực về ngoại ngữ của đội ngũ GV còn chưa đồng đều.

Về năng lực và hoạt động tiếp cận nghiệp vụ tại cơ sở của GV chưa được thực hiện thường xuyên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Xây dựng các chính sách khuyến khích tham gia đào tạo chuyên môn đúng với ngành và chuyên ngành của Trường và Khoa. - Thường xuyên tổ chức các seminar trong Khoa để nâng cao năng lực giảng dạy của GV. - Xây dựng kế hoạch tiếp cận doanh nghiệp nâng cao năng lực nghiệp vụ của GV. - Tạo điều kiện cho các GV tham gia các lớp học nâng cao trình độ ngoại ngữ tùy theo nhu cầu của mỗi cá nhân. - Xây dựng kế hoạch đánh giá giữa kỳ về hoạt động của GV để đảm bảo chất lượng và năng lực của GV.	Khoa QLLH và Trường Du lịch	Hàng năm
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện đúng các quy định Đại học Huế về các tiêu chuẩn xác định năng lực của GV và công tác đánh giá năng lực của GV .	Trường Du lịch	Hàng năm

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 6.5. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.

1. Mô tả hiện trạng

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và NCKH, Trường Du lịch – Đại học Huế nói chung và Khoa Quản lý lữ hành nói riêng luôn quan tâm đến việc bồi dưỡng và phát triển chuyên môn đội ngũ GV của ngành QTDVDL&LH. Để thực hiện được vấn đề này, Khoa đã xây dựng bản Quy hoạch cán bộ chuyên môn giai đoạn 2016 - 2020 và 2021 - 2025 trong đó thể hiện rõ các mốc thời gian mà các GV đạt được các

học hàm, học vị như Giáo sư, Phó giáo sư, Tiến sĩ, Thạc sĩ [H6.06.01.02.DC].

Bản quy hoạch này phù hợp với ý kiến, nguyện vọng của GV về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Nhà trường đã tiến hành khảo sát, đánh giá nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV. Kết quả cho thấy, tỷ lệ 95,3% GV Trường hài lòng và rất hài lòng với “đề xuất nhu cầu học tập, nâng cao trình độ” nhu cầu “được tập huấn và đào tạo những kỹ năng cần thiết cho công việc” chiếm 82,8% và “chính sách hỗ trợ cho việc học tập nâng cao trình độ của Nhà trường là hợp lý” là chiếm 89% cho thấy nhu cầu được đào tạo, học tập, nâng cao trình độ của GV rất lớn [H1.01.01.21.DC].

Bản quy hoạch này được xây dựng dựa trên tình hình thực tiễn của Nhà trường, yêu cầu về việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đội ngũ để phát triển CTĐT ngành QTDVDL&LH. Tính đến tháng 12/2021, đội ngũ nhân lực thống kê toàn Trường hiện có là 77 GV, trong đó có 03 PGS; 12 TS; 55 ThS và 10 cử nhân. Theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, tỷ lệ GV là Tiến sĩ trong 1 trường đại học theo định hướng ứng dụng phải chiếm ít nhất 25% và 50% với đại học định hướng nghiên cứu. Trong khi đó hiện nay tỷ lệ này tại Trường Du lịch chỉ chiếm 10,9% vẫn thấp so với định hướng ứng dụng của Nhà trường. Thực tế trong những năm gần đây chỉ số về số lượng thạc sĩ tại Trường Du lịch tăng liên tục, nhưng số lượng tiến sĩ và giáo sư, phó giáo sư tăng không đáng kể, thậm chí lại giảm do có một số GV nghỉ việc. Ngoài ra, hiện nay Nhà trường cũng đang thực hiện các chương trình đào tạo trình độ Thạc sĩ và Tiến sĩ, việc số lượng GV có trình độ TS hay chức danh PGS, GS hạn chế cũng sẽ gây khó khăn trong việc điều hành công tác giảng dạy, bố trí GV trong Trường có đủ trình độ và năng lực hướng dẫn cho các luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ của Nhà trường. Điều này đặt ra nhiệm vụ cấp bách cho Nhà trường đó là sẽ phải đốc thúc đội ngũ GV, đặc biệt là GV trẻ cần nhanh chóng nâng cao trình độ chuyên môn của mình để đáp ứng việc thực hiện các chương trình đào tạo cũng như các định hướng phát triển của Nhà trường trong những thời gian sắp tới.

Trong giai đoạn 2016 – 2021, số lượng GV giảng dạy cho chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH có trình độ tiến sĩ có tăng nhưng rất ít trong khi một nửa số lượng GV trong số đó là đến từ các Trường ngoài đơn vị. Số lượng PGS, GS

không có sự thay đổi, chỉ có số lượng thạc sĩ là tăng nhằm đảm bảo các quy định của chương trình đào tạo bậc Đại học. Chính vì vậy, mặc dù chất lượng đội ngũ GV tham gia giảng dạy CTĐT ngành QTDVDL&LH cơ bản đã đảm bảo các quy định của Bộ GD&ĐT. Tuy nhiên để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo cũng như đáp ứng định hướng phát triển của toàn Trường, đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH cần phải nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn của mình, đặc biệt là đội ngũ GV trẻ bởi số GV trẻ đang chiếm tỉ lệ cao trong tổng số GV của Trường [H6.06.05.01].

Căn cứ nhu cầu thực tế đó, Trường cũng đã có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cho toàn thể cán bộ viên chức, người lao động giai đoạn 2016-2021, trong đó có GV ngành QTDVDL&LH [H6.06.01.05.DC]. Nhà trường tiếp tục lên kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cho toàn thể cán bộ viên chức, người lao động trong giai đoạn 2021 - 2025 [H6.06.01.03.DC]. Để thực hiện kế hoạch đào tạo bồi dưỡng dài hạn, ngắn hạn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ GV, Trường đã thực hiện triển khai việc cho viên chức, người lao động tự đăng kí, lên các chương trình học tập phù hợp với trình độ chuyên môn và vị trí công tác. Sau khi có danh sách đăng kí bồi dưỡng học tập của GV, Nhà trường lên kế hoạch và tạo mọi điều kiện thuận lợi, hỗ trợ kinh phí để GV được tham gia và hoàn thành khóa đào tạo bồi dưỡng.

Bảng 6.10. Thống kê số lượng GV ngành QTDVDL&LH được bồi dưỡng đào tạo trong giai đoạn 2016-2021

TT	Đơn vị	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		Dài hạn	Ngắn hạn	Dài hạn	Ngắn hạn	Dài hạn	Ngắn hạn	Dài hạn	Ngắn hạn	Dài hạn	Ngắn hạn	Dài hạn	Ngắn hạn
1	Trường Du lịch	21	5	10	5	4	9	2	6	2	3	3	17
2	Khoa Quản lý lễ hành	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	3
3	Khoa Du lịch học	8	3	3	0	1	1	1	0	0	0	1	3
4	Khoa QTKS-	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4

	NH												
5	Khoa QLSK&C NTT	5	1	2	1	2	4	0	0	1	0	1	3

Bảng thống kê trên cho thấy số lượng cán bộ, GV ngành QTDVDL&LH tham gia các khóa đào tạo dài hạn giai đoạn 2019-2021 ít hơn so với giai đoạn 2016-2018 có sự chênh lệch này là do quy định về tiêu chuẩn viên chức giảng dạy trong cơ sở giáo dục đại học công lập trong Thông tư 40/TT-BGDĐT ngày 26/10/2020 phải có bằng thạc sĩ trở lên phù hợp với vị trí việc làm. Giai đoạn 2019-2021 các GV được tuyển dụng đã có trình độ thạc sĩ vì vậy số lượng GV được cử đi học thạc sĩ giảm mạnh. Hơn nữa, giai đoạn này tình hình thiên tai, dịch bệnh cũng ảnh hưởng lớn đến kế hoạch đi đào tạo bồi dưỡng trình độ tiến sĩ ở nước ngoài của GV. Tuy nhiên, hiện nay Nhà trường cũng đang thực hiện các chương trình đào tạo trình độ Thạc sĩ và Tiến sĩ tại Trường, đây sẽ là giải pháp tốt để các GV trong trường tham gia học tập đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn về trình độ giảng dạy đại học và nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn. Tổng số GV tham gia đào tạo dài hạn trong 5 năm qua 42 GV và đào tạo ngắn hạn 45 GV. Riêng Khoa Quản lý lữ hành, tổng số GV tham gia đào tạo dài hạn trong 5 năm qua là 5 GV và ngắn hạn là 6 GV [H6.06.05.02], [H6.06.05.03].

Nhà trường và Khoa thường xuyên thông báo thông tin về các học bổng nước ngoài về đào tạo Thạc sĩ, Tiến sĩ và các khóa đào tạo ngắn hạn từ đó đã giúp cho đội ngũ GV nắm được thông tin và tham gia học tập để nâng cao trình độ chuyên môn [H6.06.05.04]. Nhà trường và Khoa đã tạo điều kiện thuận lợi về thời gian và kinh phí để cho các GV của ngành được tham gia theo học chương trình cao học, chương trình nghiên cứu sinh ở trong nước và nước ngoài, tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn để phát triển chuyên môn như học bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, bồi dưỡng nghiệp vụ GV chính, tham gia các hội thảo, hội nghị trong nước và quốc tế... theo quy định công khai trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường [H6.06.05.05].

GV ngành QTDVDL&LH và viên chức, người lao động toàn trường được cử đi đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên liên hệ, trao đổi thông tin, báo cáo tiến độ học tập cho trường đơn vị. Sau khi hoàn thành các chương trình đào tạo dài hạn viên

chức, người lao động nộp hồ sơ theo quy định và được Đại học Huế ra Quyết định tiếp nhận viên chức, người lao động trở về làm việc tại đơn vị [H6.06.05.06].

Ngoài ra, Đại học Huế có 01 Trung tâm Khởi nghiệp và Đổi mới sáng tạo được thành lập từ năm 2017. Trung tâm xây dựng và triển khai các hoạt động: huấn luyện, bồi dưỡng kiến thức về khởi nghiệp đổi mới sáng tạo; phát triển và vận hành mạng lưới hỗ trợ khởi nghiệp; cung cấp các dịch vụ hỗ trợ; tìm kiếm và ươm tạo các dự án, doanh nghiệp khởi nghiệp; quản lý, chuyển giao và thương mại hóa các sản phẩm khoa học và công nghệ. Các GV tham gia các hoạt động tại Trung tâm, như tham gia hoạt động giảng dạy học phần Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo [H6.06.05.07], làm các mentor cuộc thi Hat Business Innovation Hackathon do Nhà trường liên kết với Trung tâm tổ chức triển khai [H6.06.05.08].

Kết quả việc thực hiện kế hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV của ngành và GV toàn Trường bao gồm phần kinh phí được thể hiện chi tiết trong Báo cáo tổng kết năm học hằng năm của Nhà trường [H1.01.01.15.DC].

2. Điểm mạnh

Trường đã thực hiện khảo sát, phân tích nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của đội ngũ GV, căn cứ nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV Trường và GV ngành QTDVDL&LH, Trường đã lập kế hoạch quy hoạch, đào tạo và chiến lược phát triển đội ngũ trong thời gian sắp tới. Khoa và Trường đã triển khai nhiều hoạt động cụ thể, có cơ chế hỗ trợ, khuyến khích, tạo điều kiện về thời gian và hỗ trợ kinh phí cho các GV tham gia các CTĐT thạc sĩ, tiến sĩ, các khóa đào tạo tại ngắn hạn trong nước và nước ngoài.

3. Điểm tồn tại

Hình thức tổ chức một số khóa đào tạo, các khóa học ngoại ngữ chưa đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của các GV. Một số khóa đào tạo theo nhu cầu của GV đưa ra còn chưa được triển khai. Việc khảo sát nhu cầu đào tạo bồi dưỡng chuyên môn của GV toàn trường và GV ngành QTDVDL&LH vẫn chưa thực hiện thường xuyên trong thời gian qua.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Thường xuyên khảo sát nhằm xác định chính xác nhu cầu đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ GV cũng như có kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện. - Tổ chức lấy ý kiến đánh giá của GV sau mỗi khóa học nhằm nâng cao chất lượng công tác đào tạo.	Khoa QLLH và Trường Du lịch	Từ năm 2022
2	Phát huy điểm mạnh	Tăng cường triển khai các hoạt động đào tạo, tập huấn cho GV tại các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo khác.	Khoa QLLH và Trường Du lịch	Từ năm 2022

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 6.6. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, 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.

1. Mô tả hiện trạng

Trường Du lịch ban hành Bản mô tả vị trí việc làm, yêu cầu cụ thể về công việc của GV. Trong đó, quy định rõ nhiệm vụ của GV cụ thể: Công việc thứ 1: Giảng dạy các môn học được phân công. Tham gia hướng dẫn và đánh giá, chấm luận văn, luận án tốt nghiệp đại học, cao học, nghiên cứu sinh. Soạn bài giảng, biên soạn tài liệu tham khảo môn học được phân công đảm nhiệm; Công việc thứ 2: Tham gia các đề tài nghiên cứu khoa học ở các cấp Khoa, Đại học Huế, các Đề tài cấp Bộ, cấp Nhà nước và các đề tài liên kết khác. Thực hiện đầy đủ các quy định về chuyên môn và nghiệp vụ theo quy định của Đại học Huế và của Bộ Giáo dục và Đào tạo, công việc thứ 3: Tham gia quản lý đào tạo, nghiên cứu khoa học, cố vấn học tập, trợ lý giáo vụ, khoa học, chỉ đạo thực hành, thực tập và rèn nghề cho SV... [H6.06.01.07.DC].

Với từng chức danh công việc, Trường đều có quy định cụ thể về khối lượng định mức công việc (nghiên cứu, giảng dạy) cho từng loại đối tượng cán bộ giảng dạy dựa trên bản mô tả vị trí việc làm năm 2017 và 2020 [H6.06.01.07.DC], căn cứ theo Quyết định số 1303/QĐ-ĐHH ngày 21/10/2015 [H6.06.02.02.DC] và Quyết

định số 2121/QĐ-ĐHH ngày 31/12/2020 của Giám đốc Đại học Huế về việc ban hành Quy định chế độ làm việc của GV Đại học [H6.06.02.04.DC] và Quyết định số 878/QĐ-ĐHH ngày 17/8/2017 của về việc ban hành Quy định chế độ làm việc của GV Trường Du lịch [H6.06.02.03.DC].

Định mức khối lượng công việc hàng năm đối với GV như sau:

	Định mức		
	Giảng dạy	NCKH	Phục vụ cộng đồng
GV cao cấp (Hạng I)	810 giờ hành chính/năm	840 giờ hành chính/năm	110 giờ hành chính/năm
GV chính (Hạng II)	810 giờ hành chính/năm	720 giờ hành chính/năm	230 giờ hành chính/năm
GV (Hạng III)	810 giờ hành chính/năm	600 giờ hành chính/năm	350 giờ hành chính/năm

Ngoài ra, các GV còn thực hiện công tác giảng dạy theo lịch phân công giảng dạy đầu năm của Khoa [H6.06.06.01] và thực hiện các hoạt động NCKH đã được phê duyệt đầu năm [H6.06.06.02], [H6.06.06.03]. Căn cứ vào kế hoạch phân công giảng dạy từng học kỳ [H6.06.06.04], kết quả hoạt động NCKH [H6.06.02.06.DC] và các hoạt động hỗ trợ của GV, Nhà trường đánh giá mức độ hoàn thành công tác trong năm học. Phòng ĐT&CTSV được giao nhiệm vụ giám sát học đường, hằng ngày dựa vào thời khóa biểu Phòng ĐT&CTSV đi kiểm tra, báo cáo kịp thời [H6.06.06.05]. Ngoài ra, Ban thanh tra nhân dân giám sát kế hoạch đào tạo theo thời khóa biểu giảng dạy của các GV [H6.06.06.06].

Hàng năm, Trường đều triển khai hoạt động tổng kết nhằm đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của từng GV theo hướng dẫn của Trường và Đại học Huế với những quy định cụ thể về khối lượng công việc cũng như các quy chế về khen thưởng, kỷ luật để làm cơ sở bình xét các hình thức thi đua - khen thưởng khác nhau [H6.06.02.09.DC], [H6.06.06.07], [H6.06.06.08], [H6.06.06.09].

Bắt đầu từ tháng 03/2020, Trường đã triển khai đánh giá thường xuyên công việc theo năng lực và hiệu quả triển khai các nhiệm vụ bất thường mà CBVC&NLĐ được giao phụ trách hàng tháng. Năm 2021, Trường triển khai chấm công vân tay và nhận diện khuôn mặt làm căn cứ xét mức độ hoàn thành công việc, giám sát tính kỷ luật, giờ dạy của GV theo lịch giảng dạy được phân công [H6.06.06.10].

Đánh giá hàng tháng đối với GV được thực hiện theo trình tự: cá nhân GV thực hiện báo cáo công việc theo tháng, tự đánh giá điểm hoàn thành nhiệm vụ, sau đó Phụ trách Khoa và Lãnh đạo Trường đánh giá lại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của GV dựa trên các kết quả công việc giảng dạy, NCKH và phục vụ cộng đồng, kết quả đánh giá này là căn cứ để chi trả tiền lương hàng tháng và là cơ sở để đánh giá GV vào cuối năm học [H6.06.06.10]. Các hoạt động này được tiến hành dựa theo các quy định về đánh giá, xếp loại chất lượng đối với đơn vị, viên chức, người lao động của Đại học Huế.

Công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm học của GV được thực hiện như sau: Các GV tự đánh giá phân loại theo mẫu đánh giá phân loại viên chức và người lao động gửi Khoa, Khoa tiến hành đánh giá và gửi kết quả đánh giá qua Phòng TC,HC&CSVC, Phòng TC,HC&CSVC tập hợp để Hội đồng thi đua khen thưởng của Nhà trường họp đánh giá và gửi kết quả đánh giá đề nghị Đại học Huế xem xét, quyết định công nhận kết quả đánh giá viên chức và người lao động hằng năm. Trong giai đoạn 2016 - 2021, đa số GV Trường hoàn thành xuất sắc và hoàn thành tốt nhiệm vụ, chỉ có 9 GV hoàn thành nhiệm vụ và 01 GV không hoàn thành nhiệm vụ. Riêng GV Khoa Quản lý lữ hành, trong 5 năm hầu hết các GV hoàn thành xuất sắc và hoàn thành tốt nhiệm vụ, 03 GV hoàn thành nhiệm vụ, không có trường hợp nào không hoàn thành nhiệm vụ - Bảng thống kê ở Phụ lục 5 [H6.06.04.06.DC].

Những GV hoàn thành tốt công việc giảng dạy, NCKH và các hoạt động quản lý, chuyên môn và hoạt động khác luôn nhận được những danh hiệu xứng đáng: Lao động tiên tiến, Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở, giấy khen của Đại học Huế. Trong giai đoạn 2016 - 2021, các GV ngành QTDVĐL&LH đều đạt danh hiệu lao động tiên tiến, trong đó Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở là 38 GV, Giấy khen của Giám đốc Đại học Huế là 18 GV, Chiến sĩ thi đua cấp Bộ là 3 GV và Bằng khen của Bộ là 3 GV. Riêng GV Khoa Quản lý lữ hành, trong giai đoạn 2016 - 2021 các hầu hết các GV đều đạt từ danh hiệu lao động tiên tiến trở lên, trong đó Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở là 7 GV, Giấy khen của Giám đốc Đại học Huế là 3 GV, Chiến sĩ thi đua cấp Bộ là 1 GV và Bằng khen của Bộ là 1 GV – Bảng thống kê ở Phụ lục 6 [H6.06.06.11].

Việc ghi nhận đúng thành tích và khen thưởng kịp thời cho cán bộ sẽ tạo động lực cho cán bộ phát huy hết khả năng trong giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.

Năm 2021, Nhà trường tiến hành khảo sát CBVC&NLĐ toàn Trường về các hoạt động của Trường, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ 84 % CBGV hài lòng và rất hài lòng với công tác khen thưởng công bằng, đúng đối tượng, đúng công việc, quy trình khen thưởng dân chủ và đúng quy định; Tỷ lệ 73,9% CBGV hài lòng và rất hài lòng đối với sự thoả đáng của các khoản tiền thưởng ở mức khá; Tỷ lệ 83,0% CBGV hài lòng và rất hài lòng đối với chính sách thù lao và phúc lợi của Nhà trường được thực hiện công khai, minh bạch [H1.01.01.21.DC]. Cho thấy việc quản trị theo kết quả công việc của GV của ngành và của Trường đã tạo động lực cho cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

2. Điểm mạnh

Nhà trường thực hiện đúng các quy định về đánh giá, xếp loại của GV theo quy định Đại học Huế và Trường. Điều này đã tạo ra động lực cho GV trong giảng dạy, NCKH và phục vụ cộng đồng, đồng thời giúp việc quản trị theo kết quả công việc của GV được thực hiện tốt hơn.

Thực hiện tốt công tác giám sát học đường.

3. Điểm tồn tại

Việc quản trị nhằm tăng cường sự phối hợp nghiên cứu, đăng tải các công trình nghiên cứu chung trên các tạp chí, nhà xuất bản có uy tín giữa các GV trong Khoa và với các GV của các Khoa khác trong Trường chưa mang lại hiệu quả như mong muốn.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Thành lập nhóm nghiên cứu là tập hợp các thành viên là GV của nhiều Khoa với chuyên môn giảng dạy, nghiên cứu khác nhau để cùng định hướng và hỗ trợ nhau	Trường Du lịch và Khoa QLLH	Từ năm 2022

		trong hoạt động NCKH. - Tiếp tục tăng cường sự phối hợp nghiên cứu, đăng tải công trình nghiên cứu giữa Khoa và các GV của Trường.		
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục xây dựng kế hoạch cụ thể và tạo điều kiện để các GV đi học tập nâng cao trình độ chuyên môn.	Trường Du lịch và Khoa QLLH	Từ năm 2022

5. *Tự đánh giá*: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 6.7. Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của GV và nghiên cứu viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Nhằm thực hiện sứ mạng “*đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, nghiên cứu và chuyển giao khoa học công nghệ trong lĩnh vực du lịch ở khu vực miền Trung – Tây Nguyên và trên cả nước; đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế*” của Trường Du lịch và Khoa Quản lý lễ hành luôn quan tâm đến hoạt động NCKH của đội ngũ GV. Hàng năm, để đảm bảo chất lượng giáo dục đặc biệt là chất lượng của đội ngũ GV, Nhà trường và khoa luôn yêu cầu tất cả GV đều phải đảm bảo giờ làm việc (giờ giảng dạy, NCKH và phục vụ cộng đồng) theo quy định chung của Đại học Huế [H6.06.02.02.DC] [H6.06.02.04.DC] và quy định cụ thể của Nhà trường về các loại hình, số lượng hoạt động nghiên cứu khoa học của GV [H6.06.02.03.DC]. Theo đó, các hoạt động NCKH mà GV và NCV có thể thực hiện bao gồm: Chủ trì hoặc tham gia thực hiện các chương trình, đề tài, dự án, đề tài NCKH, chuyển giao công nghệ; Tham gia các hội nghị, hội thảo khoa học, công bố kết quả NCKH trên các tạp chí khoa học trong và ngoài nước, tạp chí điện tử, diễn đàn khoa học trên trang thông tin điện tử của Nhà trường; Tổ chức, tham gia viết chuyên đề, tham luận tại các hội nghị, hội thảo, tọa đàm khoa học ở trong và ngoài nước theo sự phân công của Nhà trường; Hướng dẫn, bồi dưỡng người học NCKH; Tham gia đánh giá, nhận xét, nghiệm thu các đề tài dự án, luận văn, luận án khoa học theo sự phân công của Nhà trường.

Để đảm bảo giờ NCKH của GV, Trường Du lịch triển khai xây dựng kế hoạch đề xuất nhiệm vụ KHCN từ đầu năm trước năm thực hiện [H6.06.07.01],

[H6.06.07.02] theo kế hoạch chung của Đại học Huế. Việc xác lập các hoạt động NCKH của GV thông qua danh mục phê duyệt nhiệm vụ KHCN thực hiện hàng năm để đảm bảo các hoạt động KHCN phù hợp với từng vai trò, vị trí chức danh GV [H6.06.06.02.DC], [H6.06.06.03.DC].

Giai đoạn 2016-2021 các hoạt động khoa học công nghệ của GV ngành QTDVDL&LH có 2 đề tài cấp Bộ; 9 đề tài cấp Đại học Huế; 70 đề tài cấp cơ sở; 20 đề tài hướng dẫn cấp SV; 2 đề tài liên kết, cấp tỉnh; 49 bài báo trên Tạp chí khoa học trong nước; Số 17 bài báo trên Tạp chí khoa học nước ngoài; 12 sách và giáo trình đã xuất bản; 2 GV có giải thưởng NCKH cấp Bộ [H6.06.02.06.DC], [H6.06.07.03].

Bảng 6.13. Thống kê số lượng đề tài NCKH của GV và SV ngành QTDVDL&LH được thực hiện trong giai đoạn 2016-2021

Loại đề tài	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Cấp Bộ	0	0	1	1	0	0
Cấp Đại học Huế	1	1	3	2	0	2
Cấp cơ sở	13	13	12	13	9	10
Cấp SV	1	4	1	3	4	7
Đề tài liên kết, cấp tỉnh	0	1	1	0	0	0
Tổng	15	19	18	19	13	19

Nguồn: Phòng KH,CN&QHQT

Trong giai đoạn 2016 - 2021, số lượng bài báo, giáo trình và sách chuyên khảo được cán bộ GV ngành QTDVDL&LH chú trọng đầu tư. Tổng số bài báo trên các tạp chí trong nước 49 bài (trong đó cho HĐCDGS là 42 bài, tạp chí khác 7 bài) số lượng bài báo trên các tạp chí khoa học nước ngoài có 17 bài trong đó (9 bài được công bố trên tạp chí ISI và 8 bài tạp chí khác). Số lượng số lượng sách và giáo trình được xuất bản trong 5 năm là 12 đầu sách trong đó, gồm 3 giáo trình, 4 sách chuyên khảo, 5 sách quốc tế [H6.06.02.06.DC].

**Bảng 6.14. Thống kê số bài báo, sách, giáo trình của GV ngành QTDVDL&LH
đã xuất bản trong giai đoạn 2016-2021**

Năm	Số bài báo trên TCKH trong nước		Số bài báo trên TCKH nước ngoài		Số lượng sách và giáo trình đã xuất bản		
	TCKH do HĐCDGS quy định	TCKH khác	Tạp chí ISI	Khác	Giáo trình	Chuyên khảo	Sách/chương sách quốc tế
2016	3	3	0	0	2	1	3
2017	14	1	2	2	1	1	0
2018	3	1	2	4	0	0	0
2019	5	0	2	1	0	1	0
2020	9	1	2	1	0	1	1
2021	8	1	1	0	0	0	1
Tổng	42	7	9	8	3	4	5

Nguồn: Phòng KH,CN&QHQT

**Bảng 6.15. Thông tin về giải thưởng NCKH của GV ngành QTDVDL&LH
trong giai đoạn 2016-2021**

Tên tác giả, nhóm tác giả	Tên công trình	Tên giải thưởng	Giải
GV: ThS. Nguyễn Thị Thúy Vân	Nghiên cứu nhu cầu thông tin của khách du lịch đối với điểm đến du lịch thông minh-trường hợp Thành phố Huế	Tài năng Khoa học và Công nghệ dành cho GV trẻ trong các cơ sở giáo dục đại học năm 2018	Giải khuyến khích cấp Bộ, 2021
GV: ThS. Nguyễn Thị Minh Nghĩa	Nghiên cứu ứng dụng Facebook vào quản lý học tập	Tài năng Khoa học và Công nghệ dành cho GV trẻ trong các cơ sở giáo dục đại học năm 2018	Giải khuyến khích cấp Bộ, 2018

Đối với nhiệm vụ là đề tài và hoạt động NCKH của GV được giám sát, cập nhật thông trên website Cơ sở dữ liệu khoa học và công nghệ Đại học Huế tại địa

chỉ <https://csdlkhoahoc.hueuni.edu.vn/> [H6.06.07.04]. Hoạt động NCKH của GV còn được giám sát thông qua các Bộ môn và Khoa. Bên cạnh đó, Phòng KH,CN&QHQT cũng tiến hành giám sát các hoạt động NCKH của GV thông qua các hoạt động như kiểm tra tiến độ thực hiện đề tài, tính toán giờ chuẩn NCKH đã thực hiện trong năm, tổ chức nghiệm thu đề tài NCKH,... Ngoài ra, tùy theo cấp thực hiện mà các đề tài NCKH sẽ được đánh giá, nghiệm thu bởi Hội đồng KH&ĐT của Khoa, của Nhà trường và của Đại học Huế. Hiệu quả NCKH được đo lường bằng số lượng đề tài NCKH đang thực hiện và được đánh giá thông qua chương trình nghiệm thu đề tài [H6.06.07.05].

Việc hoàn thành khối lượng giờ NCKH là một trong những căn cứ quan trọng để cho hầu hết các GV của Khoa đều được Nhà trường đánh giá ở mức hoàn thành xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ và đều đạt danh hiệu lao động tiên tiến của năm học [H6.06.06.11.DC]. Ngoài ra đối với các nhiệm vụ như xuất bản bài báo quốc tế còn được xét hỗ trợ khen thưởng theo Quy chế chi tiêu nội bộ của Đại học Huế đặc biệt là các bài báo quốc tế uy tín thuộc danh mục ISI, Scopus, WoS được xét khen thưởng ở Đại học Huế và Trường Du lịch [H6.06.05.05.DC].

Ngoài ra, để gia tăng số lượng và chất lượng NCKH của GV, Nhà trường và Khoa đã có các giải pháp, chính sách khuyến khích, khen thưởng, hỗ trợ kịp thời cũng như các chế tài đặt ra, thể hiện trong phương hướng của Báo cáo tổng kết hoạt động KHCN hằng năm, cụ thể là: Tăng mức kinh phí thực hiện đề tài khoa học công nghệ cấp Trường của GV và SV. Đề xuất tăng kinh phí đối với đề tài cấp Đại học Huế và xem xét hỗ trợ khuyến khích kinh phí thực hiện các cấp cao hơn. Xem xét các bổ sung các chế tài đối với GV không thực hiện đề tài quá 2 năm học. Đề xuất với Đại học Huế các mức chi và mức thưởng phù hợp cho các hoạt động liên quan đến khoa học công nghệ [H6.06.07.06].

Ngoài ra, Chiến lược phát triển Trường Du lịch – Đại học Huế giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn 2030, với mục tiêu cụ thể đặt ra đối với hoạt động NCKH là tăng cường năng lực nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực du lịch, gắn với phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Thực hiện các đề tài, dự án, chương trình nghiên cứu mang tầm chiến lược, các lĩnh vực mũi nhọn, đặc biệt chú trọng nghiên cứu ứng

dụng và sử dụng kết quả nghiên cứu vào sản xuất kinh doanh, vào việc nâng cao chất lượng dạy và học của GV và SV [H6.06.01.03.DC].

Việc giám sát hoạt động NCKH đã giúp cho đội ngũ GV của ngành QTDV&LH có kế hoạch cụ thể để đảm bảo thực hiện được định mức giờ chuẩn về NCKH cũng như chất lượng NCKH theo quy định.

2. Điểm mạnh

Nhà trường có quy định cụ thể, rõ ràng về ưu tiên đánh giá, xếp loại GV khi tham gia các loại hình nghiên cứu, có quy định khen thưởng, hỗ trợ đối với các GV có thành tích tốt trong nghiên cứu, hướng dẫn SV, xuất bản giáo trình, bài báo trong nước và quốc tế.

GV ngành QTDV&LH luôn hoàn thành và vượt định mức về giờ NCKH. Một số GV đã đạt được giải thưởng về NCKH ở cấp Đại học Huế, cấp Bộ.

3. Điểm tồn tại

Kinh nghiệm nghiên cứu của đội ngũ GV trẻ, GV học vị Tiến sĩ chưa nhiều phần nào đã hạn chế trong việc tiếp cận một số loại hình nghiên cứu ở các cấp đặc biệt là cấp Nhà nước, Bộ và Đại học Huế của GV ngành QTDV&LH còn hạn chế.

Việc giám sát và đánh giá các hoạt động NCKH theo tiến độ chưa được tiến hành thường xuyên và chưa đồng bộ, xuyên suốt ở các cấp quản lý.

Số lượng xuất bản sách chuyên khảo, giáo trình liên quan đến ngành đào tạo phục vụ công tác giảng dạy còn ít. Các chương trình, đề tài nghiên cứu và hợp tác với các đối tác nước ngoài còn chưa nhiều.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục điểm tồn tại	- Hoạt động xác lập + Tổ chức các chương trình trao đổi học thuật với chuyên gia, chia sẻ thực tiễn với doanh nghiệp để tăng cường khả năng tiếp cận các vấn đề và xác lập các loại hình nghiên cứu. + Rà soát tài liệu liên quan đến	Khoa QLLH & Trường Du lịch	Hàng năm, từ năm 2022

		ngành đào tạo nhằm phát hiện và bổ sung nguồn tài liệu phù hợp thông qua xây dựng giáo trình, tài liệu tham khảo và chuyên khảo của GV đơn vị. - Hoạt động giám sát + Xây dựng giải pháp theo dõi tiến độ NCKH thông qua phần mềm cơ sở dữ liệu khoa học và công nghệ trên cơ sở kế hoạch được phê duyệt. + Tăng cường vai trò của đơn vị chuyên môn trong việc giám sát và đánh giá giữa kỳ các hoạt động nghiên cứu khoa học phù hợp với cải tiến chất lượng đào tạo. - Hoạt động đối sánh + Tạo mối quan hệ với các đối tác nước ngoài để hỗ trợ và trao đổi các kết quả nghiên cứu nhằm tìm kiếm các dự án hoặc chương trình hỗ trợ nghiên cứu chuyên sâu.	Phòng KH,CN&QHQT	
2	Phát huy điểm mạnh	- Khuyến khích các GV viết các bài báo khoa học đăng trên các tạp chí quốc tế đã đăng trước đây, mở rộng thêm các tạp chí chuyên ngành khác, đồng thời khuyến khích tham gia các đề tài NCKH các cấp. - Đề xuất các hình thức khen thưởng, tạo điều kiện thuận lợi cho GV có bài báo quốc tế.	Khoa QLLH và Phòng KH,CN&QHQT	Hàng năm, từ năm 2022

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận Tiêu chuẩn 6

Đội ngũ GV ngành QTDVDL&LH đảm bảo chất lượng về năng lực chuyên môn và NCKH. GV ngành QTDVDL&LH được tuyển dụng theo đúng quy định về quy trình và tiêu chí tuyển dụng của Khoa Quản lý lữ hành, của Trường Du lịch và quy định của Đại học Huế, đã được công bố công khai. Trong giảng dạy, phần lớn các GV ngành QTDVDL&LH hoàn thành và đảm bảo đủ khối lượng công việc. Hàng năm, Khoa và Trường Du lịch đều tiến hành việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cá nhân. Hoạt động này đã giúp đội ngũ GV của ngành QTDVDL&LH nâng cao được hiệu quả công việc của mình, đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của Trường Du lịch. Khoa và Trường Du lịch luôn tạo điều kiện đội ngũ GV nâng cao trình độ chuyên môn, tham gia đào tạo bồi dưỡng ngắn hạn và dài hạn trong nước cũng như nước ngoài. Điều này đã tạo ra động lực cho GV trong giảng dạy và NCKH đồng thời giúp việc quản trị theo kết quả công việc của GV được thực hiện tốt hơn. Tuy nhiên, tỷ lệ GV từ TS trở lên còn thấp, các đề tài NCKH cấp Nhà nước, Bộ và Đại học Huế của GV ngành QTDVDL&LH còn hạn chế, số lượng xuất bản sách chuyên khảo, giáo trình liên quan đến ngành đào tạo phục vụ công tác giảng dạy còn ít. Các chương trình, đề tài nghiên cứu và hợp tác với các đối tác nước ngoài còn chưa nhiều.

Căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí thuộc tiêu chuẩn 6 cho thấy có 1 tiêu chí đạt mức 4/7 điểm và 6 tiêu chí đạt mức 5/7 điểm.

Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên

Mở đầu

Chất lượng đào tạo liên quan đến nhiều yếu tố, trong đó có sự tương tác giữa GV - người học và sự hỗ trợ của đội ngũ nhân viên. Đội ngũ này là các nhân viên làm việc tại Phòng TC,HC&CSVC; ĐT&CTSV; KH,CN&QHQT. Đội ngũ nhân viên của Trường luôn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tốt nhất cho người học trong quá trình học tập. Với tầm quan trọng đó, đội ngũ nhân viên luôn được quy hoạch để đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, Nhà trường thường xuyên tiến hành kiểm tra các hệ thống dịch vụ khảo sát mức độ hài lòng của người học khi sử dụng dịch vụ để có hướng khắc phục và phát triển hiệu quả hơn. Ngoài ra, Nhà trường chủ trương triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên. Bên cạnh đó, hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên luôn được quản trị để đảm bảo các dịch vụ được cung cấp ngày một tốt hơn.

Tiêu chí 7.1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

Ngoài đội ngũ GV trực tiếp tham gia công tác giảng dạy, hoạt động chuyên môn và NCKH thì đội ngũ nhân viên đóng một vai trò quan trọng trong việc triển khai các hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. Khoa Quản lý lữ hành 100% CB là GV, tuy nhiên nhờ sự hỗ trợ tích cực của đội ngũ nhân viên của các phòng ban trong Trường nhằm đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được thực hiện trong giai đoạn 2016-2020 và định hướng giai đoạn 2021-2025 thực hiện trên cơ sở nhu cầu sử dụng nhân viên trong các hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng, cụ thể như sau [H6.06.01.02.DC]:

**Bảng 7.1. Thống kê quy hoạch chuyên môn của NV của các Phòng ban
giai đoạn 2016 - 2020**

	Số lượng NV theo trình độ chức danh quy hoạch		
	Phó giáo sư	Tiến sĩ	Thạc sĩ
Phòng KH,CN&QHQT	0	1	1
Phòng ĐT&CTSV	1	1	6
Phòng TC,HC&CSVC	0	1	5

Đây là cơ sở quan trọng để Nhà trường thực hiện chiến lược phát triển đội ngũ cán bộ viên chức của Nhà trường trong đó có đội ngũ nhân viên. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được Trường rất quan tâm thực hiện nhằm đáp ứng các dịch vụ hỗ trợ cho cán bộ, GV và SV liên quan đến hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. Cụ thể, Nhà trường đã xác định số lượng đội ngũ nhân viên của Phòng ĐT&CTSV với các vị trí như: nhân viên xây dựng kế hoạch, nhân viên quản lý điểm, nhân viên hỗ trợ về các chính sách liên quan đến SV, nhân viên phụ trách hoạt động quảng bá, tuyển sinh; nhân viên quản lý giảng đường,... để đáp ứng nhu cầu thực hiện các hoạt động đào tạo chung của toàn Trường. Để giúp cho cán bộ, GV và SV dễ dàng tiếp cận và tham khảo các tài liệu liên quan đến đào tạo và NCKH, Nhà trường đã quy hoạch các vị trí hỗ trợ tại Phòng KH,CN&QHQT (trong đó có bộ phận Thư viện) với vai trò là nhân viên phòng đọc, nhân viên phòng cho mượn sách, nhân viên kỹ thuật về hệ thống công nghệ thông tin thư viện, nhân viên hỗ trợ NCKH, HTQT... Bên cạnh đó, để giúp cho cán bộ, GV và SV thực hiện được các thủ tục hành chính như lấy giấy đi đường khi đi công tác, xin giấy giới thiệu của Nhà trường để làm việc với các bên liên quan, nhân viên hỗ trợ cơ sở vật chất tại các phòng học, phòng thực hành... Nhà trường đã quy hoạch cho Phòng TC,HC&CSVC các nhân viên chuyên thực hiện các công việc này [H6.06.01.07.DC].

Dựa trên Quyết định số 507/QĐ-ĐHH ngày 22 tháng 5 năm 2017 của Giám đốc Đại học Huế về việc phê duyệt Đề án vị trí việc làm Trường Du lịch – Đại học Huế, phê duyệt đề án vị trí việc làm năm 2016, 2017 và 2018 và Quyết định số 73/QĐ-ĐHH ngày 17 tháng 1 năm 2020 của Giám đốc Đại học Huế về việc phê duyệt Đề án vị trí việc làm Trường Du lịch – Đại học Huế giai đoạn 2019-2021, đề án phê duyệt định mức số lượng viên chức để làm cơ sở cho việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý đội ngũ nhân viên theo quy định và bảo đảm cơ cấu viên chức theo

bản mô tả vị trí việc làm của từng vị trí, làm cơ sở cho việc xây dựng các kế hoạch tuyển dụng cho các năm về sau. Trong năm 2021, Trường Du lịch đã thực hiện xây dựng và được Đại học Huế thẩm định Đề án vị trí việc làm và định mức số lượng người làm việc để làm cơ sở cho việc tuyển dụng và bổ nhiệm chức danh đội ngũ nhân viên [H6.06.01.07.DC].

Dựa trên nhu cầu sử dụng nhân viên một cách khoa học, gắn với thực tiễn của đơn vị, Trường ban hành Kế hoạch tuyển dụng hợp đồng lao động trong đó có đội ngũ nhân viên nhằm đảm bảo đủ số lượng và chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ cho các hoạt động của Nhà trường [H6.06.01.04.DC].

Chính sách thu hút đội ngũ là một trong những điểm mà Trường luôn quan tâm. Cũng như GV, đội ngũ chuyên viên, nhân viên hành chính được chi trả và hưởng lương, các chế độ Bảo hiểm xã hội đầy đủ và các chế độ phúc lợi khác thể hiện trong Luật viên chức, Bộ luật lao động, trong Quy chế chi tiêu nội bộ của Nhà trường. Bên cạnh đó, Trường cũng thực hiện chính sách thưởng hệ số tăng thêm theo hướng dẫn của Đại học Huế dựa trên năng lực và kết quả hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ thực hiện công việc hàng tháng của viên chức và người lao động [H7.07.01.01].

Công tác tổ chức cán bộ của Trường thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành, theo quy định của Đại học Huế. Công tác phát triển đội ngũ, nâng cao năng lực luôn là một trong những mục tiêu trọng tâm của Nhà trường. Trường tạo điều kiện để đội ngũ chuyên viên, nhân viên được tham gia các chương trình đào tạo, bồi dưỡng để đáp ứng tốt yêu cầu của công việc. Hằng năm, Trường xây dựng và thực hiện các kế hoạch đào tạo bồi dưỡng đội ngũ nhân sự trong toàn trường [H6.06.01.05.DC].

Hiện nay toàn trường có 110 viên chức và người lao động, trong đó có 77 GV và 33 chuyên viên, nhân viên khối hành chính đang làm việc tại các phòng chức năng như: Phòng ĐT&CTSV, Phòng TC,HC&CSVC và Phòng KH,CN&QHQT. Với tỷ lệ phân chia số lượng chuyên viên, nhân viên của các phòng chức năng trên tổng số cán bộ hiện nay của Trường Du lịch là 30% là khá hợp lý. Bên cạnh đó, trong năm học 2020 – 2021, Trường Du lịch cũng đã sắp xếp, cơ cấu lại đội ngũ GV giữa các Khoa cho phù hợp với khối lượng công việc và định hướng phát triển của

Nhà trường. Để hoàn thành các nhiệm vụ được giao, Trường Du lịch cũng đang thực hiện một số giải pháp ngắn hạn như cử một số GV kiêm nhiệm thêm các công việc chuyên viên từ một số phòng ban như: hành chính văn thư (Thư ký Khoa), Đào tạo sau Đại học, CTSV, Đoàn thanh niên, Hội SV... [H6.06.05.01.DC].

Căn cứ sứ mạng, giá trị cốt lõi, định hướng tầm nhìn của Trường Du lịch, thực trạng nhân sự tại đơn vị, quy mô tuyển sinh qua các năm học và điều kiện đáp ứng về cơ sở vật chất, nguồn lực tài chính, Trường ban hành Chiến lược phát triển của Trường giai đoạn 2021- 2025 và tầm nhìn đến năm 2030, nhằm phát triển đội ngũ, đảm bảo về cơ cấu, số lượng và chất lượng; tổ chức bộ máy quản lý tinh gọn với đội ngũ cán bộ quản lý có kiến thức và kỹ năng quản lý giỏi, đảm bảo điều hành các mặt hoạt động của Nhà trường một cách chuyên nghiệp và hiệu quả. Tổng số nhân viên trong Chiến lược phát triển là 33 người vào năm 2022, 2025 là 37 và ổn định ở quy mô 42 người vào năm 2030 [H6.06.01.03.DC], sẽ đáp ứng tốt hơn nữa cho việc hỗ trợ các hoạt động liên quan đến đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng của Nhà trường và Khoa.

Trường Du lịch hiện nay có 03 phòng chức năng đó là Phòng ĐT&CTSV, Phòng TC,HC&CSVC, Phòng KH,CN&QHQT và 1 trung tâm Thực hành và Liên kết doanh nghiệp. Bộ phận Thư viện thuộc Phòng KH,CN&QHQT và bộ phận Kế toán tài vụ thuộc Phòng TC,HC&CSVC [H7.07.01.02].

Bảng 7.2. Thống kê trình độ của đội ngũ nhân viên giai đoạn 2016- 2021

TT	Đội ngũ nhân viên	Trình độ					Tổng số
		Khác	Trung cấp	Đại học	Thạc sĩ	Tiến sĩ	
1	Phòng TC,HC&CSVC	4	1	4	7	0	16
2	Phòng ĐT&CTSV	0	0	4	6	0	10
3	Phòng KH,CN&QHQT	0	0	3	4	0	7

Các phòng chức năng có nhiệm vụ giải quyết những công tác nhằm thực hiện nhiệm vụ đào tạo và giảng dạy của Trường. Đối với đội ngũ nhân viên làm việc tại các phòng chức năng này đều có bằng cấp và trình độ nhất định, đảm đương khối lượng công việc được phân công, hỗ trợ đắc lực cho Trường giải quyết các vấn đề cho GV và người học [H7.07.01.03].

Trong năm học 2020-2021, Nhà trường tiến hành khảo sát lấy kiến của SV tốt nghiệp K51 về “*Công tác tổ chức và quản lý đào tạo*”. Kết quả khảo sát cho thấy trong quá trình làm việc, SV hài lòng về thái độ và các hình thức phục vụ của đội ngũ nhân viên đã đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của SV với tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng là 84,55% [H4.04.03.07.DC].

Nhà trường tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ viên chức, lao động về các hoạt động của Nhà trường năm 2021, trong đó tỷ lệ GV hài lòng và rất hài lòng về “*Sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, đội ngũ nhân viên trong công việc nhiệt tình*” chiếm tỷ lệ rất cao, chiếm đến 90,6% [H1.01.01.21.DC].

2. Điểm mạnh

Trường Du lịch – Đại học Huế đã thực hiện việc quy hoạch để đảm bảo đáp ứng tốt về số lượng và trình độ của đội ngũ nhân viên cho nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

3. Điểm tồn tại

Việc thu thập ý kiến đánh giá của GV và SV về mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên đối với hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng vẫn chưa được thực hiện thường xuyên.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Thực hiện thường xuyên hằng năm và đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến đánh giá về mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên đối với hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.	Phòng TC,HC&CSVC	Hằng năm
2	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục thực hiện việc quy hoạch đội ngũ nhân viên để đáp ứng tốt cho các hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ	Phòng TC,HC&CSVC	Từ năm học 2022 -2023

		cộng đồng.		
--	--	------------	--	--

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 7.2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.

1. Mô tả hiện trạng

Trường Du lịch luôn chú trọng đến công tác tuyển dụng để đảm bảo chất lượng của đội ngũ nhân viên nhằm đáp ứng tốt nhất cho việc hỗ trợ các công việc liên quan đến đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

Việc tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên của Nhà trường do Đại học Huế thực hiện theo quy định của Nhà nước (Căn cứ Luật Viên chức ngày 15/11/2010, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức ngày 25/11/2019, Nghị định số 115/2020/NĐ-CP ngày 25 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức, Thông tư số 06/2020/TT-BNV ngày 02/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quy chế tổ chức thi tuyển, xét tuyển công chức, viên chức, thi nâng ngạch công chức, thi hoặc xét thăng hạng chức danh nghề nghiệp viên chức, Nội quy thi tuyển, xét tuyển công chức, viên chức, thi nâng ngạch công chức, thi hoặc xét thăng hạng chức danh nghề nghiệp viên chức, Quyết định số 393/QĐ-ĐHH ngày 06/4/2016 của Đại học Huế về việc Ban hành Quy định về tuyển dụng viên chức trong Đại học Huế; Quyết định số 1113/QĐ-ĐHH ngày 24/8/2018 về việc sửa đổi, bổ sung một số điểm của Quyết định 393/QĐ-ĐHH; Quyết định số 1925/QĐ-ĐHH ngày 08/12/2021 của Đại học Huế về việc Ban hành Quy định về tuyển dụng viên chức trong Đại học Huế. Quy trình tuyển dụng viên chức như sau: thực hiện theo các Điều 13, 14, 15, 16 tại Quyết định số 393/QĐ-ĐHH ngày 06/4/2016. Điều 13- Xây dựng và phê duyệt kế hoạch tuyển dụng. Điều 14 – Thông báo tuyển dụng và tiếp nhận hồ sơ. Điều 15 – Tổ chức tuyển dụng viên chức. Điều 16 – Thông báo kết quả tuyển dụng. Theo các Điều 16, 17, 18, 19, 20 tại Quyết định số 1925/QĐ-ĐHH ngày 08/12/2021. Điều 16- Thông báo tuyển dụng và tiếp nhận Phiếu đăng ký dự tuyển. Điều 17 – Trình tự tổ chức tuyển dụng. Điều 18 – Thông báo kết quả tuyển dụng viên chức. Điều 19 – Hoàn thiện hồ sơ tuyển dụng. Điều 20 – Ký kết hợp đồng làm việc và nhận việc [H6.06.01.08.DC].

Đối với công tác bổ nhiệm, điều chuyển: Nhà trường thực hiện theo quy định Đại học Huế về Quy định công nhận, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, kéo dài thời gian giữ chức vụ, thôi giữ chức vụ, miễn nhiệm, luân chuyển và chế độ phụ cấp chức vụ đối với viên chức quản lý tại Đại học Huế số 272/QĐ-ĐHH ngày 28/3/2017 và số 06/QĐ-ĐHH ngày 19/01/2021 của Đại học Huế [H6.06.01.09.DC].

Dựa trên bản mô tả vị trí việc làm năm trong đề án vị trí việc làm ban hành năm 2017, 2020 và đề án vị trí việc làm năm 2022 đã được Đại học Huế thẩm định cho từng vị trí đội quyết định ban hành [H6.06.01.07.DC]. Tùy vào từng vị trí của nhân viên, Nhà trường có quy định tiêu chí cụ thể như: Có quốc tịch Việt Nam hoặc cư trú tại Việt Nam, từ đủ 18 tuổi trở lên, có phiếu đăng ký dự tuyển, có lý lịch rõ ràng, có văn bằng, chứng chỉ phù hợp với vị trí việc làm, có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng ngoại ngữ trong thực hiện các nhiệm vụ của vị trí việc làm được tuyển dụng, đủ sức khỏe để thực hiện nhiệm vụ hoặc công việc, đáp ứng các điều kiện khác theo yêu cầu của vị trí việc làm [H6.06.01.04.DC].

Trong giai đoạn 2016-2021, Đại học Huế đã tuyển dụng nhân viên cho Nhà trường 2 đợt vào năm 2017 và năm 2018. Căn cứ vào nhu cầu thực tế của các đơn vị, Nhà trường đã đề nghị Đại học Huế tuyển dụng đội ngũ nhân viên của Trường về số lượng và tiêu chí cần có cho từng vị trí. Các chỉ tiêu, tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn đội ngũ nhân viên được phổ biến công khai thông qua công văn, trên trang thông tin điện tử của Đại học Huế và Trường tại địa chỉ <https://hueuni.edu.vn/portal/vi/index.php/News/thong-bao-tuyen-dung-vien-chuc-va-lao-dong-hop-dong-tai-dai-hoc-hue.html> và http://huht.huei.edu.vn/chuyen_muc/tin-tuc-2/tuyen-dung [H6.06.03.03.DC].

Để đảm bảo tính chính xác và khách quan, trong quá trình tuyển dụng, Hội đồng tuyển dụng Nhà trường được thành lập [H6.06.03.04.DC]. Trong năm 5 qua, Nhà trường tuyển dụng được 4 nhân viên [H7.07.02.01].

Bảng 7.3. Thống kê số lượng tuyển dụng nhân viên giai đoạn 2016-2021

TT	Đơn vị	Số lượng nhân viên tuyển dụng					
		Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1	Phòng TC,HC&CSVC	0	2	0	0	0	0
2	Phòng ĐT&CTSV	0	0	1	0	0	0
3	Phòng KH,CN&QHQT	0	0	1	0	0	0
Tổng cộng:		0	2	2	0	0	0

Định kỳ 5 năm một lần đội ngũ nhân viên của Nhà trường là các chuyên viên có đủ tiêu chuẩn theo quy định của Nhà nước và yêu cầu về phẩm chất, năng lực đối với từng chức vụ quản lý sẽ được bổ nhiệm để đảm bảo sự ổn định, kế thừa và phát triển đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý, tạo điều kiện để nhân viên bồi dưỡng, rèn luyện qua thực tiễn, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động. Quy trình bổ nhiệm được thực hiện theo đúng quy định của Trường Du lịch – Đại học Huế.

Giai đoạn 2016 - 2021, Trường đã điều chuyển 3 nhân viên, cụ thể như sau: [H7.07.02.02].

Bảng 7.4. Thống kê số lượng điều chuyển nhân viên giai đoạn 2016-2021

TT	Đơn vị	Số lượng nhân viên điều chuyển					
		Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1	Phòng TC,HC&CSVC	0	0	0	0	0	1
2	Phòng ĐT&CTSV	0	0	0	0	0	1
3	Phòng KH,CN&QHQT	0	0	0	0	1	0
Tổng cộng:		0	0	0	0	1	2

Với các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định rõ ràng và công bố công khai nên đến nay Trường không nhận được đơn khiếu nại nào của cán bộ viên chức và lao động trong Nhà trường về vấn đề này.

2. Điểm mạnh

Tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn đội ngũ nhân viên để bổ nhiệm và điều chuyển của Trường được quy định rõ ràng, công bố công khai đến toàn thể cán bộ,

viên chức và lao động của Nhà trường cũng như đến toàn xã hội thông qua nhiều hình thức khác nhau.

Trường tuyển được đội ngũ nhân viên đáp ứng các tiêu chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ. Các ứng viên sau khi được tuyển có đủ năng lực để thực hiện các nhiệm vụ của mình.

3. Điểm tồn tại

Mặc dù các thông báo tuyển dụng được công khai, tuy nhiên, số lượng ứng viên nộp hồ sơ ứng tuyển vẫn còn chưa nhiều. Nhà trường vẫn chưa thực hiện khảo sát nhu cầu và ý kiến đóng góp của các bên liên quan về vị trí việc làm.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tổ chức khảo sát nhu cầu và ý kiến đóng góp của các bên liên quan về vị trí việc làm Nhà trường. Tăng cường thông tin tuyển dụng trên các phương tiện truyền thông đại chúng.	Phòng TC, HC&CSVC phối hợp với Ban Tổ chức cán bộ - Đại học Huế	Từ năm học 2022 - 2023
2	Phát huy điểm mạnh	Công tác tuyển dụng và bổ nhiệm đối với nhân viên cần tiếp tục thực hiện theo đúng quy định và phổ biến công khai.	Phòng TC, HC&CSVC phối hợp với Ban Tổ chức cán bộ - Đại học Huế	Từ năm học 2022 - 2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 7.3. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.

1. Mô tả hiện trạng

Để giúp cho GV và người học thực hiện tốt các hoạt động liên quan đến học tập, giảng dạy, NCKH... đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có năng lực phù hợp. Xác định được tầm quan trọng của vấn đề này, Trường Du lịch luôn xác định phải xây

dụng được đội ngũ nhân viên có năng lực phù hợp để phục vụ tốt cho các hoạt động liên quan đến đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

Năng lực của đội ngũ nhân viên Trường được xác định ngay khi thực hiện tuyển dụng. Cụ thể, các ứng viên tham gia tuyển dụng vào các vị trí nhân viên của Nhà trường phải đáp ứng được các tiêu chuẩn quy định của Trường như: phải có bằng đại học trở lên, ngành đào tạo phải phù hợp với yêu cầu công việc cần tuyển dụng; có chứng chỉ ngoại ngữ và trình độ tin học đủ đáp ứng các yêu cầu vị trí công việc; có các văn bằng chứng chỉ đào tạo, chứng chỉ hành nghề phù hợp với vị trí việc làm,... [H6.06.01.04.DC]. Nhiệm vụ của đội ngũ nhân viên được thực hiện theo Bảng phân công công việc của các phòng với các nhiệm vụ cụ thể theo từng vị trí công tác [H7.07.03.01].

Bắt đầu từ tháng 03/2020, Trường đã triển khai đánh giá thường xuyên công việc theo năng lực và hiệu quả triển khai các nhiệm vụ bất thường mà nhân viên được giao phụ trách hàng tháng. Năm 2021, Trường triển khai chấm công vân tay và nhận diện khuôn mặt làm căn cứ xét tính kỷ luật, về giờ giấc làm việc của NV theo theo giờ hành chính.

Dựa trên công việc được phân công, hằng tháng, NV thực hiện báo cáo công việc theo tháng theo trình tự: cá nhân báo cáo công việc đã thực hiện, tự đánh giá điểm hoàn thành nhiệm vụ, sau đó Phụ trách đơn vị và Lãnh đạo Trường đánh giá lại làm cơ sở cho đánh giá cuối năm, đồng thời cũng làm căn cứ để chi trả tiền lương cho nhân viên [H7.07.03.02].

Định kỳ cuối năm, nhằm xác định được các ưu điểm, hạn chế về năng lực trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ nhân viên, Trường thực hiện việc đánh giá chất lượng công việc theo quy định về đánh giá, phân loại đối với đơn vị, viên chức, người lao động và bổ sung lý lịch công chức, viên chức, người lao động trong Đại học Huế [H6.06.02.09.DC]. Đội ngũ nhân viên thuộc các Phòng ban/Tổ chức năng được tuyển dụng theo nhu cầu công việc và các tiêu chí cụ thể, do vậy năng lực đội ngũ nhân viên được đảm bảo phù hợp với các nhiệm vụ được giao. Trên cơ sở công văn hướng dẫn của Đại học Huế, Phòng TC,HC&CSVC triển khai kế hoạch đánh giá và gửi văn bản Hướng dẫn đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động đến các Phòng ban. Căn cứ vào Bảng phân công nhiệm vụ của

Trường đơn vị đối với các nhân viên, các cá nhân tự đánh giá xong, trường các đơn vị sẽ tổ chức họp và lấy ý kiến nhận xét của các đồng nghiệp trong bộ phận cho từng cá nhân. Kết quả đánh giá mỗi đơn vị sẽ được gửi về Phòng TC,HC&CSVC tổng hợp trình đề nghị Trường họp lấy ý kiến. Từ năm học 2018-2019 đến nay, kết quả đánh giá sẽ được thống kê và tổng hợp gửi đến Đại học Huế xem xét, quyết định công nhận kết quả đánh giá viên chức và người lao động [H6.06.04.02.DC], [H6.06.04.03.DC], [H7.07.03.01], [H7.07.03.03], [H7.07.03.04], [H6.06.04.06.DC].

Đội ngũ nhân viên của Trường được đánh giá phân loại nhằm làm rõ ưu điểm, khuyết điểm, tư tưởng, phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo bốn mức: Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ, không hoàn thành nhiệm vụ.

Trong giai đoạn 2016-2021, hầu hết đội ngũ nhân viên Trường hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ. Trong đó chỉ có 2 trường hợp hoàn thành nhiệm vụ và không có trường hợp nào không hoàn thành nhiệm vụ. Kết quả đánh giá đội ngũ nhân viên của Trường cho thấy đội ngũ nhân viên này đều đáp ứng tiêu chuẩn năng lực yêu cầu về vị trí việc làm. Mức độ hoàn thành công việc sẽ làm căn cứ bình xét thi đua – khen thưởng cấp Trường, cấp Đại học Huế, cấp Bộ và cấp Nhà nước – Bảng thống kê ở Phụ lục 7.

Năm 2021, Kết quả khảo sát CBVC&NLĐ toàn trường cho thấy Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng với nhận định “*Sự hỗ trợ từ đồng nghiệp trong công việc nhiệt tình*” chiếm 92,5% chứng tỏ các GV hài lòng với sự hỗ trợ nhiệt tình của đội ngũ nhân viên trong các hoạt động hỗ trợ dạy học, NCKH. Khảo sát trên 93 cán bộ viên chức, người lao động thì có 76 CBVC&NLĐ (chiếm 81,7%) hài lòng và rất hài lòng với sự rõ ràng về vị trí việc làm của từng viên chức với mức độ hài lòng trở lên khá cao chứng tỏ Nhân viên hài lòng với công việc được giao [H1.01.01.21.DC].

Nhà trường tiến hành khảo sát lấy kiến của SV tốt nghiệp K51, các hoạt động về “Công tác tổ chức và quản lý đào tạo” bao gồm các hoạt động: hỗ trợ thiết bị phòng học, phòng thực hành; cung cấp đầy đủ tài liệu tham khảo, dữ liệu khoa học tra cứu; được khuyến khích và tạo điều kiện tham gia nghiên cứu khoa học; các hoạt động “Sinh hoạt và đời sống” bao gồm các hoạt động: giải quyết đầy đủ những

chính sách xã hội; tham gia các hoạt động Đoàn, hội; các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao; chăm sóc sức khỏe tại trường và cảnh quan vệ sinh môi trường. Các tiêu chí đánh giá phản ánh mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học, các hoạt động của SV trong quá trình học tập tại Nhà trường. Số liệu thống kê cho thấy SV hài lòng các hoạt động tổ chức tại Trường, chỉ có hoạt động về hỗ trợ thiết bị phòng học, phòng thực hành, SV đánh giá chưa cao [H4.04.03.07.DC]. Hiện nay, Nhà trường đang trong tiến trình xây dựng thêm cơ sở thuộc quy hoạch Đại học Huế trong làng đại học với diện tích là 6,40 ha. Sau khi hoàn thành sẽ mang đến cho SV Trường du lịch một môi trường học tập tốt và hiện đại, đáp ứng nhu cầu học tập của SV [H7.07.03.05].

2. Điểm mạnh

Trường Du lịch – Đại học Huế đã có văn bản quy định rõ ràng về việc xác định và đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên. Hoạt động đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên của Trường Du lịch được thực hiện công bằng, công khai, phù hợp với yêu cầu của Trường và đúng quy định của Đại học Huế.

3. Điểm tồn tại

Mức độ hài lòng của người học về hoạt động hỗ trợ thiết bị phòng học, phòng thực hành chưa cao.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tăng cường các hoạt động hỗ trợ CSVC, thiết bị phòng học, phòng thực hành đáp ứng nhu cầu học tập và NCKH của SV.	Phòng TC,HC&CSVC	Từ năm học 2022 - 2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện việc đánh giá năng lực đội ngũ nhân viên chính xác và phù hợp đối với từng đối tượng viên chức, người lao động trong đội ngũ nhân viên.	Phòng TC,HC&CSVC	Thường xuyên, theo từng năm học

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 7.4. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.

1. Mô tả hiện trạng

Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của cán bộ viên chức nói chung và đội ngũ nhân viên nói riêng là điều kiện quyết định để Trường Du lịch và Khoa Quản lý lữ hành có thể phát triển vững mạnh. Trường Du lịch có đội ngũ nhân viên có năng lực và trình độ chuyên môn, nhiệt tình để hoàn thành công việc. Song, để giúp cho đội ngũ nhân viên đáp ứng tốt nhất yêu cầu của công việc, đáp ứng tốt nhu cầu của người học và GV, Trường đã xây dựng đề án vị trí việc làm nhằm xây dựng đội ngũ nhân viên đủ số lượng, có năng lực chuyên môn [H6.06.01.07.DC].

Giai đoạn 2016-2021, nhằm quan tâm và tạo điều kiện tốt cho các nhân viên được đào tạo, phát triển chuyên môn, nghiệp vụ dựa trên yêu cầu về vị trí việc làm, Nhà trường đã xây dựng các kế hoạch đào tạo cho đội ngũ viên chức, người lao động [H6.06.01.05.DC]. Hằng năm, dựa vào kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của Trường và Đại học Huế, Trường đã thông báo triển khai đến các Phòng, Khoa các văn bản thông báo về nhu cầu đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ của Đại học Huế [H7.07.04.01].

Năm 2021, Trường Du lịch đã triển khai khảo sát nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn của đội ngũ nhân viên và đã có chính sách về phát triển năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên dựa trên quy định của Đại học Huế. Căn cứ vào khảo sát nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên cho thấy, tỷ lệ đội ngũ nhân viên hài lòng và rất hài lòng với “*đề xuất nhu cầu học tập, nâng cao trình độ*” chiếm 83,3%, “*được tập huấn và đào tạo những kỹ năng cần thiết cho công việc*” chiếm 76,7% và “*chính sách hỗ trợ cho việc học tập nâng cao trình độ của Nhà trường là hợp lý*” là chiếm 93,3% [H1.01.01.21.DC], Nhà trường đã xây dựng kế hoạch chiến lược đào tạo và phát triển cho đội ngũ viên chức, người lao động trong đó có phát triển cả về số lượng và chất lượng đội ngũ nhân viên trong giai đoạn 2021 -2025, tầm nhìn 2030 [H6.06.01.03.DC].

Nhà trường khuyến khích và tạo mọi điều kiện cho đội ngũ nhân viên đi học tập, chuyên môn nghiệp vụ trong và ngoài nước với sự hỗ trợ về kinh phí được quy định cụ thể trong Quy chế chi tiêu nội bộ [H6.06.05.05.DC].

Bảng 7.6. Bảng thống kê danh sách đội ngũ nhân viên đi đào tạo, bồi dưỡng dài hạn (Nghiên cứu sinh, Thạc sĩ) trong và ngoài nước giai đoạn 2016 – 2021

TT	Đơn vị	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		Trong nước	Ngoài nước	Trong nước	Ngoài nước	Trong nước	Ngoài nước	Trong nước	Ngoài nước	Trong nước	Ngoài nước	Trong nước	Ngoài nước
1	Phòng TC, HC&CSVC	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Phòng ĐT&CTSV	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Phòng KH, CN&QHQT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Tổng		6	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0

Trong giai đoạn 2016-2021, đội ngũ nhân viên Trường đi học dài hạn trong nước 9 nhân viên vào năm 2016, 2017; đi học dài hạn nước ngoài 2 nhân viên vào năm 2017, 2020 [H7.07.04.02].

Bảng 7.7. Thống kê danh sách đội ngũ nhân viên đi đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn trong nước giai đoạn 2016-2021

TT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1	Phòng TC,HC&CSVC	0	2	2	2	1	2
2	Phòng ĐT&CTSV	0	1	1	1	0	2
3	Phòng KH,CN&QHQT	0	0	1	0	1	1
Tổng		0	3	4	3	2	5

Theo thống kê ở trên trong giai đoạn 2016-2021 đội ngũ nhân viên Trường đi học ngắn hạn đa phần thuộc đối tượng bồi dưỡng ngạch chuyên viên chính, kiến thức quốc phòng an ninh, trung cấp lý luận chính trị, nghiệp vụ thanh tra trong nước 17 nhân viên [H7.07.04.03]. Ngoài ra một số nhân viên được đi tập huấn chuyên môn nghiệp vụ, như nghiệp vụ thư viện, nghiệp vụ văn thư, nghiệp vụ kế toán, nghiệp vụ công đoàn, khởi nghiệp đổi mới sáng tạo, công tác đào tạo, ĐBCLGD, CTSV... [H7.07.04.04].

Để nâng cao chất lượng đào tạo và NCKH, Nhà trường và Khoa đã tổ chức các buổi đối thoại giữa SV với lãnh đạo Khoa và giữa SV với Hiệu trưởng nhà trường. Việc tổ chức các buổi đối thoại này nhằm thu thập ý kiến của SV về các hoạt động của Nhà trường trong đó có ý kiến về hoạt động hỗ trợ của các nhân viên từ đó làm căn cứ xác định cho việc đào tạo chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên để giúp thực hiện tốt nhất các công việc liên quan hỗ trợ cho việc đào tạo và NCKH của Trường và Khoa [H5.05.02.05.DC].

2. Điểm mạnh

Trường đã xác định được nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên. Trường đã triển khai các hoạt động cụ thể để đáp ứng nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên, luôn khuyến khích đội ngũ nhân viên tham gia đầy đủ các khoá bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

3. Điểm tồn tại

Việc tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm làm việc của đội ngũ nhân viên hỗ trợ của toàn trường chưa được thực hiện nhiều.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tổ chức nhiều hơn các buổi chia sẻ kinh nghiệm làm việc của đội ngũ nhân viên hỗ trợ của toàn trường để nâng cao hiệu quả phục vụ cho công tác đào tạo, NCKH.	Phòng TC,HC&CS VC	Định kỳ tổ chức 1 năm 1 lần từ năm 2022
2	Phát huy điểm mạnh	Tạo điều kiện về thời gian để nhân viên và GV kiêm nhiệm có thể tham gia các khóa tập huấn, học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Tiếp tục khảo sát nhu cầu đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên.	Trường Du lịch Phòng TC,HC&CS VC	Từ năm học 2022 -2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 7.5. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Mô tả hiện trạng

Dựa trên bản mô tả vị trí việc làm, Trường Du lịch có quy định về khối lượng công việc cụ thể đối với cán bộ nhân viên theo 70% công việc chính, 20% công việc phối hợp và 10% công việc khác. Khối lượng công việc cụ thể của cá nhân được liệt kê chi tiết tại bản mô tả vị trí việc làm [H6.06.01.07.DC] cũng như Bảng phân công công việc cụ thể của từng nhân viên các Phòng [H7.07.03.01.DC].

Trường Du lịch luôn quan tâm và quản lý chặt chẽ, rõ ràng kết quả công việc của đội ngũ nhân viên nhằm tạo động lực cho họ trong quá trình làm việc và hỗ trợ đắc lực cho hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Nhà trường có quy định về việc theo dõi, giám sát hiệu quả công việc của đội ngũ nhân

viên theo các quy định về đánh giá, xếp loại chất lượng đối với viên chức và người lao động của Đại học [H6.06.02.09.DC].

Việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên được thực hiện nghiêm túc thông qua Trưởng các đơn vị và Ban Thanh tra nhân dân theo các văn bản quy định [H7.07.05.01], [H7.07.05.02], [H6.06.06.06.DC]. Bắt đầu từ tháng 03/2020, Trường đã triển khai đánh giá thường xuyên công việc theo năng lực và hiệu quả triển khai các nhiệm vụ bất thường mà nhân viên được giao phụ trách hàng tháng. Năm 2021, Trường triển khai chấm công vân tay và nhận diện khuôn mặt nhằm đánh giá tính kỷ luật, đảm bảo giờ hành chính, làm căn cứ xét mức độ hoàn thành công việc để có cơ sở trả lương tăng thêm [H7.07.03.02.DC]. Các hoạt động này được tiến hành dựa theo các quy định về đánh giá, xếp loại chất lượng đối với đơn vị, viên chức, người lao động của Đại học Huế.

Hàng năm, Trường luôn triển khai công tác đánh giá kết quả thực hiện công việc và xây dựng kế hoạch cho năm học tiếp theo.

Quy trình đánh giá thực hiện theo các bước sau: Bước 1- Đại học Huế gửi công văn hướng dẫn đánh giá, phân loại. Bước 2 - Phòng TC,HC&CSVC triển khai kế hoạch đánh giá và gửi văn bản Hướng dẫn đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động đến các Phòng ban. Bước 3- Các cá nhân tự đánh giá phân loại năng lực thực hiện. Bước 4 - Trưởng các đơn vị sẽ tổ chức họp và xếp loại đánh giá từng cá nhân. Bước 5 - Kết quả đánh giá mỗi đơn vị sẽ được gửi về Phòng TC,HC&CSVC tổng hợp trình đề nghị Trường xem xét khen thưởng các thành tích trong năm. Những nhân viên luôn hoàn thành công việc được giao, luôn được Trường ghi nhận và đạt danh hiệu xứng đáng: Lao động tiên tiến, Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở, Giấy khen của Giám đốc Đại học Huế - Bảng thống kê ở Phụ lục 7 và 8 [H6.06.04.06.DC], [H6.06.06.11.DC].

Ngoài đánh giá phân loại CBVC&NLĐ thì những nhân viên có kết quả làm việc tốt đáp ứng các tiêu chuẩn trong thông báo của Trường về nâng lương trước thời hạn đối với nhân viên sẽ được ưu tiên nâng bậc lương trước thời hạn [H7.07.05.03], [H6.06.01.10.DC]. Việc công nhận kết quả công việc bằng các hình thức thi đua, khen thưởng và chi trả tiền thu nhập tăng thêm như trên đã tạo ra động lực tốt cho đội ngũ nhân viên trong việc nâng cao hiệu quả thực hiện khối lượng

công việc được giao từ đó đã hỗ trợ tốt cho công tác đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng của Nhà trường và của Khoa.

Năm 2021, Nhà trường tiến hành khảo sát cán bộ viên chức người lao động toàn trường về các hoạt động của Trường, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ nhân viên hài lòng và rất hài lòng với công tác khen thưởng chiếm 86,6% của nhà trường, cho thấy việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên là tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng [H1.01.01.21.DC].

2. Điểm mạnh

Trường có cơ chế giám sát hiệu quả thực hiện công việc của đội ngũ nhân viên chặt chẽ.

Công tác thi đua khen thưởng cho đội ngũ nhân viên Trường được quy định rõ ràng và được thực hiện công khai giúp cho công tác quản trị theo kết quả công việc được triển khai tích cực, hiệu quả.

3. Điểm tồn tại

Đội ngũ nhân viên rất khó khăn để phấn đấu đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cấp cơ sở theo các tiêu chuẩn trong quy định của công tác thi đua khen thưởng.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Trường đề nghị Đại học Huế có chính sách để tạo điều kiện cho đội ngũ nhân viên đạt được danh hiệu chiến sĩ thi đua cấp cơ sở tạo động lực cho nhân viên trong quá trình làm việc.	Phòng TC,HC&CSVC	Từ năm học 2022 - 2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện tốt công tác thi đua khen thưởng đối với đội ngũ nhân viên nhằm khuyến khích họ nỗ lực phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ.	Phòng TC,HC&CSVC	Thực hiện hàng năm từ học 2022 -2023

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận Tiêu chuẩn 7

Đội ngũ nhân viên của Trường đảm bảo về số lượng và năng lực chuyên môn để hỗ trợ tốt cho các hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. Đội ngũ này được tuyển dụng theo đúng quy định về quy trình và tiêu chí tuyển dụng đã được công bố công khai. Trường Du lịch tạo điều kiện cũng như khuyến khích cán bộ hỗ trợ bồi dưỡng, nâng cao công tác chuyên môn. Ngoài ra, Trường luôn có chế độ chính sách và khen thưởng phù hợp để quản lý công việc của đội ngũ này. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên được Nhà trường triển khai tốt nên đã tạo động lực cho đội ngũ nhân viên thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, Nhà trường vẫn chưa thực hiện khảo sát nhu cầu và ý kiến đóng góp của các bên liên quan về vị trí việc làm, chưa tổ chức được nhiều các buổi chia sẻ kinh nghiệm làm việc của đội ngũ nhân viên hỗ trợ của toàn Trường.

Căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí cho thấy tất cả 5 tiêu chí của tiêu chuẩn 7 đều đạt mức 5/7 điểm.

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

Mở đầu

Xác định người học là trung tâm của quá trình đào tạo, chất lượng người học quyết định sự phát triển trong lĩnh vực đào tạo và NCKH, Trường Du lịch đã luôn chú trọng xây dựng một chính sách tuyển sinh rõ ràng, cụ thể và thực hiện theo quy chế tuyển sinh của Đại học Huế; phương pháp xét tuyển công khai. Quá trình học tập của SV nhận được sự tư vấn, hỗ trợ và giám sát từ Nhà trường và Khoa. Nhà trường tạo môi trường tâm lý xã hội tích cực để người học có thể học tập, rèn luyện sức khỏe tốt, cũng như rèn luyện các kỹ năng mềm như thuyết trình, làm việc nhóm,... thông qua việc tổ chức các chương trình, hoạt động ngoại khóa, các câu lạc bộ SV, tổ chức các giải thi đấu thể thao, các cuộc thi văn nghệ, các buổi kết nối với các cơ quan, doanh nghiệp,..., từ đó nâng cao chất lượng người học và hoạt động hỗ trợ người học, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nói chung.

Nhà trường và Khoa luôn xác định việc hỗ trợ người học ngành QTDVDL&LH là một trong những hoạt động quan trọng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH cũng như khẳng định uy tín của Nhà trường và Khoa.

Tiêu chí 8.1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, công bố công khai và cập nhật.

1. Mô tả hiện trạng

Là đơn vị thuộc sự quản lý trực tiếp của Đại học Huế, chính sách tuyển sinh của Trường Du lịch – Đại học Huế luôn thực hiện đúng các quy định về tuyển sinh cho tất cả các ngành đào tạo trong đó có ngành QTDVDL&LH. Chính sách tuyển sinh của Nhà trường nói chung và của ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng và được thực hiện theo quy định của Bộ GD&ĐT tại các văn bản quy định về Quy chế tuyển sinh đại học, cao đẳng hệ chính quy như Thông tư số 09/2012/TT-BGDĐT, Thông tư số 03/2015/TT-BGDĐT và Thông tư số 05/2017/TT-BGDĐT [H8.08.01.01] và Đề án tuyển sinh của Đại học Huế [H5.05.01.02.DC].

Trên cơ sở quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT và hướng dẫn của Đại học Huế, Trường Du lịch – Đại học Huế xây dựng phương thức tuyển sinh cho các ngành đào tạo, trong đó có ngành QTDVDL&LH. Từ năm 2020 trở về trước, Trường chỉ tuyển sinh theo phương thức xét tuyển kết quả kỳ thi THPT quốc gia. Bắt đầu từ

năm 2020, Trường đã mở rộng phương thức xét tuyển khi bổ sung thêm phương thức xét tuyển dựa vào kết quả học tập ở cấp trung học phổ thông (điểm học bạ) vào đề án tuyển sinh nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo, chiếm 40% tổng chỉ tiêu. Năm 2018, Trường đã xây dựng và triển khai đào tạo chương trình theo cơ chế đặc thù của Bộ GD&ĐT áp dụng cho lĩnh vực du lịch, trong đó có ngành QTDVDL&LH và cũng đưa vào tuyển sinh [H5.05.01.02.DC]. Kế hoạch tuyển sinh được xây dựng một cách rõ ràng theo các mốc thời gian được Đại học Huế quy định [H8.08.01.02].

**Bảng 8.1. Thống kê các phương thức tuyển sinh của Trường
cho ngành QTDVDL&LH giai đoạn 2016-2021**

Năm	Phương thức tuyển sinh		Ghi chú
2020	Xét tuyển kết quả kỳ thi trung học phổ thông	Xét tuyển kết quả học tập ở cấp trung học phổ thông	
2019	Xét tuyển kết quả kỳ thi trung học phổ thông		
2018	Xét tuyển kết quả kỳ thi trung học phổ thông		
2017	Xét tuyển kết quả kỳ thi trung học phổ thông		
2016	Xét tuyển kết quả kỳ thi trung học phổ thông		

Theo đúng tinh thần của Đề án, hằng năm các thông tin về tuyển sinh của Trường bao gồm: đối tượng tuyển sinh (thi tuyển, xét tuyển, đối tượng ưu tiên), chỉ tiêu tuyển sinh, hình thức tuyển sinh, quy trình thi, đánh giá đầu vào, quy trình xét tuyển, đối tượng và tổ hợp các môn xét tuyển... của tất cả các ngành đào tạo đều được ghi trong thông báo tuyển sinh của Đại học Huế, được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của Đại học Huế <http://tuyensinh.hueuni.edu.vn/> [H8.08.01.03].

Tất cả thông báo liên quan đến chính sách tuyển sinh được thông báo trên trang thông tin điện tử của Trường, fanpage của Trường [H8.08.01.04]. Bên cạnh đó, các thông tin này còn được công bố công khai trong các tờ rơi quảng bá tuyển sinh do Trường và Khoa phát cho thí sinh, phụ huynh và những người quan tâm

nắm rõ thông tin [H8.08.01.05]. Đề thông tin được đến gần hơn với thí sinh cả nước. Trường chú trọng đến công tác truyền thông trên tất cả các kênh thông tin. Trường giới thiệu rộng rãi cho người học trong các buổi tư vấn tuyển sinh tại các trường trung học phổ thông ở tỉnh Thừa Thiên Huế và các tỉnh thành phố Miền Trung do Đại học Huế tổ chức [H8.08.01.06]. Ban tuyển sinh Trường thực hiện thêm phương thức quảng bá tuyển sinh bằng cách tổ chức đi tuyên truyền gặp gỡ các bạn học sinh tại các Trường phổ thông ở các tỉnh, thành phố [H8.08.01.07].

Bắt đầu từ năm 2018, Trường bắt đầu áp dụng phương thức tuyển sinh trực tuyến kết hợp với phương thức trực tiếp tại các trường THPT. Thông tin tuyển sinh của Trường được công khai rộng rãi trên website và facebook của Trường. Minh chứng rõ ràng lượt truy cập bài thông tin tuyển sinh năm 2019 của Trường có trên 22.700 lượt xem (<http://huht.hueuni.edu.vn/khoa-du-lich-dai-hoc-hue-tuyen-sinh-nam-2019.html>). Cao hơn 6000 lượt tiếp cận so với năm 2018. Tuy nhiên, từ năm 2020, do đại dịch covid-19, nên chương trình tư vấn tuyển sinh của Trường có nhiều thay đổi. Trường chỉ triển khai tại các trường THPT tại tỉnh Thừa Thiên Huế và Quảng Nam, Quảng Bình, Quảng Trị trong khoảng tháng 4-5. Và tập trung vào phương thức tuyển sinh trực tuyến, thông tin tuyển sinh và các chương trình tư vấn tuyển sinh được tổ chức trên facebook của Trường. Năm 2021, chỉ tiêu tuyển sinh của Trường được điều chỉnh giảm phù hợp với tình hình dịch bệnh covid-19 và hoàn toàn tập trung vào phương thức tuyển sinh trực tuyến. Trong các khoảng thời gian dịch covid được kiểm soát, đoàn tuyển sinh của Trường cũng đã tới được một số trường THPT ở tỉnh Thừa Thiên Huế và Quảng Nam để tư vấn tuyển sinh trực tiếp [H8.08.01.08].

Trong quá trình xây dựng đề án tuyển sinh có sự tham gia các khoa, phòng trong các cuộc họp tiếp thu các ý kiến đóng góp của các bên liên quan về tuyển sinh và được tổng hợp thành những kiến nghị, đề xuất để xây dựng đề án tuyển sinh cho năm sau [H8.08.01.08.DC].

Đề án tuyển sinh được xây dựng trên sở việc phân tích, xác định chỉ tiêu cho từng ngành dựa vào năng lực đội ngũ GV và nhu cầu xã hội [H6.06.05.01.DC], [H6.06.04.01.DC]. Năm 2021, căn cứ vào số lượng SV đang theo học ngành QTDVDL&LH và số lượng – trình độ của GV đang giảng dạy của

chương trình này trong các năm học từ năm 2016 – 2021, cho thấy tỉ lệ SV trên GV của ngành này đảm bảo các quy định về tổ chức giảng dạy và hỗ trợ người học nhằm đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (Thông tư 17/2021/TT-BGDĐT). Bởi thực tế, đội ngũ GV tham gia giảng dạy cho CTĐT ngành QTDVĐL&LH bao gồm đội ngũ GV trong Khoa Quản lý lữ hành, GV trong Trường và cả những GV đến từ các trường Đại học thành viên của Đại học Huế nên việc bố trí nhân lực cho chương trình đào tạo ngành QTDVĐL&LH cơ bản đáp ứng yêu cầu. Năm 2021 chỉ tiêu tuyển sinh ngành QTDVĐL&LH là 400. Năm 2022, Trường vẫn giữ ổn định chỉ tiêu 400 như năm 2021 [H5.05.01.02.DC], [H8.08.01.09].

Kết quả tuyển sinh của các ngành đào tạo hàng năm của Trường đều được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của Đại học Huế tại địa chỉ <http://dkxt.hueuni.edu.vn/ketquaxettuyen>. Các số liệu thống kê về số người đăng ký dự tuyển, số người học trúng tuyển và nhập học, điểm chuẩn của ngành đều được Phòng ĐT&CTSV thống kê nhằm phục vụ cho đánh giá công tác tuyển sinh và đưa ra những phương án cải tiến hoạt động này cho những năm tiếp theo [H8.08.01.10].

Bảng 8.2. Thống kê về số người đăng ký dự tuyển, số người học trúng tuyển và nhập học, điểm chuẩn của ngành QTDVĐL&LH

Năm học	Số thí sinh đăng ký vào CTĐT	Số trúng tuyển	Tỷ lệ cạnh tranh	Số nhập học thực tế	Điểm tuyển đầu vào/thang điểm	ĐTB của SV được tuyển	Số lượng SV quốc tế nhập học
2020-2021	1154	746		384 (trong đó 261 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)	21		3
2019-2020	1930	780		433 (trong đó 255 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)	18		

2018-2019	2925	722		372 (trong đó 223 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)	17,5		1
2017-2018	3730	497 tại TDL- ĐHH 23 PHĐHH tại QT		299	21,5		
2016-2017	4593	306 tại TDL- ĐHH 4 PHĐHH tại QT		277 tại TDL-ĐHH 4 PHĐHH tại QT	18,5		

Kết quả thống kê cho thấy, số lượng nhập học thực tế tăng qua các năm. Chỉ có bắt đầu năm 2020 do tác động của đại dịch covid-19 đã ảnh hưởng rất nhiều đến lĩnh vực du lịch nói chung và ngành QTDVDL&LH nói riêng nên số lượng SV nhập học thực tế có giảm.

2. Điểm mạnh

Chính sách tuyển sinh của Trường được xác định rõ ràng, đúng quy định của Bộ GD&ĐT và Đại học Huế. Các thông tin về đối tượng tuyển sinh, chỉ tiêu tuyển sinh, hình thức tuyển sinh và tổ hợp các môn xét tuyển của ngành được cập nhật hàng năm và được công bố công khai dưới nhiều hình thức khác nhau giúp người học có thông tin một cách chính xác, đầy đủ và kịp thời.

Trường dần dần chuyển sang phương thức quảng bá tuyển sinh trực tuyến kết hợp với phương thức trực tiếp tại các trường THPT.

3. Điểm tồn tại

Do đại dịch covid-19 nên ảnh hưởng đến ngành du lịch nói chung và tâm lý người học nói riêng. Vì vậy, số SV trúng tuyển và số SV nhập học thực tế có giảm.

Trường cũng chưa định kỳ phân tích dự báo nhu cầu nhân lực hằng năm để xây dựng chính sách tuyển sinh.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Lãnh đạo Trường và Ban tuyển sinh của Trường phân tích đánh giá nhu cầu nhân lực hằng năm đưa ra chính sách tuyển sinh phù hợp. - Lãnh đạo Trường phối hợp chặt chẽ với ban tuyển sinh của Trường, của Đại học Huế để có chiến lược tuyển sinh hiệu quả, tuyển đủ chỉ tiêu đề ra.	Trường Du lịch và Đại học Huế	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	- Tiếp tục cập nhật, công khai thông tin tuyển sinh đầy đủ, chính xác và kịp thời những thay đổi để thông tin cho người học. - Tăng cường công tác quảng bá tuyển sinh để người học tiếp cận được nhiều hơn thông tin về chính sách tuyển sinh và thông tin về ngành.	Trường Du lịch và Đại học Huế	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 8.2. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá.

1. Mô tả hiện trạng

Việc tuyển chọn người học vào ngành QTDVDL&LH được thực hiện theo các tiêu chí và phương pháp tuyển chọn rõ ràng. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học vào ngành QTDVDL&LH cũng như các ngành đào tạo khác của Trường được thực hiện theo đúng quy định của Bộ GD&ĐT và Đại học Huế [H8.08.01.01.DC], [H5.05.01.02.DC]. Các tiêu chí và phương pháp này được xác

định rõ ràng trong đề án tuyển sinh hàng năm của Đại học Huế và Thông tin tuyển sinh của Trường [H5.05.01.02.DC], [H8.08.01.09.DC], [H8.08.01.05.DC].

Trên cơ sở các văn bản về quy chế tuyển sinh đại học và cao đẳng hệ chính quy hiện hành của Bộ GD&ĐT, dữ liệu thống kê kết quả tuyển sinh hàng năm, ý kiến góp ý của các GV, cán bộ chủ chốt và vị trí việc làm của nguồn nhân lực ngành QTDVĐL&LH trên thị trường lao động, hàng năm Trường Du lịch – Đại học Huế nói chung và Khoa Quản lýữ hành nói riêng đều tiến hành rà soát, đánh giá, cập nhật, bổ sung các tiêu chí đánh giá cũng như phương pháp tuyển chọn người học ngành QTDVĐL&LH. Điều này được thể hiện rõ trong sự thay đổi về số lượng chỉ tiêu tuyển sinh, hình thức tuyển sinh, tổ hợp các môn xét tuyển trong đề án tuyển sinh và cơ sở dữ liệu thống kê về kết quả tuyển sinh hàng năm. Cụ thể, từ năm 2018 trở về trước Trường mở rộng các tổ hợp môn gồm có Toán, Vật lý, Hoá học (A00), Toán, Vật lý, Tiếng Anh (A01), Toán, Ngữ Văn, Tiếng Anh (D01), Ngữ Văn, Lịch sử, Địa lý (C00). Từ năm 2019 đến nay, Trường thay đổi các tổ hợp môn bao gồm Toán, Vật lý, Hoá học (A00); Ngữ Văn, Lịch sử, Địa lý (C00); Toán, Ngữ Văn, Tiếng Anh (D01); Toán, Địa lý, Tiếng Anh (D10). Từ năm 2020, Trường đã mở rộng thêm phương thức xét tuyển dựa vào kết quả học tập ở cấp trung học phổ thông (điểm học bạ), chiếm 40% tổng chỉ tiêu tuyển sinh [H5.05.01.02.DC], [H8.08.01.10.DC].

Hiện nay, tiêu chí và phương pháp tuyển chọn SV của ngành QTDVĐL&LH như sau [H5.05.01.02.DC]:

- Đối tượng xét tuyển: Học sinh tốt nghiệp THPT.

- Điều kiện xét tuyển:

- + Đối với xét tuyển dựa vào kết quả của kỳ thi tốt nghiệp trung học phổ thông, điểm các bài thi/ môn thi trong tổ hợp môn xét tuyển được lấy từ kết quả kỳ thi tốt nghiệp trung học phổ thông, phải đạt ngưỡng chất lượng đầu vào theo quy định Đại học Huế theo từng năm do Hội đồng tuyển sinh quyết định.

- + Đối với xét tuyển dựa vào kết quả học tập ở cấp trung học phổ thông (điểm học bạ): Điểm các môn trong tổ hợp môn xét tuyển là điểm trung bình chung mỗi môn học (làm tròn đến 1 chữ số thập phân) của 02 học kỳ năm học lớp 11 và học kỳ

I năm học lớp 12 và tổng điểm các môn trong tổ hợp môn xét tuyển (chưa nhân hệ số) phải $\geq 18,0$.

- Thời gian xét tuyển: Theo đề án tuyển sinh hằng năm.

- Hình thức xét tuyển: Đối với xét tuyển dựa vào điểm học bạ: đăng ký trực tuyến tại địa chỉ <http://dkxt.hueuni.edu.vn/> hoặc nộp trực tiếp tại Đại học Huế. Xét tuyển dựa vào điểm thi tốt nghiệp tốt nghiệp trung học phổ thông: theo hướng dẫn của Bộ GD&ĐT.

- Cách tính điểm xét tuyển: Theo quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT và Đề án tuyển sinh của Đại học Huế.

- Hồ sơ xét tuyển:

- + Đối với xét tuyển dựa vào điểm thi tốt nghiệp trung học phổ thông: Theo quy định của Bộ GD&ĐT.

- + Đối với xét tuyển dựa vào điểm học bạ: Phiếu đăng ký xét tuyển (theo mẫu quy định của Đại học Huế).

Thí sinh dự tuyển tra cứu kết quả xét tuyển tại <http://tuyensinh.hueuni.edu.vn/> [H8.08.02.01]. Dựa trên số điểm đầu vào của người học và chỉ tiêu của Trường để lựa chọn thí sinh trúng tuyển. Sau khi có kết quả xét tuyển thì Hội đồng tuyển sinh Đại học Huế gửi giấy báo đến các thí sinh trúng tuyển vào Trường theo đúng chuyên ngành đào tạo đã được đăng ký để thí sinh chuẩn bị các giấy tờ theo nội dung và đến nhập học theo thời gian ghi trong giấy báo.

Kết thúc mỗi đợt tuyển sinh, hằng năm, Hội đồng tuyển sinh Đại học Huế và Ban tuyển sinh Trường luôn tổ chức các cuộc họp rút kinh nghiệm, ghi nhận các ý kiến đóng góp của các bên liên quan về tiêu chí, phương pháp tuyển sinh và được tổng hợp thành những kiến nghị, đề xuất trong các Biên bản họp góp ý kiến và Báo cáo tổng kết tuyển sinh để thực hiện tốt hơn cho tuyển sinh năm sau [H8.08.01.08.DC].

**Bảng 8.3. Thống kê số lượng người học nhập học ngành QTDVĐL&LH
giai đoạn 2016 - 2021**

Đơn vị tính: Người

Số lượng người học nhập học	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
-----------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Hệ chính quy	281	299	373 (trong đó 223 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)	433 (trong đó 255 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)	387 (trong đó 261 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)
--------------	-----	-----	--	--	--

Nguồn: Phòng ĐT&CTSV

Kết quả thống kê cho thấy, số lượng người học ngành QTDVĐL&LH tăng đều từ năm 2016 đến năm 2021. Chỉ có năm tuyển sinh 2020 số lượng người học nhập học có giảm do ảnh hưởng của đại dịch covid-19.

2. Điểm mạnh

Trường Du lịch - Đại học Huế có tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học rõ ràng, thực hiện đúng quy định của Bộ GD&ĐT và Đại học Huế, được công bố rộng rãi công khai và được rà soát đánh giá hằng năm.

Trường đã bổ sung thêm phương thức xét tuyển dựa vào kết quả học tập ở cấp trung học phổ thông (điểm học bạ) vào đề án tuyển sinh nhằm mở rộng phương thức xét tuyển, đáp ứng nhu cầu đào tạo.

3. Điểm tồn tại

Chưa thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của người học trong xây dựng, rà soát đánh giá tiêu chí và phương pháp lựa chọn người học.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Lấy ý kiến phản hồi của người học trong xây dựng, rà soát tiêu chí và phương pháp tuyển sinh.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	- Ổn định hình thức thi tuyển, xét tuyển thí sinh. - Thông báo công khai, minh bạch, kịp thời những thay đổi trong hình thức thi tuyển, xét tuyển.	Trường Du lịch và Đại học Huế	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 8.3. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập và khối lượng học tập của người học.

1. Mô tả hiện trạng

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, trong suốt quá trình học tập và rèn luyện của người học ngành QTDVĐL&LH, Nhà trường và Khoa Quản lý lễ hành thường xuyên theo dõi và giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện cũng như kết quả học tập, khối lượng học tập của người học. Việc giám sát này được thực hiện thông qua hệ thống giám sát của Trường và của Khoa. Trong đó, hệ thống giám sát của Trường được thực hiện thông qua hệ thống giám sát của Phòng ĐT&CTSV. Phòng ĐT&CTSV là đơn vị chức năng có nhiệm vụ giám sát sự tiến bộ trong học tập, rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của SV [H8.08.03.01]. Bên cạnh đó, Phòng ĐT&CTSV phối hợp với các cố vấn học tập của Khoa Quản lý lễ hành giám sát tiến độ, kết quả học tập của SV sau mỗi học kỳ.

Hàng tháng, các lớp SV đều tổ chức sinh hoạt lớp định kỳ. Trong các buổi sinh hoạt này, CVHT tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của SV, đồng thời qua đó động viên, nhắc nhở SV chú ý trong học tập và rèn luyện [H8.08.03.02], [H4.04.03.03.DC].

Hiện nay, Trường không sử dụng phần mềm quản lý theo học chế tín chỉ chung, mà dùng kết hợp các công cụ như excel, phần mềm xem điểm, thông báo tin tức qua facebook, trang thông tin điện tử của Trường. Từ năm 2020, Nhà trường đưa hệ thống quản lý học tập trực tuyến để hỗ trợ thi kết thúc học phần trực tuyến. Bắt đầu học kỳ I năm học 2021-2022, Nhà trường dần dần yêu cầu các GV chuyển sang giảng dạy bài giảng điện tử trên hệ thống hệ quản lý học tập trực tuyến <https://ehuht.hueuni.edu.vn>.

Hệ thống tổ chức và quản lý SV được quy định cụ thể trong Quy định đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Đại học Huế tại Chương 2 – Tổ chức đào tạo [H3.03.02.01.DC].

Hằng năm, Khoa Quản lý lễ hành lên kế hoạch phân công giảng dạy năm học, xác định chi tiết thời gian biểu cho các khóa đào tạo và được Phòng ĐT&CTSV xếp lịch cho các lớp và gửi danh sách của lớp đến các GV tham gia giảng dạy [H1.01.01.14.DC]. KQHT và rèn luyện của người học được Trường cập nhật và thể hiện chi tiết, đầy đủ trong tài khoản của SV trên phần mềm xem điểm của Trường. SV theo dõi kết quả học tập của mình qua tài khoản cá nhân trên phần

mềm xem điểm của Trường, website thông tin đào tạo thông báo phúc khảo bài thi [H5.05.02.04.DC], [H5.05.04.01.DC], [H5.05.03.02.DC]. Đối với kết quả rèn luyện, mỗi học kỳ, Trường tổ chức đánh giá kết quả rèn luyện của SV theo đúng quy định các tiêu chí đánh giá và khung điểm rèn luyện của người học được đào tạo trình độ đại học chính quy. Kết quả rèn luyện SV là căn cứ để xét khen thưởng SV đạt danh hiệu SV khá, giỏi và xuất sắc của từng học kỳ [H8.08.03.03], [H8.08.03.04].

Đối với CTĐT ngành QTDVDL&LH cập nhật năm 2020, người học phải hoàn thành 120 tín chỉ chưa kể nội dung Giáo dục thể chất và Giáo dục quốc phòng, được thiết kế cho 4 năm với 8 kỳ học. Theo thiết kế của CTĐT, khối lượng học tập mỗi học kỳ đối với ngành QTDVDL&LH không vượt 20 tín chỉ. SV có thể hoàn tất CTĐT trong vòng 4 năm với thời gian hoàn thành chương trình tối đa là 6 năm [H1.01.01.02.DC]. Số lượng tín chỉ được phân bổ theo các năm như sau:

**Bảng 8.4. Thống kê về số Số lượng tín chỉ được phân bổ
theo các năm của ngành QTDVDL&LH**

Năm	1	2	3	4
Số tín chỉ phân bổ	32	32	33	23

Nguồn: Phòng ĐT&CTSV

SV được công nhận tốt nghiệp khi có điểm trung bình chung tích lũy đạt 2.0 trở lên theo thang điểm 4. Kết quả học tập của SV được lưu trữ dưới dạng văn bản ở Phòng ĐT&CTSV [H5.05.04.05.DC] và trên hệ thống thông tin lưu trữ của cán bộ phụ trách chuyên quản lý về điểm [H5.05.04.06.DC]. Hàng năm, Khoa và Trường đều thực hiện tổng kết năm học để đánh giá chung về các kết quả hoạt động, trong đó đánh giá về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện cũng như KQHT, tỷ lệ xếp loại tốt nghiệp của người học trong năm học [H1.01.01.15.DC].

Trong giai đoạn 2016-2021, tỷ lệ SV các khóa thôi học, tốt nghiệp trễ hạn và thời gian tốt nghiệp trung bình như sau:

Bảng 8.5. Thống kê tỷ lệ SV thôi học, tốt nghiệp trễ, thời gian tốt nghiệp trung bình các khóa học của ngành QTDVDL&LH

Khoá học	Tỷ lệ SV thôi học (%)	Tỷ lệ SV tốt nghiệp trễ hạn (%)	Thời gian tốt nghiệp trung bình (Năm)
2013-2017	16,93	15,30	4,17
2014-2018	16,01	14,10	4,23
2015-2019	22,67	13,75	4,16
2016-2020	8,89	11,03	4,10
2017-2021	11,02	3,67	4,02

Nguồn: Phòng ĐT&CTSV

Kết quả của hệ thống giám sát, quản lý và đánh giá SV cho thấy Khoa và Nhà trường đã xác định được số lượng SV ngành QTDVDL&LH bỏ học, thôi học, tốt nghiệp trễ hạn của từng khóa học. Trong đó, tỷ lệ SV thôi học từ khóa học 2013-2017 đến khóa học 2017-2021 dao động từ 8,89% đến 22,67%, tỷ lệ SV tốt nghiệp trễ hạn dao động từ 3,67% đến 15,30% và thời gian tốt nghiệp trung bình dao động từ 4,02 năm đến 4,23 năm (Bảng 8.5) [H8.08.03.05], [H8.08.03.06]. Tuy nhiên, tỷ lệ SV tốt nghiệp so với tuyển vào của các năm chưa cao do SV vì một lý do như hoàn cảnh gia đình khó khăn, không đam mê nghề nghiệp, muốn học ngành khác,... nên đã nghỉ học hoặc chưa hoàn thành các yêu cầu CDR như: Ngoại ngữ, chứng chỉ quốc phòng, giáo dục thể chất nên chưa đủ điều kiện tốt nghiệp.

Để khắc phục vấn đề này, bên cạnh việc nâng cao hiệu quả hoạt động của CVHT thì các GV trong các giờ giảng dạy trên lớp đã thường xuyên động viên, nhắc nhở SV chú ý học tập để cải thiện KQHT cũng như hoàn thành được kế hoạch học tập của bản thân. Bên cạnh đó, để dễ dàng nắm bắt tâm tư, nguyện vọng và thực sự sâu sát tình hình học tập, sinh hoạt, rèn luyện của SV, hàng tuần, Ban chủ nhiệm Khoa và CVHT luôn lắng nghe, động viên và hỗ trợ kịp thời giúp SV giải quyết các vấn đề khó khăn, vướng mắc gặp phải trong học tập và trong đời sống [H5.05.02.05.DC].

Khảo sát SV tốt nghiệp năm 2021 cho thấy người học hài lòng và rất hài lòng về việc kiểm tra, đánh giá và kết quả học tập của người học đảm bảo tính công bằng

với tỷ lệ 83,67% và cố vấn học tập quan tâm, hợp tác, quản lý SV tốt với tỷ lệ 82,31% [H4.04.03.07.DC].

**Bảng 8.6. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021
về hệ thống giám sát, hỗ trợ học tập, kết quả học tập**

Nội dung khảo sát	SV ngành QTDVDL&LH (%)	Trường (%)
Kiểm tra, đánh giá, kết quả học tập đảm bảo tính công bằng	83,67	84,98
Cố vấn học tập quan tâm, hợp tác, quản lý SV tốt	82,31	82,83

2. Điểm mạnh

Hệ thống giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả học tập, rèn luyện của người học được thực hiện theo quy chế đào tạo đại học hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ Đại học Huế và quy chế đánh giá kết quả rèn luyện SV hệ chính quy giúp GV, CVHT nắm bắt kịp thời sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của người học.

3. Điểm tồn tại

Trường vẫn chưa tiến hành quy trình cảnh báo kết quả học tập cho SV theo quy chế đào tạo đại học hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ Đại học Huế.

Trường vẫn đang triển khai xây dựng phần mềm quản lý đào tạo chung, do đó Trường gặp khó khăn trong việc quản lý SV, nhất là quá trình học tập của SV.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành thực hiện quy trình cảnh báo kết quả học tập cho SV qua các kỳ. - Sẽ đưa phần mềm chuyên dụng để lưu trữ kết quả học tập và hoạt động đào tạo.	Phòng ĐT&CTSV và Trường Du lịch	Từ học kỳ I năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục áp dụng hiệu quả đa dạng các kênh thông tin hỗ trợ quá trình	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022 -2023

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		đánh giá, học tập và rèn luyện của SV.		

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 8.4. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học.

1. Mô tả hiện trạng

Nhằm nâng cao KQHT và nâng cao khả năng xin được việc làm sau khi tốt nghiệp cho SV ngành QTDVDL&LH, Trường Du lịch – Đại học Huế và Khoa Quản lý lữ hành đã thực hiện nhiều hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của người học. Cụ thể, thực hiện quy định về công tác cố vấn học tập tại Trường Du lịch, Khoa Quản lý lữ hành đã tiến hành phân công CVHT chịu trách nhiệm tư vấn học tập cho SV ngành QTDVDL&LH vào đầu năm học. Theo đó, CVHT có trách nhiệm “tổ chức thảo luận, triển khai các quy định, quy chế về học chế tín chỉ, các quy định của Khoa liên quan đến quyền và nghĩa vụ của SV; tư vấn cho SV phương pháp học đại học, phương pháp tự học và kỹ năng nghiên cứu khoa học, kỹ năng thu thập, xử lý thông tin, tài liệu học tập; thảo luận và hướng dẫn cho SV chương trình đào tạo toàn khóa, chương trình đào tạo chuyên ngành và cách lựa chọn học phần, tuân thủ các điều kiện tiên quyết của từng học phần; hướng dẫn quy trình, thủ tục cho SV đăng ký học lại, học vượt, học cải thiện, xây dựng kế hoạch học tập cá nhân cho từng học kỳ;...” [H8.08.03.02.DC].

Người học luôn được tư vấn, hỗ trợ kịp thời và có hiệu quả trong suốt quá trình học tập. Phòng ĐT&CTSV (trước đây là tổ ĐT-CTSV và tổ KT&ĐBCLGD) của Trường là bộ phận được giao nhiệm vụ làm đầu mối trong hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ SV và phổ biến nội quy, quy chế, phương pháp học tập cho SV trong tuần sinh hoạt chính trị đầu năm học [H7.07.03.01.DC], [H5.05.02.03.DC]. Để đảm bảo SV hiểu rõ về các quy chế về đào tạo, các quy chế công tác SV, cũng như giải đáp và tư vấn các vấn đề liên quan đến quá trình học tập và rèn luyện của SV,

Trường đã biên soạn “Sổ tay sinh viên” và phát cho tất cả SV khi nhập học [H2.02.03.01.DC]. Đến giữa năm học, Khoa thường tổ chức đối thoại giữa SV với Ban giám hiệu Nhà trường và Khoa nhằm thu thập thông tin phản hồi của SV về tất cả hệ thống quản lý của Trường và Khoa để có thể làm hài lòng người học [H5.05.02.05.DC].

Bên cạnh hoạt động của cố vấn học tập, các phòng ban chức năng, các tổ chức đoàn thể trong Trường và Khoa đã tổ chức nhiều hoạt động để tư vấn, hỗ trợ học tập, hoạt động ngoại khóa và các dịch vụ hỗ trợ khác cho người học. Các chuyên viên của các đơn vị trong Trường luôn sẵn sàng giải quyết các vấn đề liên quan: đăng ký học, học bổng, chế độ chính sách, đình chỉ và buộc thôi học, NCKH, tài chính, chăm lo sức khỏe, hỗ trợ tìm tài liệu... bằng cách gặp trực tiếp tại các phòng làm việc trong giờ hành chính [H8.08.04.01].

Ngoài ra, Trường còn tổ chức các buổi sinh hoạt nghiên cứu khoa học, hướng dẫn SV cách thu thập dữ liệu từ thực tế, cách phân tích dữ liệu trên phần mềm SPSS để làm khóa luận hoặc chuyên đề tốt nghiệp [H8.08.04.02]. Trường bố trí thời gian đi thực tập tốt nghiệp nhằm giúp SV tăng cường kỹ năng mềm, tìm hiểu thực tế, vận dụng những kiến thức đã học vào làm thực tế tại các doanh nghiệp [H4.04.02.04.DC].

Trong hoạt động NCKH, Trường đều cấp kinh phí NCKH cho SV với sự hỗ trợ của GV hướng dẫn. Khi tiến hành thực hiện NCKH, SV sẽ có điều kiện để tiếp cận với các đề tài ở quy mô nhỏ, cùng với sự hướng dẫn của GV, SV bắt đầu định hình được cách thức, quy trình để thực hiện một công trình NCKH chất lượng, hiệu quả. Không chỉ vậy, hoạt động NCKH góp phần phát huy tính năng động, sáng tạo, khả năng tư duy độc lập, tự học hỏi của SV [H8.08.04.03].

Bên cạnh đó, để giúp SV học tập tốt, rèn luyện tốt, có khả năng xin được việc khi tốt nghiệp ra trường thì ngoài việc giảng dạy trên lớp, giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, Khoa đã tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa hữu ích hỗ trợ cho người học, có thể kể đến là: Thành lập các đoàn tham gia thực tế tại các địa điểm du lịch giúp SV ngành QTDVDL&LH có cơ hội tiếp xúc và ứng dụng kiến thức chuyên môn đã học trong suốt chuyến đi. Trong đợt tham gia thực tế, Khoa phân công các GV có kinh nghiệm tham gia thực tế cùng với các em SV [H4.04.02.06.DC].

Các chương trình giao lưu với các trường đại học nước ngoài, SV có nhu cầu đăng ký tham gia tại Phòng KH,CN&QHQT, SV hai trường giao lưu văn hoá, nâng cao trình độ ngoại ngữ, kiến thức học tập thông qua các buổi seminar về các chủ đề liên quan tới du lịch và tham quan các địa điểm du lịch [H8.08.04.04].

Trường thực hiện đầy đủ các chính sách xã hội đối với SV, như là miễn giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập, trợ cấp xã hội, vay vốn tín dụng SV [H8.08.04.05].

Ban Giám hiệu Nhà trường đã chỉ đạo Ban chấp hành Đoàn Trường, CVHT của các lớp tổ chức các hoạt động ngoại khóa giúp SV rèn luyện các kỹ năng và thái độ như tham gia cuộc thi Hướng dẫn viên tài năng; Hội thi tiểu phẩm phòng chống HIV/AIDS, ma túy, tội phạm về tệ nạn xã hội trong HSSV năm 2017 do Đại học Huế tổ chức; các giải thể thao, bóng đá,... [H8.08.04.06]. Ngoài ra, người học còn được tham gia nhiều hoạt động của các câu lạc bộ đội nhóm và các hoạt động do Đoàn Trường tổ chức [H8.08.04.07].

Hằng năm, Trung tâm thực hành và Liên kết doanh nghiệp của Nhà trường phối hợp các doanh nghiệp đưa SV đi thực tập nghiệp vụ và thực tập quản lý nằm trong kế hoạch giảng dạy [H3.03.03.01.DC]. Trường Du lịch, Khoa Quản lý lữ hành phối hợp với nhiều doanh nghiệp tổ chức Ngày hội việc làm cho SV, đặc biệt SV năm cuối chuẩn bị tốt nghiệp tới nộp hồ sơ và phỏng vấn trực tiếp với các nhà tuyển dụng ở các vị trí khác nhau [H8.08.04.08]. Ngoài ra, các GV trong Trường thường xuyên chia sẻ trên mạng xã hội, facebook thông tin tuyển dụng đến SV [H8.08.04.09].

Ngoài ra sinh viên có thể tham gia các hoạt động của Trung tâm Khởi nghiệp và Đổi mới sáng tạo - Đại học Huế như tham gia Cuộc thi xây dựng mô hình kinh doanh,... tăng cường các kỹ năng mềm cho sinh viên [H8.08.04.10].

Các hoạt động khảo sát hỗ trợ người học, hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ người học luôn được ghi nhận và phân tích, kết quả khảo sát được sử dụng để đề xuất các giải pháp khắc phục và cải tiến. Khảo sát SV tốt nghiệp năm 2021 cho thấy trên 76% người học hài lòng và rất hài lòng về việc chăm lo tốt nhu cầu cho SV về chính sách xã hội, các hoạt động Đoàn, hội, các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao [H4.04.03.07.DC].

Chính nhờ những hoạt động này giúp SV rèn luyện, phát triển và định hướng nghề nghiệp tốt từ Khoa và Trường, nên hầu hết SV ra trường đều có việc làm, tỷ lệ SV ngành QTDVDL&LH có việc làm đúng ngành đào tạo của các khoá đều trên

65% sau 1 năm ra trường [H8.08.04.11]. Một trong những lý do có được kết quả này là do các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác đã giúp ích rất nhiều cho SV trong việc học tập và tăng khả năng có việc làm sau khi tốt nghiệp. Các hoạt động hỗ trợ của Khoa và Trường được người học đánh giá với tỷ lệ hài lòng rất cao (Bảng 8.6) [H4.04.03.07.DC].

**Bảng 8.6. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021
về chất lượng, hiệu quả các hoạt động hỗ trợ**

Nội dung khảo sát	SV ngành QTDVDL&LH (%)	SV Trường (%)
Giải quyết đầy đủ những chính sách xã hội của SV	76,19	77,68
Các hoạt động Đoàn, hội bổ ích và có ý nghĩa thiết thực, thu hút SV tham gia	82,31	80,26
Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao đáp ứng nhu cầu của SV	81,63	78,54

2. Điểm mạnh

Nhà trường và Khoa đã có nhiều hoạt động tư vấn trong học tập thích hợp cũng như các hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua, tư vấn hỗ trợ học tập giúp SV nâng cao thành tích học tập, rèn luyện các kỹ năng.

3. Điểm tồn tại

Nhà trường chưa có đơn vị phụ trách tư vấn việc làm cho SV, nên chưa tổ chức một cách thường xuyên các hội thảo, ngày hội việc làm cho SV.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Thành lập đơn vị phụ trách hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV.	Trường và Khoa	Hàng năm, từ năm học 2022-2023
		Đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ tìm việc cho SV thường xuyên hơn.		
2	Phát huy	Duy trì và phát triển hoạt động tư vấn	Trường	Hàng năm,

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
	điểm mạnh	hỗ trợ học tập và hỗ trợ khác, hoạt động ngoại khoá trên cơ sở khảo sát lấy ý kiến người học hàng năm để giúp người học cải thiện kết quả học tập, có được việc làm đúng ngành nghề khi tốt nghiệp ra Trường.	Du lịch	từ năm học 2022-2023

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 8.5. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho người học.

1. Mô tả hiện trạng

Nhà trường luôn tạo những điều kiện về môi trường và cảnh quan cho các hoạt động học tập và nghiên cứu khoa học diễn ra thuận lợi và tạo tâm lý thoải mái cho SV.

Khoa Quản lý lễ hành thuộc Trường Du lịch tọa lạc trong khuôn viên xanh sạch đẹp là môi trường thuận lợi cho việc học tập và nghiên cứu của SV và GV. Với tổng diện tích 5000m², trong đó trụ sở chính 3000m², cơ sở 2 tại số 2 Lê Lợi là 2000m². Khoa đã có nhiều biện pháp cùng với GV, người học tạo ra được môi trường tâm lý thoải mái cho người học. Ngoài các phòng ban làm việc các Phòng chức năng, Khoa sử dụng Thư viện của Trường với diện tích 111m² chỗ ngồi thoáng mát dành cho SV đến đọc tài liệu với 5 ngày/tuần. Và một trung tâm học liệu của Đại học Huế liên kết với Trường có diện tích 3250 m² bao gồm phòng đọc, phòng tra cứu, phòng thảo luận, tự học phục vụ SV. Bên cạnh đó Trường còn có phòng họp cho Ban giám hiệu Trường, GV và ban chấp hành đoàn, hội có thể gặp mặt và làm việc. Hiện nay, Trường đang xây dựng thêm cơ sở thuộc quy hoạch Đại học Huế trong làng đại học với diện tích là 6,40 ha ngay tại phường trung tâm của thành phố gần các nhà hàng khách sạn, trung tâm thương mại dịch vụ các địa điểm du lịch, thuận lợi cho việc ăn ở và thực hành cùng với việc làm thêm giúp SV đúc kết kinh nghiệm nhiều hơn. Sau khi hoàn thành sẽ mang đến cho SV Trường du lịch một môi trường học tập tốt và hiện đại nhất khu vực miền Trung tây Nguyên [H8.08.05.01],

[H8.08.05.02], [H7.07.03.03.DC].

Trường đã ban hành Quy tắc ứng xử văn hóa trong Nhà trường của Trường Du lịch - Đại học Huế theo Quyết định số 1539a/QĐ-ĐHH ngày 11 tháng 10 năm 2021 [H8.08.05.03]. Quy tắc ứng xử văn hóa trong Nhà trường của Trường Du lịch bao gồm quy tắc ứng xử văn hóa đối với cán bộ, GV (ứng xử với bản thân, gia đình, cộng đồng và xã hội, ứng xử với người học; ứng xử với đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới; ứng xử với phụ huynh, khách và đối tác; ứng xử với tài sản công, cảnh quan, môi trường giáo dục) và quy tắc ứng xử của người học (ứng xử với bản thân, gia đình, cộng đồng và xã hội; ứng xử với cán bộ, GV; ứng xử với nhiệm vụ học tập, nghiên cứu, rèn luyện; ứng xử với người học khác trong Trường; ứng xử với khách đến thăm, làm việc tại Trường; ứng xử với tài sản công, cảnh quan, môi trường giáo dục).

Để tạo môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan đẹp, chuyên nghiệp an toàn Nhà trường đã ban hành Nội quy học đường cho SV nhằm tạo ra kỷ cương trong học tập và rèn luyện của SV. Nội quy học đường của Nhà trường đối với SV được đã quy định tại các bảng gắn tại các tầng của lớp học: vào lớp đúng giờ, trật tự trong giờ học; giữ gìn vệ sinh chung, bỏ rác, giấy vụn đúng nơi quy định; nghiêm cấm sử dụng kẹo cao su trong khu giảng đường; giữ gìn và bảo vệ tài sản của Trường, nếu làm mất mát hư hỏng phải bồi thường thiệt hại theo quy định của Nhà trường; tiết kiệm điện nước, tắt quạt, đèn, vòi nước khi không sử dụng; không dịch chuyển bàn ghế ra khỏi phòng; không tự tiện viết, dán quảng cáo, thông báo, vẽ bậy vẽ lên tường, bàn ghế, bảng, trong khuôn viên Trường,... [H8.08.05.04].

Hằng năm, Trường Du lịch luôn duy trì tổ chức khám sức khỏe cho SV mới nhập học và cấp thẻ bảo hiểm, bảo đảm sức khỏe SV hoàn thành nhiệm vụ học tập và NCKH của mình để SV nắm bắt được tình hình sức khỏe đảm bảo cho quá trình theo học tại Trường [H8.08.05.05], [H8.08.05.06]. Trường đã thiết lập một Phòng Y tế được trang bị đầy đủ các thiết bị, các loại thuốc sơ cứu kịp thời, có 01 CB y tế đủ chuyên môn trình độ, làm việc vào các ngày trong tuần để SV và cán bộ GV, NLD có thể đến thăm khám khi có nhu cầu. Đặc biệt nhân viên y luôn thường trực và test nhanh covid-19 cho CBVC&NLD và SV trong thời gian dịch bệnh cao điểm [H8.08.05.07]. Đối với công tác phòng chống cháy nổ, hằng năm, cơ quan Phòng Hướng dẫn chỉ đạo và phòng cháy của Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy của tỉnh

Thừa Thiên Huế đều về kiểm tra tình hình phòng cháy chữa cháy tại Trường [H8.08.05.08]. Trường đã bố trí các hệ thống phòng cháy chữa cháy xung quanh trường và tiến hành tập huấn phòng chống cháy nổ cho cán bộ nhân viên, trường hợp có cháy nổ xảy ra lực lượng tại chỗ có thể hạn chế thiệt hại về người và cơ sở vật chất của Trường [H8.08.05.09]. Bên cạnh việc thành lập và sinh hoạt các câu lạc bộ đội nhóm. Trường thường xuyên tổ chức các cuộc thi, diễn đàn, gặp mặt tân SV. Các hoạt động thể dục thể thao được diễn ra thường xuyên nhằm tăng cường tính giao lưu, đoàn kết trong SV [H8.08.04.06.DC].

Căn tin của Trường được xây dựng và trang trí hiện đại, thoáng mát, luôn đảm bảo các điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm, đảm bảo phục vụ nhu cầu ăn uống của SV và CBVC&NLĐ toàn Trường [H8.08.05.10].

Kết quả khảo sát SV tốt nghiệp năm 2021 cho thấy trên 60% và 80% người học hài lòng và rất hài lòng, về việc Trường chăm lo tốt nhu cầu cho SV về sức khỏe và cảnh quan môi trường [H4.04.03.07.DC].

Bảng 8.8. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về môi trường làm việc và chăm lo sức khỏe của SV

Nội dung khảo sát	SV ngành QTDVDL&LH (%)	Trường (%)
SV được chăm sóc sức khỏe trong thời gian học tại Trường	61,90	62,66
Cảnh quan vệ sinh môi trường	82,31	84,12

2. Điểm mạnh

Trường Du lịch – Đại học Huế luôn tạo môi trường đào tạo thuận lợi về an ninh, an toàn, xanh, sạch, đẹp, môi trường tâm lý xã hội, môi trường làm việc thân thiện nên đã tạo nhiều điều kiện thuận lợi và sự thoải mái cho tất cả người học trong việc học tập và NCKH.

3. Điểm tồn tại

Mặc dù, đã có sự cố gắng của Ban giám hiệu Trường và toàn thể cán bộ, GV và SV nhằm xây dựng một môi trường thân thiện, cảnh quan để cho người học cảm thấy thoải mái khi đến trường. Tuy nhiên, thời gian qua, vẫn còn một số tồn tại như

diện tích Trường còn hạn chế, không gian cây xanh chưa nhiều, diện tích phòng Khoa còn chật hẹp nên dẫn đến những khó khăn và bất tiện trong việc sinh hoạt tập thể, gặp gỡ và tiếp xúc SV.

Chưa tổ chức các hoạt động truyền thông và giáo dục sức khỏe cho SV.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Bố trí cơ sở hạ tầng thuận lợi cho hoạt động học tập sau khi Trường xây hoàn thiện trên khu đất mới. - Tổ chức các hoạt động truyền thông và giáo dục sức khỏe cho SV.	Phòng TC,HC&CSVC và Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	- Thực hiện duy trì môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tốt để tạo sự thuận lợi và thoải mái nhất cho người học.	Phòng TC,HC&CSVC	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận Tiêu chuẩn 8

Trong những năm qua, chất lượng người học và hoạt động hỗ trợ người học được Trường Du lịch – Đại học Huế xác định là một trong những khâu then chốt trong hoạt động đào tạo. Chính sách tuyển sinh, phương pháp tuyển chọn người học được công bố công khai, cập nhật thường xuyên và thực hiện theo quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT và Đại học Huế. Từ khi nhập học đến khi kết thúc quá trình học tập, người học luôn được tư vấn, hỗ trợ kịp thời để giải quyết những khó khăn gặp phải. Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại như xây dựng phần mềm quản lý đào tạo, diện tích Trường còn hạn chế, không gian cây xanh chưa nhiều, diện tích phòng Khoa còn chật hẹp, trường chưa có đơn vị phụ trách tư vấn việc làm cho SV.

Trong những năm học tới, Trường cần có những chiến lược phát huy hơn nữa thành tích đã đạt được trong tiêu chuẩn 8 và các giải pháp mang tính đồng bộ

giải quyết những vấn đề còn tồn tại, chất lượng người học và hoạt động hỗ trợ người học được nâng cao, góp phần vào sự lớn mạnh của Trường Du lịch.

Căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí của tiêu chuẩn 8 cho thấy tiêu chuẩn này có 1 tiêu chí đạt 4/7 điểm và 4 tiêu chí đạt 5/7 điểm.

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

Mở đầu

Khuôn viên đất nằm ở vị trí yên tĩnh rất thuận lợi cho việc học tập và NCKH; có môi trường thông thoáng, mát mẻ; có giao thông thuận tiện, đảm bảo cho việc đi lại của cán bộ, SV và các hoạt động khác. Khoa Quản lý lễ hành là khoa thuộc Trường Du lịch, Khoa sử dụng hệ thống CSVC và thiết bị chung của Trường và của Đại học Huế để phục vụ cho công tác đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

Để thực hiện nhiệm vụ trọng tâm công tác đào tạo của Trường Du lịch – Đại học Huế, ngay từ khi thành lập vào năm 2008 đến nay Trường Du lịch đã không ngừng từng bước đầu tư CSVC, trang thiết bị dạy học hiện đại để phục vụ tốt cho công tác học tập, giảng dạy và nghiên cứu của cán bộ, GV và người học. Ngoài các cơ sở hiện có, Trường Du lịch còn sử dụng các nguồn lực dùng chung của Đại học Huế do các đơn vị trực thuộc Đại học Huế quản lý để phục vụ công tác đào tạo, nghiên cứu của các đơn vị thành viên.

Ngoài ra, Trường hiện đang triển khai tích cực và hiệu quả các quan hệ hợp tác và liên kết với các đơn vị, các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh trong lĩnh vực du lịch có CSVC thực hành hiện đại và quy mô lớn cho SV Trường đi thực tập nghề nghiệp tại các doanh nghiệp. Đây là điều kiện hết sức thuận lợi để SV Khoa có cơ sở để tham gia thực tập nâng cao chuyên môn nghiệp vụ.

Tiêu chí 9.1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

1. Mô tả hiện trạng

Trường Du lịch có 17 phòng làm việc dành cho khối hành chính bao gồm các Phòng chức năng, các Khoa, trung tâm. Trong đó có 3 phòng dành cho lãnh đạo Trường; 1 phòng làm việc của Phó giáo sư; 5 phòng làm việc cho 4 Khoa và Bộ môn; 7 phòng làm việc cho 3 phòng chức năng, bao gồm 1 phòng y tế, 1 phòng Bộ phận Kế toán thuộc Phòng TC,HC&CSVC; 1 phòng Bộ phận Thư viện thuộc Phòng KH,CN&QHQT và 1 phòng Sau đại học thuộc Phòng ĐT&CTSV. Văn phòng Khoa Quản lý lễ hành được bố trí 01 phòng làm việc ở Tầng 2 nhà tiền sảnh với diện tích 30m² [H9.09.01.01].

Mặc dù đang trong giai đoạn xây dựng hoàn thiện CSVC nhưng Trường đã cơ bản đáp ứng đầy đủ phòng làm việc với trang thiết bị tiện nghi như máy điều hòa, máy vi tính, máy in, internet và các trang thiết bị văn phòng khác cho bộ phận hành chính và các Khoa, bộ môn [H9.09.01.02]. Mặt bằng không gian các Phòng làm việc còn hạn chế, phải bố trí làm việc tại 2 vị trí nhưng Trường đã có biện pháp sử dụng khoa học cơ sở hiện có phục vụ cán bộ, GV và nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ. Các trang thiết bị và diện tích phòng làm việc của Khoa và Trường đảm bảo phù hợp với định mức theo quy định về cơ sở vật chất của trường đại học, tạo điều kiện thuận lợi cho GV và SV trong các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học [H9.09.01.03], [H9.09.01.01].

Tổng diện tích phòng học và giảng đường hiện tại của Trường là 1158m². Với các diện tích khác nhau có thể đáp ứng từ 48 chỗ ngồi đến 200 chỗ ngồi. Các phòng học có diện tích 45m² là 10 phòng, 55m² là 5 phòng, 83m² là 1 phòng và 110m² là 1 phòng, 1 hội trường lớn có diện tích là 240 m² [H9.09.01.01]. Ngoài ra, Trường được Đại học Huế bố trí thêm 9 phòng tại số 1 Điện Biên Phủ với diện tích là 706m² và được chia thành 7 phòng học (1 phòng 120m², 1 phòng 90m², 3 phòng 60m², 4 phòng 64m²) [H9.09.01.04]. 100% các phòng học này được trang bị đầy đủ máy chiếu, 100% các phòng học lớn đã được lắp đặt thiết bị âm thanh, đầy đủ hệ thống quạt, hệ thống ánh sáng, góp phần đáp ứng tốt hơn cho công tác đào tạo [H9.09.01.02]. Đến tháng 08/2021, số lượng SV chính quy ngành QTDVDL&LH là 691, diện tích nơi làm việc và nơi học được bố trí với tỷ lệ diện tích trên người học là 3,91 m²/người. Việc sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ dạy-học tại các phòng học được bộ phận giảng đường theo dõi và quản lý. Các giảng đường được khai thác và sử dụng 2 ca/ngày, sử dụng liên tục từ thứ hai đến thứ bảy [H9.09.01.05]. Việc quản lý, sử dụng trang thiết bị dạy và học để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và NCKH của Trường về cơ bản tuân thủ theo các quy định của Nhà nước về chế độ quản lý, sử dụng máy móc, thiết bị.

Vì vậy, Trường đã xây dựng một kế hoạch sử dụng có hiệu quả nhất các phòng làm việc, phòng học, giảng đường, dụng cụ để đáp ứng được yêu cầu của từng ngành đào tạo và NCKH. Ngoài ra, hằng năm Trường cũng xây dựng kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở các trang thiết bị với kinh phí dành cho đầu tư từ năm

2017-2021 là 14.120.375.000 đồng [H9.09.01.06]. Trong giai đoạn từ năm 2016-2021, Nhà trường đã thực hiện đầu tư cải tạo sửa chữa các phòng học, phòng làm việc với tổng mức đầu tư 2.348.783.230 đồng. Và đầu tư mua sắm trang thiết bị, phần mềm các phòng học, phòng làm việc với tổng mức đầu tư 2.523.009.630 đồng [H9.09.01.07]. Tuy nhiên do công suất sử dụng các phòng học cao nên một số máy chiếu sửa chữa chưa kịp thời.

Ngoài cơ sở vật chất của Trường, Trường liên kết các khách sạn, khu nghỉ dưỡng trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế và ngoài Tỉnh để SV thực tập, thực hành theo kế hoạch Nhà trường hằng năm [H3.03.03.01.DC]. Cơ sở 2 của Trường ở địa chỉ số 02 Lê Lợi, thành phố Huế gồm các dãy nhà học, cơ sở thực hành, thực tập cho SV đang trong giai đoạn hoàn thiện để đưa vào sử dụng trong năm học tới góp phần hoàn thiện dần cơ sở vật chất phục vụ cho việc dạy và học của GV, SV [H9.09.01.08].

Kết quả khảo sát người học về hệ thống phòng học năm 2021 phục vụ cho hoạt động đào tạo cho thấy có 71,42% số SV hài lòng và rất hài lòng [H4.04.03.07.DC].

Bảng 9.1. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về hệ thống phòng học

Nội dung khảo sát	SV ngành QTDVDL&LH (%)	Trường (%)
Thiết bị phòng học hỗ trợ việc học của SV	71,42	71,67

Năm 2021, Trường tiến hành khảo sát sự hài lòng của CBVC&NLĐ về các hoạt động của Nhà trường, trong đó có nội dung về các điều kiện làm việc với CSVC, trang thiết bị đáp ứng nhu cầu công việc. Kết quả cho thấy tỷ lệ CBVC&NLĐ hài lòng và rất hài lòng với nhận định “*Trang thiết bị CNTT và cơ sở hạ tầng đáp ứng nhu cầu công việc*” chỉ ở mức trung bình, chiếm 58,1%. Điều này chứng tỏ điều kiện CNTT và cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng tốt nhu cầu công việc của CBVC&NLĐ của Nhà trường [H1.01.01.21.DC].

2. Điểm mạnh

Phòng làm việc, phòng học luôn được cải tạo sửa chữa, mua sắm mới máy chiếu, đầu tư thêm hệ thống trang thiết bị hiện đại... đã đáp ứng có hiệu quả hơn trong công tác đào tạo, NCKH,... của GV và SV.

Trước nhu cầu phát triển về quy mô đào tạo, Trường đưa ra những phương án khắc phục kịp thời: sử dụng các phòng học tại số 01 Điện Biên Phủ, hoàn thiện và đưa vào sử dụng cơ sở 2 của Trường ở số 02 Lê Lợi để tăng thêm số phòng học, phòng thực hành, thực tập.

3. Điểm tồn tại

Hệ thống phòng làm việc của GV tại Khoa còn nhỏ, không đủ không gian cho đặt tủ đựng khoá luận và chuyên đề của SV hằng năm.

Một số phòng bị hỏng máy chiếu chưa được sửa chữa kịp thời ảnh hưởng đến hoạt động dạy và học.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Kiến nghị Đại học Huế về quy hoạch tổng thể để xây dựng và phát triển, hoàn thiện CSVCS phục vụ cho đào tạo.	Trường Du lịch	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Thường xuyên kiểm tra các trang thiết bị phòng học và phòng làm việc.	Phòng TC,HC&CSVCS	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 9.2. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

1. Mô tả hiện trạng

GV và SV ngành QTDVĐL&LH sử dụng Thư viện Trường và Trung tâm học liệu của Đại học Huế phục vụ hoạt động học tập, đào tạo và NCKH. Trung tâm học liệu của Đại học Huế có diện tích 3250 m² bao gồm phòng đọc, phòng tra cứu, phòng thảo luận, tự học phục vụ SV. Với số lượng sách in là 25.619 đầu sách và 152.646 bản sách. Cơ sở dữ liệu là 21. Tạp chí điện tử là 12. Sách điện tử là 06. Thư viện Trường bao gồm phòng đọc và phòng máy tính có diện tích 111m²: Phòng

máy là nơi tổ chức tập huấn kỹ năng thông tin và phục vụ cho nhu cầu khai thác tài liệu điện tử tại chỗ và Phòng đọc được quản lý theo hình thức kho mở, rất thuận tiện cho việc tìm tài liệu theo môn học và chủ đề nghiên cứu của Trường nói chung và SV ngành QTDVDL&LH nói riêng. Số chỗ ngồi đọc là 97 chỗ. Tổng số bản sách in là 8.796. Tổng số đầu sách in là 5.012. Tổng số tài liệu số là 1.700.531. Tổng số đầu báo, tạp chí là 100 [H9.09.02.01], [H9.09.02.02].

Thư viện Trường Du lịch có đầy đủ học liệu (tài liệu bắt buộc) bao gồm giáo trình, tài liệu, sách tham khảo phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH. Hằng năm, Thư viện đều bổ sung giáo trình, tài liệu, sách tham khảo (in và điện tử) phục vụ CTĐT [H9.09.02.03]. Công tác bổ sung tài liệu tham khảo, giáo trình của ngành QTDVDL&LH được thực hiện dựa trên đề cương chi tiết học phần của CTĐT [H1.01.01.12.DC], [H9.09.02.04]. Để cập nhật tài liệu mới, hằng năm, Thư viện đề xuất bổ sung mua sắm các tài liệu phục vụ cho việc dạy học, nghiên cứu và đã được Nhà trường phê duyệt [H9.09.01.05], [H9.09.01.06]. Thư viện đã xây dựng hoàn thiện CSDL môn học ngành QTDVDL&LH được công bố trên website của Thư viện tại địa chỉ <http://hatlib.hueuni.edu.vn/tin-chi-hoc-lieu/dai-hoc/nganh-quan-tri-dich-vu-du-lich-va-lu-hanh-2020/>.

Các tài liệu, học liệu (bản in và điện tử) đa dạng, phong phú, được cập nhật mới, đáp ứng nhu cầu đào tạo và NCKH của SV và GV. Hằng năm, trên cơ sở các đề xuất danh mục tài liệu từ các Khoa dựa trên đề cương chi tiết của CTĐT, Thư viện thực hiện bổ sung tài liệu theo đề xuất và cập nhật mới trong 5 năm gần nhất và thanh lý loại bỏ những tài liệu cũ [H9.09.01.07], [H9.09.01.08]. Thư viện ký hợp đồng mua CSDL toàn văn trong nước và quốc tế như: hat.tailieu.vn (trang tài liệu tiếng Việt tham khảo đa ngành trong đó có lĩnh vực du lịch; dulichhue.sachweb.com (mô hình sách web đọc bằng phần mềm EBA), Gale eBook , Journal-HAT (Cơ sở dữ liệu tạp chí khoa học quốc tế có bản quyền truy cập), CSDL Công bố Khoa học và Công nghệ Việt Nam, CSDL, Báo cáo Kết quả đề tài nghiên cứu, CSDL sách điện tử đa ngành: IG Publishing eBooks Collection, CSDL Proquest Central, Elsevier eBooks Collection , Springer eBooks Collection, CSDL tạp chí điện tử đa ngành: SAGE e-Journals, Emerald e-Journal, Sciencedirect e-Journals [H9.09.02.09]. Thư viện đã thực hiện tốt công tác xã hội hóa hoạt động

thư viện thông qua 4 dự án đầu tư về nguồn tài liệu: Dự án sách Quỹ Châu Á của tổ chức phi chính phủ Hoa Kỳ, Dự án công bố tài sản Văn hóa văn nghệ dân gian Việt Nam của Hội Văn nghệ dân gian Việt Nam, dự án của Liên hiệp thư viện Việt Nam và dự án “ Xây dựng thư viện điện tử dùng chung” cho các cơ sở giáo dục Việt Nam” của Ngân hàng thế giới [H9.09.01.10]. Bên cạnh đó, Thư viện xây dựng các bộ sưu tập sách in tiếng Việt theo chủ đề: Văn hóa Huế, Danh lam thắng cảnh Việt Nam và Thế giới, Văn hóa dân gian Việt Nam, Kỹ năng sống, Khởi nghiệp [H9.09.01.11].

Nhằm góp phần tăng cường hiệu quả sử dụng Thư viện cho SV, Thư viện Trường đã ban hành quy chế hoạt động Thư viện, nội quy sử dụng Thư viện, hướng dẫn sử dụng Thư viện [H9.09.02.12], được cập nhật đầy đủ trên website của Thư viện: <http://hatlib.hueuni.edu.vn>, có bản cứng ở Phòng đọc. Đồng thời thủ thư trực tiếp hướng dẫn khi có yêu cầu; triển khai hoạt động tập huấn hướng dẫn sử dụng Thư viện trực tiếp và trực tuyến cho SV đầu khóa và cuối khóa [H9.09.02.13]; hướng dẫn kỹ năng phục vụ học tập và nghiên cứu khoa học cho SV [H9.09.02.14]; phối hợp với CLB sách của Trường triển khai quảng bá hoạt động Thư viện trên các kênh truyền thông [H9.09.02.15]; tổ chức *Ngày sách Việt Nam* hàng năm; triển lãm sách theo chủ đề; hưởng ứng cuộc thi *Đại sứ Văn hóa đọc* do Bộ Văn hóa Thể Thao & Du lịch tổ chức [H9.09.02.16], [H9.09.02.17], [H9.09.02.18].

Thư viện Trường có dữ liệu theo dõi về hoạt động của thư viện để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. Thư viện đã ứng dụng các phần mềm trong công tác quản lý hoạt động như sử dụng Giải pháp phần mềm tổng thể mã nguồn mở KOHA, Dspace, Vufind và WordPress. Trang website <http://hatlib.hueuni.edu.vn> được xây dựng trên phần mềm WordPress và tích hợp các phần mềm quản lý thư viện KOHA, Dspace, Vufind. Thông qua các phần mềm đang được sử dụng, Thư viện dễ dàng có dữ liệu theo dõi về các hoạt động của thư viện [H9.09.02.19].

Để nâng cao chất lượng phục vụ, Thư viện triển khai việc khảo sát mức độ đáp ứng yêu cầu dịch vụ của Thư viện đối với bạn đọc, qua đó có cơ sở cải tiến hoạt động của Thư viện để nâng cao chất lượng hỗ trợ các hoạt động đào tạo và NCKH của SV ngành. [H9.09.02.20]. Kết quả khảo sát năm 2018 như sau:

Bảng 9.2. Mức độ đáp ứng yêu cầu dịch vụ của Thư viện đối với bạn đọc

STT	Nội dung đánh giá	Học viên, SV ngành QTDVDL&LH (%)	Cán bộ nhân viên GV, học viên, SV (%)
1	Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng về Sự hài lòng của bạn đọc khi vào thư viện	74,4	72,2
2	Tỷ lệ đầy đủ và rất đầy đủ về Mức độ đáp ứng về nguồn học liệu của Thư viện	60,5	57,9

Năm 2021, Thư viện tiến hành khảo SV 2 khóa K52 và K55, cán bộ nhân viên, GV về chất lượng phục vụ đào tạo của Thư viện, trong đó kết quả khảo sát sự hài lòng của bạn đọc khi vào thư viện và mức độ đáp ứng về nguồn học liệu của Thư viện như sau:

Bảng 9.3. Mức độ hài lòng của bạn đọc và mức độ đáp ứng về nguồn học liệu của Thư viện

STT	Nội dung đánh giá	SV ngành QTDVDL&LH	SV khóa K52 và K55	Cán bộ nhân viên, GV
		Tỷ lệ đồng ý và rất đồng ý (%)	Tỷ lệ đồng ý và rất đồng ý (%)	Tỷ lệ đồng ý và rất đồng ý (%)
1	Sự hài lòng của bạn đọc khi vào thư viện	80,96	83,99	88,10
2	Giáo trình, bài giảng phục vụ tín chỉ môn học	80,31	83,10	90,48
3	Sách tham khảo chuyên ngành	74,51	78,32	85,71
4	Tạp chí nghiên	71,20	74,42	73,17

	cứu khoa học chuyên ngành			
5	Luận văn, luận án, Báo cáo khoa học	74,50	75,76	87,50
6	Kỹ năng, lập nghiệp	65,87	72,42	62,50
7	Các loại hình khác	62,86	67,45	57,89

Năm 2021, Trường tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ viên chức, lao động về hoạt động của Nhà trường, toàn thể cán bộ nhân viên, GV trong trường được cung cấp đầy đủ nguồn học liệu, cơ sở dữ liệu trực tuyến phục vụ nhu cầu công tác đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng, với tỷ lệ đánh giá hài lòng và rất hài lòng chiếm đến 88,3% [H1.01.01.21.DC].

Theo thống kê số lượng bạn đọc toàn trường đến sử dụng Thư viện giai đoạn 2016-2021 như sau [H9.09.02.21]:

**Bảng 9.4. Thống kê số lượng bạn đọc đến sử dụng Thư viện
giai đoạn 2016-2021**

TT	Nội dung thống kê	Số liệu thống kê các chỉ số						Ghi chú
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	
1	Tổng số thể bạn đọc của thư viện	373	467	1.243	3.065	3.590	3.499	Số liệu này đã bao gồm GV
2	Tổng số lượt người sử dụng thư viện được phục vụ	8.504	9.783	12.576	13.067	15.078	36.960	Số liệu này đã bao gồm GV
3	Tổng số lượt sách báo phục vụ của thư viện	9.072	10.194	11.588	10.404	13.054	36.533	Số liệu này đã bao gồm GV

Số lượng độc giả Trường đăng ký làm thẻ đọc tại Trung tâm học liệu giai đoạn 2016 - 2021, số lượng SV Trường đến mượn trả tài liệu tại Trung tâm học liệu từ năm 2019 - 2022 là 218 lượt mượn trả [H9.09.02.22].

Bảng 9.5. Thống kê số lượng cán bộ, GV và sinh làm thẻ đọc

Trung tâm Học liệu từ giai đoạn 2016-2021

TT	Năm học	SV	Cán bộ và GV
1	2016-2017	266	
2	2017-2018	31	
3	2018-2019	670	
4	2019-2020	1.130	
5	2020-2021	13	1

2. Điểm mạnh

Nguồn tài liệu đa dạng và đáp ứng được nhu cầu của CTĐT ngành QTDVDL&LH.

Triển khai tốt hoạt động marketing hoạt động thư viện, các dịch vụ thư viện đạt hiệu quả cao.

3. Điểm tồn tại

Diện tích Thư viện Trường chưa đáp ứng đủ diện tích cho kho tài liệu, chưa có nơi đọc sách cho GV và SV học nhóm. Việc tin học hóa công tác quản lý tư liệu của của Trường chưa hoàn thiện. Cơ sở vật chất, trang thiết bị Thư viện chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế. Nguồn nhân sự còn thiếu, dẫn đến việc triển khai công việc chồng chéo chưa đảm bảo tính khoa học theo tiêu chí phân tích việc làm.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Tiếp tục nâng cấp bộ phần mềm mã nguồn mở KOHA, Dspace, Vufind và Wordpress trong quản lý thư viện. - Hoàn thiện hệ thống đánh giá theo dõi dữ liệu về hoạt động thư viện.	Bộ phận Thư viện	Năm 2022-2023 Năm 2022 - 2025

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
		- Mở rộng diện tích thư viện phục vụ người đọc, tạo không gian đọc sách riêng cho GV và SV học nhóm. - Bổ sung nhân sự phụ trách công tác phát triển dịch vụ thông tin và tài nguyên thông tin. - Xây dựng quy trình bổ sung, cập nhật CSDL môn học theo CTĐT. - Xây dựng kho dữ liệu tài nguyên khóa học phục vụ đào tạo trực tuyến.		Năm 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	- Cập nhật nguồn học liệu đáp ứng CTĐT. - Tiếp tục phát triển dịch vụ hỗ trợ SV nâng cao kỹ năng phục vụ học tập và NCKH. - Tăng cường Marketing hoạt động thư viện.	Bộ phận Thư viện	Năm 2022-2023

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 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.

1. Mô tả hiện trạng

Hiện nay, Trường Du lịch có 6 phòng thực hành nằm ở tầng 2 và tầng 3 Trung tâm thực hành và Liên kết doanh nghiệp (Phòng 201, 207, 208, 301, 307, 308) với tổng diện tích là 180m², các phòng này được sử dụng chung cho tất cả các ngành học trong Trường [H9.09.01.01.DC]. Các phòng thực hành gồm có: máy điều hòa, giường, tủ, bàn ghế, tủ lạnh và các dụng cụ khác để thực hành cho thực tập khách sạn, trước khi SV đi thực tập nghiệp vụ tại các doanh nghiệp [H9.09.01.02.DC]. Và 1 cơ sở 2: tại địa chỉ số 02 Lê Lợi, phường Vĩnh Ninh, thành phố Huế, là cơ sở thực hành khách sạn, nhà hàng với diện tích 2.000 m². Hiện nay đang được đầu tư xây dựng để vào hoạt động chính thức dự kiến đưa vào năm 2022 thành nơi thực tập thực hành của SV Trường Du lịch [H9.09.03.01], [H9.09.03.02].

01 phòng thực hành máy tính với 110 máy tính nằm ở tầng 2 Trung tâm thực hành và Liên kết doanh nghiệp được nối mạng và có lắp máy chiếu, được sử dụng chung cho tất cả các ngành học trong Trường [H9.09.01.02.DC].

Các phòng thực hành, phòng thực hành máy tính thuộc Phòng TC, HC&CSVC quản lý tình hình sử dụng các trang thiết bị, trong đó có 01 chuyên viên được phân công phụ trách hệ thống công nghệ thông tin và các phòng máy [H9.09.03.03], [H9.09.03.04], [H7.07.03.01.DC]

Trường đã ban hành nội quy phòng thực hành máy tính tại Quyết định số 435/QĐ-ĐHH ngày 9 tháng 5 năm 2017 về việc Ban hành nội quy phòng thực hành máy tính Khoa Du lịch – Đại học Huế để phục vụ trong công tác giảng dạy ở phòng thực hành để SV và GV có thể thực hiện và làm theo [H9.09.03.05].

Các trang thiết bị máy móc luôn được cập nhật hằng năm [H9.09.01.02.DC]. Các danh mục trang thiết bị tại phòng thực hành cũng được kiểm kê cụ thể và sửa chữa kịp thời phục vụ công tác đào tạo, NCKH [H9.09.03.06]. Ngoài ra, hằng năm Trường cũng xây dựng kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở các trang thiết bị với kinh phí dành cho đầu tư từ năm 2017-2021 là 14.120.375.000 đồng [H9.09.01.06.DC]. Tình hình sử dụng trang thiết bị phòng thực hành được báo cáo mỗi năm về tổ chức thực hiện quản lý, sử dụng thiết bị [H9.09.03.07]. Trong giai đoạn từ năm 2016-2021, Nhà trường đã thực hiện đầu tư cải tạo sửa chữa các phòng học, phòng làm việc với tổng mức đầu tư 2.348.783.230 đồng. Và đầu tư mua sắm trang thiết bị, phần mềm các phòng học, phòng làm việc với tổng mức đầu tư 2.523.009.630 đồng [H9.09.01.07.DC].

Ngoài cơ sở vật chất của Trường, Trường liên kết các khách sạn, khu nghỉ dưỡng trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế và ngoài Tỉnh để SV thực tập, thực hành theo kế hoạch Nhà trường hằng năm [H3.03.03.01.DC]. Cơ sở 2 của Trường ở địa chỉ số 02 Lê Lợi, thành phố Huế gồm các dãy nhà học, cơ sở thực hành, thực tập cho SV đang trong giai đoạn hoàn thiện để đưa vào sử dụng trong năm học tới góp phần hoàn thiện dần cơ sở vật chất phục vụ cho việc dạy và học của GV và SV [H9.09.01.08.DC].

Trường tổ chức khảo sát SV tốt nghiệp K51 đánh giá mức độ hài lòng về toàn khoá học, trong đó chỉ 70,22% SV hài lòng và rất hài lòng về thiết bị phòng thực hành, các trang thiết bị hỗ trợ việc học [H4.04.03.07.DC].

**Bảng 9.6. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021
về hệ thống thiết bị phòng thực hành, các trang thiết bị hỗ trợ việc học**

Nội dung khảo sát	SV ngành QTDVDL&LH (%)	Trường (%)
Thiết bị phòng thực hành hỗ trợ việc học của SV	70,22	70,39

2. Điểm mạnh

Tất cả phòng thực hành, cơ bản được trang bị các thiết bị, công cụ phù hợp với yêu cầu của việc giảng dạy và học tập. Trang thiết bị được đầu tư và sử dụng khai thác có hiệu quả, đúng mục đích theo quy định.

3. Điểm tồn tại

Hệ thống phòng thực hành, trang thiết bị chưa đáp ứng đủ nhu cầu và quy mô đào tạo ngày càng tăng của Nhà trường.

Số lượng SV ngày càng đông, với số lượng phòng thực hành máy tính hiện tại chưa đáp ứng nhu cầu học tập.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Đề xuất Đại học Huế thực hiện kế hoạch đầu tư chiều sâu trang thiết bị phù hợp với ngành nghề đào tạo. - Khai thác hiệu quả cơ sở thực hành sắp đưa vào sử dụng ở số 02 Lê Lợi.	Phòng TC,HC&CSVC và Khoa QLLH	Từ năm học 2022 - 2023
2	Phát huy điểm mạnh	Phát huy mọi nguồn lực có thể có để đáp ứng các nhu cầu ngày càng tăng về các thiết bị trong Trường.	Phòng TC,HC&CSVC	Từ năm học 2022 - 2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 9.4. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

1. Mô tả hiện trạng

Ứng dụng công nghệ thông tin là một trong các yếu tố quan trọng để đem lại hiệu quả trong hoạt động đào tạo, nghiên cứu nói chung và hoạt động đào tạo, NCKH của ngành QDVDL&LH nói riêng. GV và SV ngành QDVDL&LH sử dụng hệ thống công nghệ thông tin chung của Trường Du lịch để phục vụ cho hoạt động đào tạo và NCKH.

Nhận thức được tầm quan trọng và vai trò của công nghệ tin học trong học tập, giảng dạy, NCKH cũng như trong công tác điều hành quản lý, trong thời gian qua, Trường Du lịch đã chú trọng đầu tư kinh phí cho lĩnh vực này. Tính đến tháng 08/2021, Trường có 143 máy tính để bàn và 05 máy tính xách tay, trong đó 110 máy tính để bàn dành cho SV học tập và thực hành, máy vi tính thuộc thể hệ mới có kết nối internet và đầy đủ các thiết bị ngoại vi dành cho công tác giảng dạy, NCKH, 33 máy tính để bàn dành cho công tác quản lý. Các Khoa đều được trang bị máy tính, máy in đảm bảo 100% GV khi đến Trường có máy tính để sử dụng [H9.09.01.02.DC]. Trong năm 2021 theo dự toán Trường sẽ lắp đặt máy tính phục vụ công tác giảng dạy tại 17 phòng học tại 22 Lâm Hoàng để thuận tiện trong công tác giảng dạy [H9.09.04.01].

Trường Du lịch đã cải tạo hệ thống công nghệ thông tin, mạng user và mạng wifi Trường Du lịch – Đại học Huế, 22 Lâm Hoàng, Phường Vỹ Dạ, TP Huế. Hệ thống mạng Internet và Wifi được sử dụng miễn phí trong toàn Trường phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của GV và người học [H9.09.04.02]. Có 100% lớp học trên giảng đường được trang bị máy chiếu projector tạo điều kiện cho việc dạy và học được trực quan hơn.

Phòng TC,HC&CSVC là đơn vị tổng hợp chịu trách nhiệm về hệ thống công nghệ thông tin trong toàn Trường [H9.09.03.03.DC], [H9.09.03.04.DC]. Ngoài ra, GV Khoa Quản lý sự kiện & công nghệ truyền thông có nhiệm vụ đảm bảo hệ thống máy chủ và trang thông tin điện tử của Trường [H9.09.04.03].

Bên cạnh đó, Trường đầu tư các phần mềm tin học chuyên dùng phục vụ cho hoạt động dạy học, NCKH và điều hành quản lý. Các phần mềm online khác phục vụ công tác quản lý điều hành của Trường: phần mềm Thư viện điện tử

<http://hatlib.hueuni.edu.vn/>, phần mềm thu học phí <http://thuhocphi.hueuni.edu.vn/>, phần mềm xem điểm của SV <http://hat.hueuni.edu.vn/xemdiem/...> Từ năm 2020, Nhà trường đưa hệ thống quản lý học tập trực tuyến để hỗ trợ thi kết thúc học phần trực tuyến. Và bắt đầu học kỳ I năm học 2021-2022, Nhà trường dần dần yêu cầu các GV chuyển sang giảng dạy bài giảng điện tử trên hệ thống hệ quản lý học tập trực tuyến của Trường <https://ehuht.hueuni.edu.vn>.

Trường Du lịch đã tiến hành mua phần mềm New Nvivo Plus Education License và Nvivo 12 Fundamentals (Windows) Online Course – Student để phục vụ công tác NCKH của GV [H9.09.04.04]. Trường sử dụng chung Trang quản lý KHCN của Đại học Huế <http://qlkh.hueuni.edu.vn/> nơi công bố và cập nhật hoạt động NCKH và hồ sơ lý lịch khoa học của CBGV.

Trang thông tin điện tử chính <http://huht.hueuni.edu.vn> đã có trên 600.000 lượt truy cập. Và sử dụng chung tài khoản của cá nhân trên hệ thống thông tin quản lý Đại học Huế <https://qlth.hueuni.edu.vn> và tài khoản email chung Đại học Huế của cán bộ @hueuni.edu.vn. Hiện nay, Trường đang xây dựng website <http://tuyensinh.huht.hueuni.edu.vn> phục vụ công tác tuyển sinh của Trường trong những năm tới.

Được sự tài trợ dự án của Bộ, Trường đang có 01 phòng truyền thông Media với các thiết bị được đầu hiện đại, với phòng thu âm, ghi hình, hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy móc chuyên dụng hiện đại bậc nhất là nơi tổ chức các hội nghị, hội thảo trực tuyến, livestreams các sự kiện lớn cho Trường Du lịch và Đại học Huế như livestream tuyển sinh, hội thảo quốc tế... [H9.09.04.05]. Trường thường có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống thông tin theo định kỳ [H9.09.01.06.DC].

Trường đã tiến hành khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của GV, trong đó học kỳ II năm học 2019-2020 và học kỳ I năm học 2020-2021, Nhà trường tiến hành khảo sát tiêu chí về 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 học tập và tìm kiếm tài liệu môn học, kết quả cho thấy điểm trung bình tiêu chí qua hai học kỳ liên tiếp theo thang đo Likert với 5 mức độ, là 3,88/5 (77,6%) và 3,91/5 (78,2%) SV hài lòng về hệ thống công nghệ thông tin hỗ trợ học tập và tìm kiếm tài liệu [H1.01.01.19.DC].

Bảng 9.7. Điểm trung bình khảo sát hoạt động giảng dạy của GV

Nội dung khảo sát	Khảo sát hoạt động giảng dạy của GV học kỳ II năm học 2019-2020	Khảo sát hoạt động giảng dạy của GV học kỳ I năm học 2020-2021
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 học tập và tìm kiếm tài liệu môn học	3,88/5 (77,6%)	3,91/5 (78,2%)

Năm 2021, Trường tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ viên chức, lao động về hoạt động Nhà trường, kết quả khảo sát cho thấy, 58,1% cán bộ viên chức, lao động hài lòng và rất hài lòng trang thiết bị công nghệ thông tin và cơ sở hạ tầng đáp ứng nhu cầu công việc [H1.01.01.21.DC].

2. Điểm mạnh

Trường đã có hệ thống máy tính phục vụ cho các công việc quản lý, điều hành, dạy - học, NCKH của cán bộ, GV và SV.

Trang bị phòng truyền thông Media hiện đại nhất hiện nay, phù hợp mô hình đào tạo của Trường.

3. Điểm tồn tại

Trường mới sử dụng một số phần mềm online phục vụ công tác quản lý điều hành. Đang xây dựng phần mềm quản lý đào tạo.

Các máy tính tại phòng Thư viện phục vụ bạn đọc tra cứu đã cũ và lạc hậu.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Nhanh chóng đưa phần mềm quản lý đào tạo vào hoạt động.	Phòng ĐT&CTSV	Từ học kỳ I năm học 2022 - 2023
		Thay thế một số máy tính phục vụ việc tra cứu trực tuyến bạn đọc.	Phòng TC,HC&CSVC	
2	Phát huy	- Khai thác triệt để phòng truyền		Từ năm học

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
	điểm mạnh	thông Media. - Tiếp tục khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống công nghệ thông tin.	Phòng TC,HC&CSVC	2022 - 2023

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 9.5. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

1. Mô tả hiện trạng

Để đảm bảo cho người học nói chung và người học ngành QTDVDL&LH nói riêng có điều kiện tốt nhất để học tập và nghiên cứu nên Trường Du lịch rất chú ý đến các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn theo quy định.

Trường đã ban hành các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn Trường Du lịch - Đại học Huế tại Quyết định số 1649 ngày 27 tháng 10 năm 2021 quy định tại phần II – Các tiêu chuẩn, các tiêu chí [H9.09.05.01].

Việc chăm sóc cảnh quan môi trường “xanh, sạch, đẹp” được Trường thường xuyên quan tâm, luôn chú trọng tôn tạo và trồng cây xanh phủ mát; trang bị đủ các thùng rác trong khuôn viên Trường cũng như không gian chung các tầng học và trong từng lớp học. Trường ký hợp đồng hằng năm với công ty Phú Xuân đảm bảo các phòng học và phòng làm việc luôn được vệ sinh sạch sẽ trước và sau buổi học [H9.09.05.02].

Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh Trường thành lập Đội văn minh giảng đường nhằm thực hiện công tác đảm bảo nội quy, quy định của SV trong toàn Trường [H9.09.05.03]. Thiết lập câu lạc bộ “Giọt hồng” là nơi để SV chia sẻ và hiểu thêm các kỹ năng trong việc bảo vệ sức khỏe của chính mình [H9.09.05.04].

Trường đã thiết lập một phòng Y tế để phục vụ nhu cầu khám bệnh cũng như tư vấn sức khỏe cho cán bộ và SV. Công đoàn Trường luôn quan tâm hỗ trợ kinh phí khám sức khỏe định kỳ cho toàn thể CBVC&NLĐ. Ngoài ra, cán bộ và SV có thể khám chữa bệnh định kỳ tại Bệnh viện Đại học Y được Huế [H9.09.05.05].

Trường tổ chức phun thuốc các phòng làm việc, phòng học và khuôn viên trường vào mùa dịch sốt xuất huyết [H9.09.05.06].

Để bảo đảm an ninh trường học, Trường đã có lực lượng nhân viên bảo vệ túc trực 24/24. Vào các dịp lễ Tết và trong các hoạt động lớn trong năm, Trường đều có thông báo đến từng thành viên trong trường, tổ chức kế hoạch canh gác, bảo vệ, trực chỉ huy, trực lãnh đạo [H9.09.05.07]. Định kỳ, lực lượng này đều được tham gia tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ. Trong công tác phòng cháy – chữa cháy, Trường đã trang bị đầy đủ các thiết bị phòng cháy chữa cháy ở mỗi tầng học và hệ thống phòng thực hành, nhà khách, thư viện. Hằng năm, cơ quan Phòng hướng dẫn chỉ đạo và phòng cháy của Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy của Tỉnh Thừa Thiên Huế đều về kiểm tra tình hình phòng cháy chữa cháy tại Trường [H8.08.05.08.DC]. Trường tiến hành tập huấn phòng chống cháy nổ cho cán bộ nhân viên, trường hợp có cháy nổ xảy ra lực lượng tại chỗ có thể hạn chế thiệt hại về người và cơ sở vật chất của Trường [H8.08.05.09.DC]. Trường đã có kế hoạch cải tạo hệ thống công nghệ thông tin trong đó bao gồm lắp hệ thống camera ở giảng đường và khu vực xung quanh khuôn viên Trường [H9.09.05.08].

Năm 2021, Trường tiến hành thu thập ý kiến của SV tốt nghiệp K51 các khóa sau khi ra trường, SV ngành QTDVDL&LH đánh giá hài lòng về công tác chăm lo sức khỏe và cảnh quan môi trường tại Trường. Kết quả khảo sát cho thấy về Công tác chăm lo sức khỏe SV, tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng SV tốt nghiệp đánh giá 61,9.%; về cảnh quan vệ sinh môi trường, tỷ lệ đồng ý và rất đồng ý SV tốt nghiệp đánh giá 82,3% [H4.04.03.07.DC].

**Bảng 9.8. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021
về môi trường làm việc và chăm lo sức khỏe của SV**

Nội dung khảo sát	SV ngành QTDVDL&LH (%)	Trường (%)
SV được chăm sóc sức khỏe trong thời gian học tại Trường	61,90	62,66
Cảnh quan vệ sinh môi trường	82,31	84,12

Khảo sát cán bộ viên chức, lao động về hoạt động Nhà trường, kết quả khảo sát cho thấy 85,9% cán bộ viên chức, lao động hài lòng về nơi làm việc an toàn và thoải mái [H1.01.01.21.DC].

2. Điểm mạnh

Trường thường xuyên quan tâm đến công tác vệ sinh môi trường, bảo đảm môi trường xung quanh luôn xanh sạch đẹp sức khỏe và an toàn cho CBVC&NLĐ và SV.

Có nhiều hoạt động trong Đoàn Trường. Nhân viên y tế nhiệt tình tư vấn, có tay nghề tốt và có tinh thần trách nhiệm.

3. Điểm tồn tại

Khuôn viên trường và phòng học còn hẹp.

Các thiết bị y tế còn đơn giản.

Chưa tổ chức khám sức khỏe thường xuyên cho cán bộ nhân viên.

Chưa có chính sách quan tâm đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Mua sắm thêm các thiết bị y tế mới. - Tổ chức khám sức khỏe thường xuyên cho cán bộ nhân viên. - Ban hành chính sách quan tâm đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.	Phòng TC,HC&CSV	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Thường xuyên tổ chức các hoạt động bảo vệ môi trường học xanh, sạch, đẹp.	Phòng TC,HC&CSV	Hằng năm

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận Tiêu chuẩn 9

Là một trong những ngành đang được sự quan tâm của giới trẻ cũng như thị trường lao động, với mục đích giúp người học phát triển tri thức ngày càng cao trong học tập và NCKH, Trường đã từng bước đầu tư, nâng cấp hệ thống trang thiết

bị thí nghiệm, cơ sở vật chất để đảm bảo đủ năng lực cho công tác đào tạo, NCKH, thúc đẩy việc rèn luyện kỹ năng và nâng cao khả năng học tập suốt đời cho người học ngành. Bên cạnh đó, Trường cũng nỗ lực trong việc đầu tư cho hệ thống CSVC, môi trường làm việc và học tập. Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại về CSVC và trang thiết bị mà Trường cần khắc phục trong những năm tới.

Căn cứ vào kết quả đánh giá 5 tiêu chí trong tiêu chuẩn 9 cho thấy có 2 tiêu chí đạt mức 4/7 điểm, 3 tiêu chí đạt mức 5/7 điểm.

Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng

Mở đầu

Chất lượng đào tạo là một nội dung cơ bản thể hiện uy tín và quyết định sự tồn tại, phát triển của một cơ sở đào tạo. Để Trường Du lịch – Đại học Huế có thể trở thành địa chỉ đào tạo, nghiên cứu và cung ứng dịch vụ KHCN có chất lượng và uy tín trong lĩnh vực du lịch, đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao và từng bước tiếp cận chuẩn mực quốc tế thì nhiệm vụ quan trọng hàng đầu là nâng cao chất lượng đào tạo. Công tác cải tiến, nâng cao chất lượng đã được thực hiện từ việc thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan, thiết kế và phát triển CTDH, đến việc đảm bảo chất lượng trong kiểm tra, đánh giá, áp dụng kết quả NCKH để cải tiến việc dạy và học cũng như ứng dụng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, hệ thống công nghệ thông tin).

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.

1. Mô tả hiện trạng

CTĐT và CTDH ngành QTDVDL&LH năm 2020 được xây dựng dựa trên Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt khung trình độ Quốc gia Việt Nam [H1.01.01.09.DC] và văn bản quy định của Bộ GD&ĐT về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ [H1.01.02.02.DC]. Để đảm bảo cho CTDH của các ngành đào tạo của Nhà trường trong đó có ngành QTDVDL&LH đảm bảo tính hội nhập quốc tế, phù hợp với điều kiện của Nhà trường về CSVC và đội ngũ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của xã hội, nâng cao khả năng làm việc của SV sau khi tốt nghiệp, Trường Du lịch – Đại học Huế đã ban hành Kế hoạch rà soát, cập nhật các CTĐT bậc đại học hệ chính quy tại Trường. Trong kế hoạch này đã nêu rõ việc cập nhật CTĐT phải được dựa trên việc thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan, với sự phân công đơn vị thực hiện, phối hợp và thời gian hoàn thành rất rõ ràng [H2.02.01.04.DC].

Căn cứ kế hoạch rà soát cập nhật CTĐT, Khoa Quản lý lễ hành đã kết hợp

với Trường tiến hành thu thập thông tin và ý kiến phản hồi cũng như nhu cầu của các bên liên quan gồm cán bộ quản lý, nhà khoa học chuyên môn và GV, cựu SV và các đơn vị sử dụng lao động bằng các mẫu phiếu khảo sát. Nội dung của các mẫu phiếu tập trung vào các vấn đề như khảo sát mức độ đáp ứng của CTĐT ngành QTDVDL&LH đối với nhu cầu nhân lực của thị trường lao động, mức độ đáp ứng của CTĐT ngành QTDVDL&LH về chuẩn kiến thức và kỹ năng, những kiến thức và kỹ năng cần được trang bị thêm cho người học ngành QTDVDL&LH nhằm đáp ứng với nhu cầu nhân lực của thị trường lao động [H1.01.01.16.DC], [H1.01.01.17.DC]. Trường và Khoa đã tổ chức các hội nghị, hội thảo về Đánh giá và hoàn thiện chương trình đào tạo một số ngành trong du lịch và tiếp nhận được nhiều ý kiến phản hồi của các chuyên gia, doanh nghiệp trong nước [H4.04.02.08.DC]. Trường đã tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ SV tốt nghiệp sau mỗi khoá học về chất lượng CTĐT ngành QTDVDL&LH, lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của GV sau kết thúc mỗi học phần. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học được tiến hành qua hệ thống phiếu khảo sát online, số liệu được thu thập thông qua hình thức khảo sát trực tuyến trên hệ thống xem điểm của Trường: <http://huht.hueuni.edu.vn/xemdiem> (đối với SV đang học) và qua kênh liên lạc của cựu SV, hệ thống email, facebook và điện thoại (đối với cựu SV) [H2.02.01.08.DC], [H1.01.01.19.DC]. Kết quả thu thập thông tin phản hồi cho thấy, các bên liên quan đánh giá CTĐT ngành QTDVDL&LH của Khoa Quản lý lữ hành đã đáp ứng được về chuẩn kiến thức, kỹ năng cũng như đã đáp ứng được nhu cầu về nguồn nhân lực của thị trường lao động. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa khả năng đáp ứng nhu cầu về nhân lực của thị trường lao động thì người học ngành QTDVDL&LH cần được trang bị thêm một số kiến thức liên quan đến chính sách du lịch, kiến thức nghiệp vụ du lịch... Bên cạnh đó, người học cần được trang bị thêm một số kỹ năng như làm việc nhóm, thuyết trình, viết báo cáo,...

Sau khi tổng hợp số liệu, thu thập thông tin phản hồi về CTĐT, Khoa Quản lý lữ hành tiến hành họp toàn thể GV để góp ý, điều chỉnh CTĐT [H2.02.01.06.DC]. Sau đó, trình Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường (với các chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực) đã phản biện và thẩm định CTĐT [H1.01.01.13.DC]. Trên cơ sở các thông tin phản hồi và nhu cầu về nguồn nhân lực QTDVDL&LH đã thu thập được

từ các bên liên quan, Khoa đã sử dụng các thông tin này để làm căn cứ thiết kế, phát triển và ban hành CTDH ngành vào năm 2020 [H1.01.01.02.DC]. Cụ thể, CTDH năm 2020 này đã được bổ sung thêm kiến thức các học phần của 03 chuyên ngành của ngành Quản trị kinh doanh (Truyền thông & Marketing Du lịch dịch vụ, Tổ chức và quản lý sự kiện và Quản trị quan hệ công chúng) vào 02 chuyên ngành hiện có (Quản lý lữ hành và Hướng dẫn du lịch) thành 05 chuyên ngành trong ngành QTDVDL&LH, với 120/177 tín chỉ, tăng 35 tín chỉ so với CTDH năm 2013 (120/142 tín chỉ); bên cạnh đó, kiến thức về ngoại ngữ, nghiệp vụ du lịch, khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo,...; bổ sung thêm thời lượng thao tác nghề, thực tế nghề, thực tập tốt nghiệp,... so với CTDH trước đây [H1.01.01.02.DC], [H2.02.01.05.DC].

Bên cạnh đó, trong quá trình thiết kế CTĐT ngành QTDVDL&LH, Khoa Quản lý lữ hành đã tham khảo, đối sánh với các CTĐT của các trường trong nước và nước ngoài. Để làm cơ sở phát triển chương trình ngành QTDVDL&LH, Khoa đã dùng các chỉ số để đối sánh bao gồm: thời gian đào tạo, tổng số tín chỉ phải tích lũy, nội dung chương trình [H3.03.03.02.DC].

Năm học 2020- 2021, Trường xây dựng và ban hành quy trình khảo sát các bên liên quan để tiếp tục thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ nhằm tiếp tục rà soát, cải tiến, thiết kế và sẽ phát triển CTDH và CTĐT trong giai đoạn tiếp theo [H5.05.03.04.DC].

Như vậy, việc thiết kế và phát triển CTDH của ngành QTDVDL&LH đã được thực hiện trên cơ sở kết quả khảo sát về các thông tin phản hồi, nhu cầu của các bên liên quan và dựa vào bản đối sánh của CTĐT tạo ngành QTDVDL&LH của Trường Du lịch, Đại học Huế với CTĐT của các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước. Việc thiết kế và phát triển CTDH như vậy đã giúp cho SV đáp ứng tốt yêu cầu ngày càng cao về kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp của thị trường lao động.

2. Điểm mạnh

Ý kiến phản hồi tích cực từ các bên liên quan đã góp phần giúp Trường làm căn cứ để rà soát, điều chỉnh và nâng cao chất lượng CTĐT, giúp cho SV tốt nghiệp ngành QTDVDL&LH đáp ứng tốt yêu cầu của thị trường lao động.

Đặc biệt, Trường có liên kết chặt chẽ với các cơ sở tuyển dụng tiếp nhận SV năm thứ 3 và 4 của Trường đến thực tập trong khuôn khổ liên kết hàng năm. Do đó, việc trao đổi trực tiếp về nội dung đào tạo, yêu cầu thực tế hành nghề giữa các cơ sở

tuyển dụng và đơn vị đào tạo là rất thường xuyên.

3. Điểm tồn tại

Số lượng ý kiến phản hồi của cựu SV còn ít do gặp nhiều khó khăn trong việc liên lạc sau khi tốt nghiệp.

Việc liên lạc lấy ý kiến của các chuyên gia, nhà tuyển dụng và các đối tượng khác còn mang tính thời điểm, chưa định kỳ và số lượng ý kiến chưa nhiều.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Xây dựng mạng lưới cựu SV để có thêm nguồn thu thập phản hồi của cựu SV hiệu quả hơn. - Lên kế hoạch lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan hằng năm như chuyên gia, cán bộ quản lý, GV, NCV, nhân viên, đại diện các tổ chức xã hội... - Thành lập nhóm chuyên gia về CTĐT. - Khoa phân công 1 GV chuyên phụ trách về cải tiến CTĐT.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tăng cường liên kết chặt chẽ giữa Trường với nhà tuyển dụng, trao đổi SV thực tập, để xin ý kiến về chất lượng của CTĐT thông qua việc thực tập của SV.	Khoa QLLH và Trung tâm thực hành liên kết doanh nghiệp	Hàng năm

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 10.2. Việc thiết kế và phát triển chương trình dạy học được thiết lập, được đánh giá và cải tiến.

1. Mô tả hiện trạng

CTDH là cốt lõi của CTĐT. Các thành phần cơ bản của CTDH gồm mục đích, mục tiêu đào tạo, nội dung đào tạo, phương thức đào tạo, các hình thức tổ chức đào tạo, các hình thức tổ chức kiểm tra đánh giá. CTĐT ngành QTDVĐL&LH được xây dựng năm 2013 dựa theo khung CTĐT được Bộ GD&ĐT ban hành vào

năm 2007. Chương trình được thiết kế theo hướng tiếp cận theo nội dung, nghĩa là GV chỉ cần tìm phương pháp phù hợp để truyền đạt kiến thức một cách tốt nhất và người học ở thế chủ động trong tiếp thu [H1.01.01.01.DC].

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng tốt nhất yêu cầu của thị trường lao động, căn cứ quy định, quy trình thiết kế xây dựng CTĐT đại học của Bộ GD&ĐT [H1.01.01.09.DC], [H1.01.02.02.DC], Trường ban hành Kế hoạch rà soát, cập nhật các CTĐT bậc đại học hệ chính quy tại Trường theo quy trình các bước rõ ràng, có sự phân công các đơn vị thực hiện, phối hợp, thời gian và sản phẩm hoàn thành trên cơ sở lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan [H2.02.01.04.DC]. .

Căn cứ Kế hoạch rà soát, Khoa Quản lý lễ hành đã thực hiện điều chỉnh CTĐT và điều chỉnh CTDH của ngành QTDVDL&LH theo đúng quy trình quy định, gồm: Thu thập ý kiến của các bên liên quan về CTĐT ngành QTDVDL&LH; Tổng hợp kết quả điều tra, phân tích những thay đổi cần đáp ứng trong CTĐT; Xây dựng CDR của CTĐT; 4) Dự thảo CTĐT theo CDR mới; Lấy ý kiến góp ý của GV, nhà tuyển dụng, chuyên gia, các cán bộ quản lý đào tạo đối với dự thảo CTĐT theo CDR mới; Sửa đổi CTĐT dự thảo theo góp ý của Hội đồng Khoa học và Đào tạo của Trường; Biên soạn và thẩm định đề cương chi tiết của các học phần theo CTĐT đã điều chỉnh; Hoàn thiện hồ sơ CTĐT điều chỉnh chính thức, trình Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường thẩm định và Hiệu trưởng phê duyệt. Việc điều chỉnh CTDH ngành QTDVDL&LH được tiến hành theo các bước thực hiện trong quá trình điều chỉnh CTĐT ngành QTDVDL&LH [H2.02.01.04.DC].

CTĐT ngành QTDVDL&LH được cải tiến năm 2020 khi tích hợp thêm 3 chuyên ngành của ngành Quản trị kinh doanh (gồm Truyền thông & Marketing Du lịch dịch vụ, Tổ chức và quản lý sự kiện và Quản trị quan hệ công chúng) vào 02 chuyên ngành hiện có (Quản lý lễ hành và Hướng dẫn du lịch) thành 05 chuyên ngành trong ngành QTDVDL&LH dựa trên ý kiến đóng góp các bên liên quan (SV, cựu SV và nhà tuyển dụng) nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội [H1.01.01.16.DC] [H1.01.01.17.DC] [H2.02.01.06.DC], [H2.02.01.07.DC], [H2.02.01.08.DC], [H1.01.01.02.DC].

Trên cơ sở các bước thực hiện trong việc điều chỉnh CTĐT ngành QTDVDL&LH, Khoa Quản lý lễ hành đã tiến hành rà soát, đánh giá việc thiết kế

và phát triển CTDH ngành QTDVDL&LH theo hướng tiếp cận theo mục tiêu. Việc cải tiến CTDH ngành QTDVDL&LH được thể hiện rõ trong việc cập nhật, điều chỉnh đề cương chi tiết của các học phần, trong đó có phân bổ về số tiết lý thuyết, số bài học, số tiết thực hành, thảo luận, báo cáo... và mục tiêu của học phần đó về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm dựa theo CĐR. Bên cạnh đó, đề cương chi tiết các học phần còn thể hiện về cách thức tổ chức giảng dạy, học tập và phương pháp, hình thức kiểm tra và thang điểm đánh giá KQHT, tài liệu học tập cũng như thông tin của các GV [H1.01.01.12.DC].

Năm 2020, Nhà trường đã rà soát, cải tiến và ban hành Quy trình khảo sát các bên liên quan với việc quy định nội dung, đối tượng, thời gian kèm phiếu khảo sát chi tiết thích hợp [H5.05.03.04.DC]. Bên cạnh đó, Trường và Khoa Quản lý lễ hành tiên hành khảo sát các bên liên quan bao gồm nhà tuyển dụng, cựu SV các khóa K49, K50, K51 làm căn cứ để cải tiến CTĐT và CTDH của ngành QTDVDL&LH trong thời gian sắp tới [H10.10.02.01], [H10.10.02.02].

2. Điểm mạnh

Việc thiết kế và phát triển CTDH được thực hiện theo quy trình của Bộ và Đại học Huế. CTDH của ngành QTDVDL&LH được thiết kế, cải tiến và phát triển theo hướng tiếp cận mục tiêu đào tạo nên đã giúp cho người dạy và người học luôn biết rõ về các vấn đề quan trọng của CTDH gồm: CĐR, mục tiêu đào tạo, các loại kiến thức, kỹ năng được cung cấp,... để từ đó xác định được phương pháp dạy và học một cách tốt nhất.

Việc cải tiến CTDH là tiếp thu các ý kiến các bên liên quan và phù hợp với nhu cầu xã hội.

3. Điểm tồn tại

Việc lấy ý kiến từ các cơ quan tuyển dụng và cựu SV trong quá trình thiết kế và phát triển CTDH của ngành QTDVDL&LH chủ yếu tập trung vào mức độ đáp ứng của CTĐT ngành QTDVDL&LH về chuẩn kiến thức, kỹ năng cũng như nhu cầu nhân lực của thị trường lao động mà chưa thực hiện lấy ý kiến về quy trình thiết kế, phát triển CTDH.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Tiến hành định kỳ lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quy trình thiết kế và phát triển CTDH. - Tiếp tục thực hiện tốt việc rà soát, cập nhật, cải tiến CTDH ngành QTDVDL&LH theo kế hoạch, quy trình rà soát cập nhật đã ban hành của Nhà trường.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện tốt việc rà soát, cập nhật, cải tiến CTDH ngành QTDVDL&LH theo quy trình đã ban hành của Nhà trường.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 10.3. Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với chuẩn đầu ra.

1. Mô tả hiện trạng

Để đảm bảo đạt CDR đã được phê duyệt của CTĐT, Khoa Quản lý lễ hành và Trường đã tiến hành rà soát, đánh giá thường xuyên quá trình dạy và học, và kết quả học tập của người học theo định hướng lấy người học làm trung tâm, tập trung vào việc phát triển tính chủ động và sáng tạo của người học, đồng thời tăng kiến thức hiểu biết thực tế, rèn luyện các kỹ năng, sự tự tin và khả năng làm việc theo nhóm. Việc rà soát, đánh giá này được thực hiện theo đúng quy định về đào tạo theo hệ thống tín chỉ do Bộ GD&ĐT và Đại học Huế ban hành [H3.03.02.01.DC], [H3.03.02.02.DC]. Cụ thể:

Đối với quá trình dạy và học: trong các năm học Ban thanh tra Nhân dân Trường Du lịch – Đại học Huế được thành lập với quy chế, kế hoạch hoạt động rõ ràng [H10.10.03.01], hằng năm đã cử các cán bộ kiểm tra kế hoạch đào tạo, giờ làm

việc, giờ giảng của Cán bộ - GV và quá trình thi kết thúc học phần [H6.06.06.06.DC], [H5.05.01.08.DC]. Theo đó, giờ làm việc của cán bộ giảng viên sẽ được các thành viên do Ban thanh tra chỉ định kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất trên hai nội dung, một là kiểm tra công tác giờ lên lớp của GV (bao gồm tình hình thực hiện thời gian ra vào lớp, việc tổ chức giảng dạy theo kế hoạch) và kiểm tra công tác tổ chức sinh hoạt lớp; hai là kiểm tra công tác giờ làm việc của cán bộ các Phòng. Ngoài ra, Ban thanh tra còn có nhiệm vụ kiểm tra kế hoạch đào tạo của Phòng ĐT&CTSV [H10.10.03.02]. Để đảm bảo sự hợp lý trong quá trình dạy và học của từng kỳ học, cuối mỗi học kỳ, Phòng ĐT&CTSV tiến hành xây dựng kế hoạch giảng dạy các lớp của ngành QTDVDL&LH cho năm học tiếp theo [H1.01.01.14.DC]. Bên cạnh đó, nội dung giảng dạy trong các buổi học của GV cũng được Phòng ĐT&CTSV theo dõi chặt chẽ thông qua các sổ đầu bài được phát cho ban cán sự mỗi lớp vào đầu mỗi kỳ học, trong đó ghi lại những hoạt động cũng như nội dung truyền đạt đến SV trong từng tiết học cụ thể trong suốt quá trình giảng dạy của GV. Hoạt động giảng dạy của GV được theo dõi bởi cán bộ Phòng ĐT&CTSV về tình hình lên lớp của GV trong kỳ đó [H10.10.03.03], [H6.06.06.05.DC]. Vấn đề rà soát, đánh giá thường xuyên quá trình dạy và học, đánh giá kết quả người học thường xuyên được đưa vào báo cáo tổng kết công tác năm học trong hội nghị CBVC Trường hàng năm [H1.01.01.15.DC].

Bên cạnh đó, để có được những ý kiến đánh giá khách quan và đa chiều hơn đối với công tác giảng dạy của GV, từ học kỳ II năm học 2016-2017 cho đến nay SV Trường Du lịch luôn tham gia đánh giá chất lượng giảng dạy của GV sau khi kết thúc học phần thông qua công cụ là phiếu điều tra online được tích hợp trong phần mềm xem điểm <http://huht.hueuni.edu.vn/xemdiem>. Kết quả thu được cho thấy chất lượng giảng dạy đạt hiệu quả tốt và người dạy cũng được SV đánh giá cao. Kết quả khảo sát đánh giá hoạt động giảng dạy của GV đều gửi đến GV và trưởng BM, trưởng Khoa để GV điều chỉnh kịp thời phương pháp giảng của mình cho phù hợp [H1.01.01.19.DC].

Đối với việc đánh giá kết quả học tập của người học: kết quả học tập của SV tại Trường Du lịch được đánh giá trên cơ sở kết hợp điểm đánh giá trong quá trình học tập trong từng học kỳ với trọng số 40% hoặc 30% và kiểm tra đánh giá cuối

cùng với trọng số 60% hoặc 70% (theo đề cương các học phần của ngành QTDVDL&LH). Các hình thức kiểm tra đánh giá cuối cùng được đa dạng hóa để phù hợp với đặc thù riêng của từng môn học như thi tự luận, trắc nghiệm, vấn đáp, thuyết trình bài tập nhóm hoặc viết bài thu hoạch [H1.01.01.12.DC], [H5.05.01.04.DC].

Trong giai đoạn 2016-2021, để quá trình dạy học và việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát, cập nhật và đánh giá thường xuyên, Khoa và Nhà trường đã tổ chức nhiều hoạt động trao đổi kinh nghiệm, đổi mới phương pháp giảng dạy cho GV như là Tập huấn đổi mới phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học, Hội nghị “Nâng cao chất lượng chất giảng dạy giảng dạy tiếng Anh chuyên ngành tại Trường Du lịch Đại học Huế”, Hội nghị “Chia sẻ kinh nghiệm đào tạo trực tuyến tại Trường Du lịch – Đại học Huế”. Khoa Quản lý lễ hành tổ chức các hội thảo, các cuộc thi tạo ra sân chơi giúp SV ứng dụng, rèn luyện các kỹ năng trong quá trình học tập để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR [H4.04.02.08.DC].

Đối với công tác kiểm tra, đánh giá người học, Ban thanh tra tiến hành kiểm tra đề thi theo các nội dung về bảo quản đề thi, nội dung đề thi (theo mẫu của Trường, chính tả, chữ kí) và thời gian nộp đề thi của GV [H10.10.03.04]. Trong quá trình thi, Đoàn thanh tra thi do Đại học Huế thành lập và Đoàn thanh tra kỳ thi do Ban thanh tra Nhân dân Trường thành lập nhằm giám sát chặt chẽ, bảo đảm công bằng, nghiêm túc trong các kỳ thi [H10.10.03.05]. Việc đánh giá kết quả rèn luyện của SV là việc làm thường xuyên ở Trường. Trong nội dung của phiếu đánh giá này có nội dung đánh giá về ý thức tham gia học tập của SV. Kết quả rèn luyện theo học kỳ là một trong những điều kiện xét học bổng [H10.10.03.06], [H10.10.03.07].

Đề cương các học phần ngành QTDVDL&LH được xây dựng bài bản, ban hành và lưu trữ tốt. Cụ thể, bản in của Đề cương các học phần ngành QTDVDL&LH hiện tại được lưu trữ ở Phòng ĐT&CTSV; Khoa Quản lý lễ hành – Trường Du lịch – Đại học Huế luôn sẵn sàng cung cấp và chia sẻ thông tin cho các bên liên quan như cơ quan quản lý, các nhà sử dụng lao động, GV hay người học khi cần thiết [H1.01.01.12.DC].

Đối với hoạt động làm khoá luận, chuyên đề tốt nghiệp, từ năm học 2017 - 2018, SV tham gia đánh giá hoạt động hướng dẫn chuyên đề, khoá luận của GV trước khi vào xem điểm. Nhưng đến năm học 2018-2019 hoạt động khảo sát này tạm dừng vì chưa thống nhất được bộ câu hỏi khảo sát. Và tới năm học 2019 - 2020, Trường tiếp tục triển khai hoạt động khảo sát này. Kết quả khảo sát gửi đến các GV và trưởng/phụ trách Khoa để GV điều chỉnh kịp thời [H10.10.03.08].

Với các hoạt động đã được thực hiện trên, có thể thấy quá trình dạy và học, việc đánh giá KQHT của người học ngành QTDVDL&LH đã được Nhà trường và Khoa thực hiện rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR.

2. Điểm mạnh

Trường thực hiện việc rà soát và đánh giá thường xuyên đối với quá trình dạy và học cũng như KQHT của người học ngành QTDVDL&LH bằng nhiều hình thức khác nhau. Việc rà soát và đánh giá thường xuyên này đã nâng cao tính chủ động của GV và SV trong quá trình dạy và học từ đó đã đảm bảo cho người học ngành QTDVDL&LH đạt được các CDR của CTĐT. Trường đã thực hiện tốt và công khai các hoạt động liên quan đến việc kiểm tra, đôn đốc việc dạy và học bằng các công cụ: sổ đầu bài, phiếu đánh giá GV, điểm rèn luyện của SV, đánh giá GV hướng dẫn khoá luận, chuyên đề tốt nghiệp...

Việc lấy ý kiến của SV trong việc đánh giá chất lượng giảng dạy của GV sau khi kết thúc môn học được thực hiện nghiêm túc, thường xuyên. Phương pháp đánh giá kết quả học tập của SV được thực hiện nghiêm túc, khách quan và công bằng. Các hình thức đánh giá được áp dụng đa dạng phù hợp với đặc thù của các môn học.

3. Điểm tồn tại

Việc đánh giá chất lượng giảng dạy của GV chỉ dựa vào ý kiến đánh giá của SV là chủ yếu.

Chưa có file điện tử công văn kiểm tra kế hoạch đào tạo, sổ đầu bài, giờ làm việc của cán bộ GV, chưa được công bố bằng các hình thức khác nhau.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Mở rộng việc lấy ý kiến đánh giá từ đồng nghiệp thông qua các hoạt động dự giờ, thăm lớp để hoạt động đánh giá chất lượng giảng dạy của GV được thực chất hơn. - Số hóa Công văn kiểm tra kế hoạch đào tạo, giờ làm việc của cán bộ giáo viên hiện nhằm tạo điều kiện tiếp cận thuận lợi hơn. - Trường sẽ tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hệ thống tiêu chí đánh giá hoạt động hướng dẫn chuyên đề khoá luận của GV. - Số hóa file điện tử Báo cáo hội nghị cán bộ viên chức, công bố bằng các hình thức khác nhau nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.	Khoa QLLH và Trường Du lịch	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Ban thanh tra nhân dân và Phòng ĐT&CTSV tăng cường công tác kiểm tra kế hoạch đào tạo đối với GV. Nâng cao chất lượng công tác công khai thông tin.	Ban thanh tra nhân dân và Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 6/7

Tiêu chí 10.4. Các kết quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.

1. Mô tả hiện trạng

Hoạt động NCKH và công nghệ đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao tại các cơ sở đào tạo đại học, do đó Khoa Quản lý lữ hành và Trường Du lịch luôn chú trọng vào việc nâng cao cả về số lượng và chất lượng của các NCKH và công nghệ do GV và SV ngành QTDVDL&LH thực hiện. Kết quả NCKH góp phần bổ sung cơ sở lý luận và các số liệu thực tế cho phần nội dung lý thuyết của các học phần có liên quan đến vấn đề nghiên cứu của đề tài.

Nguồn kinh phí NCKH được phân bổ từ ngân sách của Nhà trường, ngân sách của Đại học Huế hàng năm và nguồn kinh phí từ các nguồn khác. Các GV và SV của ngành QTDVDL&LH đã triển khai thực hiện các đề tài NCKH ở nhiều cấp như cấp Trường, cấp ĐHH, cấp Tỉnh, cấp Bộ. Đề tài nghiên cứu khoa học thường tập trung theo lĩnh vực chuyên môn đang phụ trách giảng dạy. Các đề tài NCKH của SV, GV được triển khai liên quan đến khối kiến thức cơ sở và kiến thức chuyên ngành của CTĐT ngành QTDVDL&LH. Chính vì vậy, kết quả NCKH đã hỗ trợ rất tốt cho việc cải tiến việc dạy và học của nhiều học phần trong CTĐT của ngành QTDVDL&LH. Kết quả nghiên cứu đề tài khoa học thường được các GV sử dụng làm ví dụ minh họa cho nội dung giảng dạy nhằm giúp SV hiểu rõ hơn về nội dung lý thuyết của học phần.

Hàng năm, SV ngành QTDVDL&LH tiến hành thực hiện đề tài NCKH cấp Trường dưới sự hướng dẫn của GV trong Khoa [H4.04.03.05.DC]. Các đề tài NCKH của SV, GV của ngành QTDVDL&LH được triển khai liên quan đến khối kiến thức cơ sở và kiến thức chuyên ngành của CTĐT ngành. Chính vì vậy, kết quả NCKH đã hỗ trợ rất tốt cho việc cải tiến việc dạy và học của nhiều học phần trong CTĐT của ngành. Việc tham gia nghiên cứu khoa học giúp SV nâng cao tính sáng tạo, khả năng nghiên cứu độc lập, năng lực tự học và tự nghiên cứu. Bên cạnh đó, việc thực hiện đề tài NCKH giúp SV nâng cao được kỹ năng sử dụng các phần mềm chuyên ngành QTDV&LH. Ngoài ra, việc thực hiện nghiên cứu và trình bày các kết quả NCKH đã giúp cho SV rèn luyện được các kỹ năng cần thiết như kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng nghiên cứu từ đó đã góp phần nâng cao hiệu quả học của SV.

Giai đoạn 2016-2021 các hoạt động khoa học công nghệ của GV ngành QTDVDL&LH có 2 đề tài cấp Bộ; 9 đề tài cấp Đại học Huế; 70 đề tài cấp cơ sở; 20 đề tài hướng dẫn cấp SV; 2 đề tài liên kết, cấp tỉnh; 49 bài báo trên Tạp chí khoa học trong nước; Số 17 bài báo trên Tạp chí khoa học nước ngoài; 12 sách và giáo trình đã xuất bản; 2 GV có giải thưởng NCKH cấp Bộ [H6.06.02.06.DC], [H6.06.07.04.DC], [H4.04.03.05.DC].

Bảng 10.1. Thống kê số lượng đề tài NCKH của GV và SV ngành QTDVDL&LH được thực hiện trong giai đoạn 2016-2021

Loại đề tài	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Cấp Bộ	0	0	1	1	0	0
Cấp Đại học Huế	1	1	3	2	0	2
Cấp cơ sở	13	13	12	13	9	10
Cấp SV	1	4	1	3	4	7
Đề tài liên kết, cấp tỉnh	0	1	1	0	0	0
Tổng	15	19	18	19	13	19

Nguồn: Phòng KH,CN&QHQT

Trong giai đoạn 2016 - 2021, số lượng bài báo, giáo trình và sách chuyên khảo được cán bộ GV ngành QTDVDL&LH chú trọng đầu tư. Tổng số bài báo trên các tạp chí trong nước 49 bài (trong đó cho HĐCDGS là 42 bài, tạp chí khác 7 bài) số lượng bài báo trên các tạp chí khoa học nước ngoài có 17 bài trong đó (9 bài được công bố trên tạp chí ISI và 8 bài tạp chí khác. Số lượng số lượng sách và giáo trình được xuất bản trong 5 năm là 12 đầu sách trong đó, gồm 3 giáo trình, 4 sách chuyên khảo, 5 sách quốc tế [H6.06.02.06.DC].

Bảng 10.2. Thống kê số bài báo, sách, giáo trình của GV ngành QTDVDL&LH đã xuất bản trong giai đoạn 2016-2021

Năm	Số bài báo trên TCKH trong nước		Số bài báo trên TCKH nước ngoài		Số lượng sách và giáo trình đã xuất bản		
	TCKH do HĐCDGS quy định	TCKH khác	Tạp chí ISI	Khác	Giáo trình	Chuyên khảo	Sách/chương sách quốc tế

2016	3	3	0	0	2	1	3
2017	14	1	2	2	1	1	0
2018	3	1	2	4	0	0	0
2019	5	0	2	1	0	1	0
2020	9	1	2	1	0	1	1
2021	8	1	1	0	0	0	1
Tổng	42	7	9	8	3	4	5

Nguồn: Phòng KH,CN&QHQT

Trong giai đoạn 2016 - 2021, kết quả NCKH của CB, GV của ngành QTDVDL&LH đã đạt được một số giải thưởng. Cụ thể, vào năm 2018, GV của ngành QTDVDL&LH đã đạt 1 giải Ba và 1 giải Khuyến khích cấp Bộ cuộc thi Tài năng Khoa học và Công nghệ dành cho GV trẻ trong các cơ sở giáo dục đại học năm 2018. Năm 2020, SV ngành QTDVDL&LH đạt giải Ba cuộc thi “SV nghiên cứu khoa học” cấp Đại học Huế [H6.06.07.04.DC].

**Bảng 10.3. Thông tin về giải thưởng NCKH của GV và SV
ngành QTDVDL&LH trong giai đoạn 2016-2021**

Tên tác giả, nhóm tác giả	Tên công trình	Tên giải thưởng	Giải
GV: ThS. Nguyễn Thị Thúy Vân	Tình hình ứng dụng Công cụ tìm kiếm vào hoạt động marketing tại một số khách sạn trên địa bàn thành phố Huế	Tài năng Khoa học và Công nghệ dành cho GV trẻ trong các cơ sở giáo dục đại học năm 2018	Giải Ba cấp Bộ, 2018
GV: ThS. Nguyễn Thị Minh Nghĩa	Nghiên cứu ứng dụng Facebook vào quản lý học tập	Tài năng Khoa học và Công nghệ dành cho GV trẻ trong các cơ sở giáo dục đại học năm 2018	Giải khuyến khích cấp Bộ, 2018
SV: Nguyễn Hạnh Tuyền SV: Đồng Thị Thu	Hoàn thiện tua du lịch trải nghiệm tại làng Thanh Thủy, thị xã	SV nghiên cứu khoa học	Giải Ba cấp Đại học Huế 2020

Thảo	Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế.		
------	----------------------------------	--	--

Kết quả nghiên cứu của các đề tài khoa học được GV đưa vào áp dụng trong giảng dạy nhằm cung cấp thêm thông tin đồng thời minh họa rõ hơn các kiến thức về lý thuyết để giúp SV dễ dàng nắm bắt được. Trong đó, một số đề tài được ứng dụng trực tiếp trong giảng dạy và học tập của GV và SV ngành QTDVDL&LH [H10.10.04.01].

Bảng 10.4. Các đề tài nghiên cứu khoa học có kết quả được sử dụng để cải tiến việc dạy và học tại Trường Du lịch - Đại học Huế giai đoạn 2016-2021

Tên đề tài do GV thực hiện	Năm thực hiện	Nội dung cải tiến	Minh chứng
Xây dựng hệ thống khảo sát ý kiến của SV về hoạt động hướng dẫn chuyên đề, khóa luận của GV	2018	Triển khai khảo sát ý kiến của SV về hoạt động hướng dẫn chuyên đề khóa luận của GV năm học 2017-2018 và 2019-2020	Phiếu khảo sát của SV qua 2 năm học [H10.10.03.08.DC]
Xây dựng và triển khai bài giảng video cho lớp học đảo ngược (Flipped classroom) dựa trên hệ thống google classroom	2018	Đã áp dụng phương pháp mô hình lớp học đảo ngược cho học phần Marketing căn bản đối với hai lớp SV năm thứ hai năm học 2018-2019. Nhưng vì công nghệ mạng của Việt Nam, nên các GV và người học chọn phương án truyền thống	Hình ảnh triển khai bài giảng video cho lớp học đảo ngược của học phần marketing căn bản [H10.10.04.02]
Đánh giá mức độ đáp ứng về nguồn tài liệu phục vụ học tập và nghiên cứu khoa học của SV Khoa Du lịch –	2017	Xây dựng nguồn học liệu đáp ứng theo yêu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học từ năm 2018 – 2021	- Thống kê danh mục đầu sách CSDL môn học thuộc ngành QTDVDL&LH [H9.09.02.04.DC].

Đại học Huế			- Danh mục giáo trình, tài liệu, sách tham khảo được cập từ năm 2018 – 2021 [H9.09.02.03.DC] - Thống kê Danh mục CSDL môn học ngành QTDVDL&LH bổ sung từ năm 2018 – 2021 (Năm trong: Thống kê Danh mục CSDL môn học ngành QTDVDL&LH bổ sung trong 5 năm gần nhất) [H9.09.02.07.DC] - Danh mục nguồn học liệu điện tử tại thư viện [H9.09.02.09.DC]
		Giải pháp hỗ trợ người dùng khai thác hiệu quả nguồn học liệu	- Kết nối tài khoản người sử dụng với hệ thống CSDL trực tuyến: Thực hiện theo Công văn số: 370/ĐHKTQD-BQLDA SAHEP ngày 14/3/2022 về việc triển khai kết nối tài khoản người dùng tới hệ thống dùng chung cơ sở dữ liệu [H10.10.04.03]. - Hoạt động kích thích người sử dụng

			tài liệu: Link và Danh sách công bố các trường và cá nhân đạt giải Quiz Game [H10.10.04.04]. Danh sách mã lớp Google Classroom của các lớp năm học 2020 – 2021 [H10.10.04.05].
--	--	--	--

Trong Báo cáo tổng kết hoạt động khoa học công nghệ hằng năm, Nhà trường và Khoa có chính sách và cơ chế cụ thể để gia tăng về chất lượng và số lượng các đề tài NCKH được sử dụng nhằm cải tiến việc dạy và học CTĐT, cụ thể là: Tăng mức kinh phí thực hiện đề tài khoa học công nghệ cấp Trường của GV và SV. Đề xuất tăng kinh phí đối với đề tài cấp Đại học Huế và xem xét hỗ trợ khuyến khích kinh phí thực hiện các cấp cao hơn. Xem xét các bổ sung các chế tài đối với GV không thực hiện đề tài quá 2 năm học. Đề xuất với Đại học Huế các mức chi và mức thưởng phù hợp cho các hoạt động liên quan đến khoa học công nghệ [H6.06.07.06.DC].

Ngoài ra, Chiến lược phát triển Trường Du lịch – Đại học Huế giai đoạn 2021 -2025, tầm nhìn 2030, với mục tiêu cụ thể đặt ra đối với hoạt động NCKH là tăng cường năng lực nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực du lịch, gắn với phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Thực hiện các đề tài, dự án, chương trình nghiên cứu mang tầm chiến lược, các lĩnh vực mũi nhọn, đặc biệt chú trọng nghiên cứu ứng dụng và sử dụng kết quả nghiên cứu vào sản xuất kinh doanh, vào việc nâng cao chất lượng dạy và học của GV và SV [H6.06.01.03.DC].

2. Điểm mạnh

GV và SV đã triển khai nhiều đề tài NCKH ở các cấp khác nhau liên quan đến khối kiến thức cơ sở và kiến thức chuyên ngành của CTĐT ngành QTDVDL&LH. Các kết quả NCKH đã phục vụ cho việc giảng dạy và học tập. Tham gia nghiên cứu khoa học giúp SV nâng cao tính sáng tạo, khả năng nghiên

cứu độc lập, năng lực tự học và tự nghiên cứu cho SV từ đó đã góp phần nâng cao hiệu quả học tập của SV.

3. Điểm tồn tại

Các đề tài NCKH nói chung và các đề tài định hướng nâng cao hiệu quả hoạt động dạy và học tại Khoa chủ yếu là đề tài NCKH cấp cơ sở.

Việc tổ chức các hội nghị, hội thảo chia sẻ kết quả nghiên cứu từ kết quả của các đề tài NCKH cho việc cải tiến giảng dạy còn rất hạn chế.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Khuyến khích và hỗ trợ GV trong việc đăng kí thực hiện đề tài khoa học ở các cấp cao hơn cấp cơ sở. - Tăng cường tính ứng dụng của kết quả NCKH vào giảng dạy cho SV. - Tăng cường các buổi hội thảo, hội nghị chia sẻ kết quả nghiên cứu từ các đề tài.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện tốt việc áp dụng các kết quả NCKH để cải tiến việc dạy và học nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của ngành QTDVDL&LH.	Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.

1. Mô tả hiện trạng

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) có ảnh hưởng rất lớn đến chất

lượng công tác giảng dạy, học tập, NCKH. Trường Du lịch đã cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ và tiện ích cho SV như dịch vụ trông giữ xe, dịch vụ căn tin, các tiện ích về cho mượn tài liệu tại Thư viện, các tiện tích tại phòng thực hành, trang bị hệ thống wifi miễn phí trong phạm vi toàn Trường,...

Trường Du lịch luôn coi việc đánh giá và cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích cho việc giảng dạy và học tập trở thành một hoạt động định kì không thể thiếu. Trường ban hành quy trình khảo sát các bên liên quan trong đó có quy định việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ như thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác để đảm bảo đáp ứng tốt nhất nhu cầu của dạy và học [H5.05.03.04.DC].

Hằng năm, Nhà trường và Khoa đã tổ chức các buổi đối thoại với SV để tìm hiểu thông tin liên quan đến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ đã được thực hiện. Qua các buổi đối thoại này, Khoa và Trường đã tiếp nhận được nhiều ý kiến phản hồi của SV đối với các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích trong trường. Kết quả của các buổi đối thoại này cho thấy, phần lớn SV đã hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích được thực hiện trong Nhà trường [H5.05.02.05.DC].

Từ năm học 2019-2020, Trường Du lịch triển khai khảo sát ý kiến đánh giá toàn khoá học, về chuẩn đầu ra CTĐT, cấu trúc CTĐT, hoạt động giảng dạy của giảng viên, công tác tổ chức và quản lý đào tạo, sinh hoạt và đời sống, kết quả đạt được từ khóa học [H2.02.01.08.DC]. Theo số liệu đánh giá mới nhất của SV ngành QTDVDL&LH công tác tổ chức và quản lý đào tạo phục vụ cho việc giảng dạy và học tập, trên thang đánh giá được xây dựng từ 1- hoàn toàn không đồng ý đến 5- hoàn toàn đồng ý, kết quả ở bảng 1 cho thấy ý kiến của SV về từng khía cạnh, cụ thể như sau [H4.04.03.07.DC]:

Bảng 10.5. Kết quả đánh giá của SV đối với Công tác tổ chức và quản lý đào tạo

Nội dung đánh giá	Tỷ lệ đồng ý và hoàn toàn đồng ý (%)	Giá trị trung bình
Thiết bị phòng học hỗ trợ việc học của SV	71,42	3,69/5
Thiết bị phòng thực hành hỗ trợ việc học của SV	70,06	3,66/5
Dữ liệu khoa học tại thư viện được cập nhật, dễ	67,30	3,72/5

dàng truy cập và tra cứu		
Thư viện có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học	76,20	3,84/5
Cố vấn học tập quan tâm, hợp tác, quản lý SV tốt	82,31	4,05/5
Cán bộ các phòng ban có thái độ phục vụ SV tốt	83,00	3,97/5
SV được khuyến khích và tạo điều kiện khi tham gia nghiên cứu khoa học	91,10	4,22/5

(Nguồn: Điều tra xử lý số liệu năm 2021)

Số liệu phân tích cho thấy giá trị trung bình lần lượt đạt từ 3,66 đến 4,22. Điều này chứng minh rằng SV tương đối hài lòng với Công tác tổ chức và quản lý đào tạo. Tuy nhiên khi hỏi Trường có đủ phòng học và phòng thực hành hỗ trợ việc học của SV thì có 28,58% và 29,94% ý kiến phân vân, không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý cho rằng không đảm bảo việc phục vụ cho nhu cầu học tập và thực hành cho SV. Vấn đề này thể hiện ở chỗ phòng học ít, phòng thực hành nhỏ, trang thiết bị còn thiếu.

Hằng năm, Trường sẽ có đợt kiểm tra đánh giá chất lượng của trang thiết bị, có bảo trì bảo dưỡng đề xuất mới [H9.09.01.05.DC] [H9.09.01.06.DC]. Wifi được sử dụng miễn phí trong toàn trường phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của SV và GV. Trường có GV Khoa Công nghệ thông tin và Truyền thông đảm bảo hoạt động công nghệ thông tin, trang thông tin điện tử của Trường [H9.09.04.03.DC].

Nhằm đánh giá chất lượng tổ chức của các khoá tập huấn “nâng cao kỹ năng xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS”, Thư viện Trường Du lịch đã tổ chức lấy ý kiến phản hồi học viên, SV về chất lượng các lớp học trong các năm học từ 2016 đến 2019, kết quả khảo sát cho thấy 93,4% học viên nắm được kỹ năng cần thiết để lập phiếu điều tra và trên 97,6% số học viên đều nắm được các kỹ năng cần thiết để xử lý số liệu thống kê trên phần mềm SPSS [H10.10.05.01]. Thông qua phản hồi và báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng phục vụ đào tạo của Thư viện. Bên cạnh đó, Trường cũng đã duy trì tốt đội ngũ CVHT trong việc hỗ trợ SV hiểu rõ mục tiêu học tập, CDR CTĐT, chọn nghề nghiệp, quy trình đào tạo... Cụ thể, mỗi lớp,

Trường đã bố trí một CVHT quản lý, tham dự các phiên họp của lớp để nắm bắt tình hình và hỗ trợ tốt nhất đến SV [H8.08.03.02.DC], [H4.04.03.03.DC].

Ngoài việc lấy ý kiến đánh giá của SV về công tác tổ chức và quản lý đào tạo, Trường cũng đánh giá những hoạt động hỗ trợ khác liên quan đến Sinh hoạt và đời sống của SV [H4.04.03.07.DC]. Những dịch vụ như các hoạt động Đoàn hội, các hoạt động văn hoá văn nghệ thể thao, chăm sóc sức khoẻ cho SV, cảnh quan vệ sinh môi trường cũng ít nhiều có ảnh hưởng đến chất lượng học tập của SV và cảm nhận hài lòng của SV về môi trường đại học nói chung. Kết quả điều tra của SV ngành QTDVDL&LH tốt nghiệp năm 2021 được trình bày như sau [H4.04.03.07.DC].

Bảng 10.6. Kết quả đánh giá của SV đối với Sinh hoạt và đời sống

Nội dung đánh giá	Tỷ lệ đồng ý và hoàn toàn đồng ý (%)	Giá trị trung bình
Các hoạt động Đoàn, hội bổ ích và có ý nghĩa thiết thực, thu hút SV tham gia	82,31	3,97/5
Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao đáp ứng nhu cầu của SV	81,60	4,01/5
SV được chăm sóc sức khỏe trong thời gian học tại Khoa	61,90	3,61/5
Cảnh quan vệ sinh môi trường	82,31	3,97/5

(Nguồn: Điều tra xử lý số liệu năm 2021)

Kết quả trên cho thấy, SV ngành QTDVDL&LH thể hiện sự đồng tình với chất lượng của các hoạt động hỗ trợ này ở mức cao. Chỉ có tiêu chí “SV được chăm sóc sức khỏe trong thời gian học tại Trường” có 38,10% ý kiến phân vân, không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý. Từ kết quả này, Trường cũng đã tăng cường hơn nữa chất lượng chăm sóc sức khỏe cho SV thông qua việc luôn có cán bộ y tế trực trong giờ học nhằm giải quyết những trường hợp SV cần can thiệp ngay về vấn đề sức khỏe.

Năm 2021, Trường tiến hành khảo sát sự hài lòng của CBVC&NLĐ về các hoạt động của Nhà trường, trong đó có nội dung về các điều kiện làm việc với

CSVC, trang thiết bị đáp ứng nhu cầu công việc. Kết quả cho thấy tỷ lệ CBVC&NLĐ hài lòng và rất hài lòng với nhận định “*Trang thiết bị CNTT và cơ sở hạ tầng đáp ứng nhu cầu công việc*” chỉ ở mức trung bình, chiếm 58,1%. Điều này chứng tỏ điều kiện CNTT và cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng tốt nhu cầu công việc của CBVC&NLĐ của Nhà trường [H1.01.01.21.DC].

Từ kết quả khảo sát này, Trường đã đề xuất kế hoạch để cải tiến sẽ được thực hiện định kỳ vào thời gian hè trong năm, nhằm quan tâm nhiều hơn đến điều kiện làm việc của CBVC&NLĐ như: đảm bảo chất lượng đường truyền wifi nhằm phục vụ công tác giảng dạy, nghiên cứu của GV và công tác chuyên môn của chuyên viên và người lao động; cần rà soát, bảo trì và thay thế, sửa chữa kịp thời các trang thiết bị ở nơi làm việc của CBVC&NLĐ [H1.01.01.21.DC].

Trong Chiến lược phát triển Trường Du lịch – Đại học Huế, giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn 2030 với các giải pháp đặt ra, Nhà trường sẽ hoàn thiện quy hoạch ở khu vực Trường Bia, Tập trung xây dựng cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học, các trung tâm thực hành, thực tập, đầu tư nguồn vốn 80 tỷ đồng xây dựng các dãy nhà làm việc, giảng đường và dành một phần từ nguồn thu từ 8-15 tỷ mỗi năm để đối ứng các dự án và đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm các trang thiết bị phục vụ việc dạy và học [H6.06.01.03.DC].

2. Điểm mạnh

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của Trường Du lịch, Đại học Huế được đánh giá và cải tiến định kỳ. Việc đánh giá, cải tiến chất lượng dịch vụ và tiện ích được thực hiện hàng năm đã nâng cao chất lượng giảng dạy cho GV và chất lượng học tập cho SV.

Hệ thống công thông tin và các dịch vụ hỗ trợ được Nhà trường xây dựng theo hướng hiện đại, cung cấp dịch vụ hỗ trợ đầy đủ và tiện tích cho GV và người học. Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng dịch vụ hỗ trợ được tiến hành thường xuyên, thông qua các buổi đối thoại định kỳ hằng năm để làm cơ sở đánh giá và cải tiến chất lượng dịch vụ. Hầu hết SV đã hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích được thực hiện trong Nhà trường.

3. Điểm tồn tại

Tốc độ truy cập mạng còn chậm mặc dù Trường đã cố gắng phủ sóng wifi toàn trường. Phòng thực hành quá ít so với số lượng SV của Trường. Phòng học vẫn hay có sự cố liên quan đến máy chiếu, micro gây khó khăn cho GV và SV trong quá trình học.

Đôi khi, một số phản hồi của các bên liên quan về CSVC, tiện ích chưa thể kịp thời được đáp ứng do còn phụ thuộc vào nguồn ngân sách và quy hoạch tổng thể chung của toàn Trường.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Nâng cấp chất lượng truy cập và tối ưu hệ thống mạng. - Rà soát lại chất lượng của các thiết bị máy móc ở các giảng đường và thay thế những thiết bị đã sử dụng lâu, không còn tốt. - Đầu tư nâng cấp, trang bị thêm các thiết bị phòng thực hành máy tính phục vụ dạy và học.	Phòng TC,HC&CSVC	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục thực hiện đa dạng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để tạo thuận lợi cho người học thực hiện tốt hoạt động học tập, nghiên cứu và các hoạt động khác.	Phòng TC,HC&CSVC, Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 10.6. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến.

1. Mô tả hiện trạng

Xây dựng cơ chế phản hồi, thu thập phản hồi, phân tích dữ liệu phản hồi, từ đó đưa ra những giải pháp cụ thể, thiết thực và kịp thời là một trong những nhiệm vụ đặc biệt quan trọng của Trường Du lịch nói chung và các Khoa Quản lý lữ hành nói riêng. Tổ KT&ĐBCLGD được thành lập theo quyết định số 365/QĐ-ĐHH ngày 26 tháng 4 năm 2017 của Giám đốc Đại học Huế, là đầu mối để triển khai hoạt động đánh giá chất lượng giáo dục cấp Trường, đánh giá chất lượng giáo dục các CTĐT và cơ sở đào tạo thông qua phản hồi của các bên liên quan [H10.10.06.01]. Ngày 8/3/2021 Tổ KT&ĐBCLGD và Tổ ĐT-CTSV sát nhập thành Phòng ĐT&CTSV theo QĐ số 184/QĐ-ĐHH của Giám đốc Đại học Huế để đảm bảo phù hợp với cơ chế tinh gọn bộ máy, những vẫn đảm bảo các hoạt động của Đại học Huế. Đây là đơn vị có chức năng tiếp nhận các thông tin phản hồi của các bên có liên quan đến vấn đề do Phòng phụ trách. Trong đó, bộ phận KT&ĐBCLGD là bộ phận thực hiện tiếp nhận, xây dựng, hoàn thiện hệ thống các bảng hỏi phục vụ hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quy trình khảo sát đánh giá hoạt động giảng dạy, khảo sát đánh giá toàn khóa học để thu thập thông tin nhằm đánh giá chất lượng giáo dục về CTĐT và được tiến hành theo phương thức đánh giá từng học kỳ [H10.10.06.02], [H7.07.03.01.DC].

Từ năm học 2020 -2021, Trường đã ban hành Quy định về quy trình, công cụ và phương pháp thu thập, lựa chọn, xử lý, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan gồm nhà tuyển dụng, cựu SV, CBGV và NV, SV với việc xác định rõ ràng các đối tượng khảo sát, đơn vị chủ trì thực hiện, phối hợp, thời gian và sản phẩm hoàn thành. Do đó, cơ chế phản hồi của các bên liên quan được thực hiện định kỳ, theo kế hoạch và mang tính hệ thống để đảm bảo chất lượng trong quá trình đánh giá CTĐT ngành QTDVDL&LH cũng như các ngành khác trong toàn Trường [H5.05.03.04.DC], [H10.10.06.03].

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan đã xây dựng, hoàn thiện thông qua các phiếu câu hỏi phục vụ hoạt động lấy ý kiến của các bên liên quan để thu thập thông tin nhằm đánh giá chất lượng CTĐT về cách thức tổ chức thực hiện CTĐT,

nội dung giảng dạy, phương pháp giảng dạy và phương pháp kiểm tra, đánh giá [H1.01.01.16.DC], [H1.01.01.17.DC], [H2.02.01.08.DC], [H2.02.01.06.DC], [H1.01.01.13.DC]. Trên cơ sở các thông tin phản hồi từ các bên liên quan, Nhà trường và Khoa đã tiến hành điều chỉnh CTĐT và CTDH của ngành QTDVDL&LH theo hướng đáp ứng tốt yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động. Riêng khảo sát hoạt động lấy ý kiến phản hồi của SV về hoạt động giảng dạy của GV đã được áp dụng từ học kỳ II của năm học 2016-2017 cho đến hiện nay, trở thành hoạt động định kỳ của Nhà trường. Kết quả khảo sát SV về GV được tổng hợp sau đó gửi cho các GV để nắm bắt thông tin và điều chỉnh hoạt động giảng dạy cho phù hợp [H1.01.01.19.DC]. Các kết quả khảo sát toàn khóa đối với SV cuối khóa được làm căn cứ để Trường cải tiến trong năm học tới [H2.02.01.08.DC].

Hoạt động khảo sát việc làm của người học sau khi tốt nghiệp vào các năm 2017, 2018, 2019, 2020 nhằm mục đích đánh giá lại tỉ lệ có việc làm của người học trên cơ sở rà soát lại và có giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường theo cơ chế phản hồi kết quả từ người học [H8.08.04.11.DC].

Nhà trường đã khảo sát đánh giá hoạt động giảng dạy trực tuyến của GV đặc biệt do tác động của dịch Covid -19 để cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy thích ứng với tình hình mới [H10.10.06.04]. Bên cạnh đó Nhà trường và Khoa tiến hành đã khảo sát lấy ý kiến của cựu SV các khóa K49, K50, K51 và nhà tuyển dụng để làm căn cứ cải tiến CTDH và CTĐT của ngành QTDVDL&LH trong thời gian sắp tới [H10.10.02.01.DC], [H10.10.02.02.DC].

Năm 2021, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ sở giáo dục, Trường Du lịch, Đại học Huế tiến hành khảo sát sự hài lòng của CBVC&NLĐ toàn Trường về các hoạt động của Nhà trường, nhằm tạo cơ sở để phát huy những điểm mạnh cũng như khắc phục những thiếu sót để hoàn thiện hơn chất lượng của Nhà trường. Dựa trên ý kiến góp ý của CBVC&NLĐ về 7 nội dung hoạt động của Nhà trường, Trường lên kế hoạch cải tiến sẽ được thực hiện định kỳ vào thời gian hè hằng năm [H1.01.01.21.DC].

Thông qua việc đánh giá, lấy ý kiến phản hồi, tinh thần trách nhiệm của GV, CB quản lý và SV được nâng cao, từ đó góp phần xây dựng, củng cố văn hóa chất lượng trong Nhà trường. Kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan

được tổng hợp báo cáo cho Nhà trường hàng năm làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp để cải thiện chất lượng giáo dục của Trường [H1.01.01.19.DC], [H2.02.01.08.DC], [H10.10.06.03], [H6.06.01.03.DC].

Như vậy, việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan của Khoa và Trường được thực hiện một cách có hệ thống, liên tục và có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu của CTĐT ngành QTDVĐL&LH.

2. Điểm mạnh

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan đến CTĐT của ngành QTDVĐL&LH giúp nâng cao chất lượng đào tạo được thực hiện một cách có hệ thống. Các kết quả thu được từ việc phản hồi của các bên liên quan được sử dụng để làm căn cứ cải tiến các hoạt động liên quan đến đào tạo, nghiên cứu của CTĐT ngành QTDVĐL&LH.

Cơ chế phản hồi được đánh giá, cải tiến định kỳ là cơ sở để nâng cao chất lượng hoạt động dạy học và phát triển CTDH nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội.

3. Điểm tồn tại

Một số người học chưa quan tâm đến việc đánh giá hoạt động giảng dạy của GV nên thực hiện phản hồi kết quả đánh giá chưa chính xác.

Chưa tổ chức đánh giá lại ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Nâng cao vai trò của CVHT trong việc phổ biến cho SV biết và thực hiện đúng quy định về việc đánh giá hoạt động giảng dạy của GV. - Tăng cường các kênh thông tin liên lạc với cựu SV, đặc biệt là nên có trang cựu SV và kết quả việc làm trên trang thông tin điện tử của Nhà trường.	Phòng ĐT&CTSV và Khoa QLLH	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy	Thường xuyên thực hiện thu thập	Phòng	Từ năm học

	điểm mạnh	ý kiến phản hồi của các bên liên quan bằng nhiều hình thức khác nhau để tạo cơ sở cho việc cải tiến các hoạt động đào tạo và nghiên cứu của ngành QTDVDL&LH.	ĐT&CTSV và Khoa QLLH	2022-2023
--	-----------	--	----------------------	-----------

5. *Tự đánh giá:* Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Kết luận Tiêu chuẩn 10

Vấn đề nâng cao chất lượng ngành QTDVDL&LH được Khoa hết sức quan tâm để đáp ứng nhu cầu nhân lực cho xã hội. Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát, đánh giá để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR. Các GV và SV của ngành QTDVDL&LH đã thực hiện nhiều đề tài NCKH liên quan đến việc dạy và học của CTĐT ngành QTDVDL&LH. Các kết quả NCKH đã được sử dụng để cải tiến việc dạy và học của CTĐT. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thực hành và các dịch vụ hỗ trợ khác) được rà soát và nâng cao nhằm tạo điều kiện tốt nhất. Các kết quả thu được từ việc phản hồi của các bên liên quan được sử dụng để làm căn cứ cải tiến các hoạt động liên quan đến đào tạo, nghiên cứu của CTĐT ngành QTDVDL&LH.

Một số tồn tại cần khắc phục trong lộ trình cải tiến chất lượng đào tạo trong thời gian tới: thu thập các thông tin phản hồi từ người học, nhà tuyển dụng, cựu SV phải thực hiện thường xuyên và có hệ thống; thúc đẩy biên soạn bài giảng và giáo trình; thường xuyên ứng dụng kết quả NCKH vào quá trình dạy và học.

Căn cứ vào kết quả đánh giá tiêu chuẩn 10 cho thấy, trong 6 tiêu chí của tiêu chuẩn này có 5 tiêu chí đạt mức 5/7 điểm và 1 tiêu chí đạt mức 6/7 điểm.

Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra

Mở đầu

Kết quả đầu ra minh chứng cho quá trình đào tạo ngành QTDVDL&LH tại Khoa Quản lý lữ hành và Trường Du lịch, là cơ sở để rà soát, điều chỉnh phù hợp với nhu cầu của các đơn vị sử dụng lao động. Thông qua việc theo dõi tiến trình học tập và nghiên cứu khoa học, giám sát thời gian tốt nghiệp trung bình, tỷ lệ tốt nghiệp trung bình, tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp, theo dõi tình hình việc làm và khả năng thích ứng công việc sau tốt nghiệp.

Khoa Quản lý lữ hành và Trường đã xây dựng hệ thống thu thập và phân tích sự hài lòng của các bên liên quan đối với ngành QTDVDL&LH là cơ sở quan trọng cho việc cải tiến chương trình, hoạt động và chất lượng của hệ thống đảm bảo chất lượng.

Tiêu chí 11.1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Để giám sát tốt chất lượng đầu ra của quá trình đào tạo ngành QTDVDL&LH, Trường Du lịch đã thực hiện việc thống kê và giám sát tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp của SV theo quy định của Bộ GD&ĐT và theo quyết định ban hành Quy định đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Đại học Huế số 900/QĐ-ĐHH ngày 23 tháng 8 năm 2017 và đã phổ biến quy định trong Sổ tay sinh viên khi mới nhập học để người học có tài liệu để theo dõi, đánh giá kịp thời quá trình học tập của mình [H1.01.02.02.DC], [H3.03.02.01.DC], [H2.02.03.01.DC]. Cụ thể, tại Điều 8 – Chương 2, quy định thời gian thiết kế để SV hoàn thành chương trình từ 4 đến 6 năm; tại Điều 30 – Chương 4, quy định SV còn nợ chứng chỉ giáo dục quốc phòng, chứng chỉ ngoại ngữ (chuyên và không chuyên), chứng chỉ giáo dục thể chất, chứng chỉ chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản nhưng đã hết thời gian tối đa cho phép học, trong thời hạn 5 năm tính từ ngày phải ngừng học, được trở về đơn vị đào tạo trả nợ để có đủ điều kiện xét tốt nghiệp.

Việc xác lập tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp của SV ngành QTDVDL&LH được thực hiện bởi Phòng ĐT&CTSV [H9.09.03.03.DC], [H8.08.03.01.DC]. Hằng năm, Phòng ĐT&CTSV tổ chức rà soát SV tự ý nghỉ học quá thời gian quy định [H11.11.01.01]. Định kỳ 2 lần/năm, Hội đồng xét công nhận tốt nghiệp của Đại học Huế tổ chức họp xét tốt nghiệp cho SV [H11.11.01.02]. Danh sách SV tốt nghiệp, thôi học được lưu trữ thông qua hệ thống văn bản của Trường [H8.08.03.06.DC],

[H8.08.03.05.DC] và đăng trên trang thông tin điện tử của Trường [H11.11.01.03]. Dựa vào kết quả đó, Phòng ĐT&CTSV tiến hành thực hiện việc thống kê các thông tin về tỷ lệ SV thôi học, tốt nghiệp để từ đó làm cơ sở đánh giá nhằm cải tiến chất lượng đào tạo.

Đối với tỷ lệ SV thôi học, hiện nay Trường chỉ mới xét những đối tượng SV tự ý nghỉ học quá thời gian quy định và nghỉ học vì lý do cá nhân. Số liệu thống kê cho thấy, tỷ lệ SV thôi học từ khóa học 2013-2017 đến khóa học 2014-2018 giảm từ 16,73% xuống 16,01%; nhưng đến khóa học 2015-2019 tỷ lệ SV thôi học tương đối cao so với các khóa và bắt đầu từ năm học thứ hai, với tỷ lệ 22,67%; đến khóa học 2016-2020 giảm xuống 8,89% và tăng lên lại 11,02% đối với khóa học 2017-2021.

Trong thời gian từ năm học 2016-2017 đến năm học 2020-2021, tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng thời hạn ngành QTDVDL&LH tăng dần theo các năm học. Chỉ có SV tốt nghiệp năm học 2016-2020, tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng thời hạn có giảm ít so với năm trước đó, từ 68,02% giảm xuống 65,48%. Và tăng lên lại 71,90% vào năm học 2020-2021.

Bảng 11.1. Tỷ lệ SV tốt nghiệp, thôi học trong 5 năm gần đây nhất của ngành QTDVDL&LH

Khoá học	Tổng số người học nhập học	Tỷ lệ người học tốt nghiệp			Tỷ lệ người học thôi học			
		Dưới 4 năm	4 năm	Trên 4 năm	Năm thứ nhất	Năm thứ hai	Năm thứ ba	Năm thứ 4 và tiếp theo
2013-2017	183	0,54 (1)	56,28 (103)	15,30 (28)	0,54 (1)		16,39 (30)	
2014-2018	312		56,73 (177)	11,21 (35)	0,96 (03)		10,25 (32)	4,80 (15)
2015-2019	269		68,02 (183)	10,03 (27)		9,29 (25)	6,69 (18)	6,69 (18)
2016-2020	281		65,48 (184)	9,96 (28)		7,47 (21)	1,42 (4)	
2017-2021	299		71,90 (215)	3,67 (11)		9,69 (29)	1,33 (4)	

Từ bảng trên cho thấy tỷ lệ SV tốt nghiệp trễ từ năm học 2016-2017 đến năm học 2020-2021 giảm dần qua các năm từ 15,30% giảm xuống 3,67% và nguyên nhân SV tốt nghiệp trễ do chưa hoàn thành chương trình đào tạo, thiếu chứng chỉ ngoại ngữ, chứng chỉ an ninh quốc phòng, chứng chỉ giáo dục thể chất [H11.11.01.04].

Từ kết quả này, Trường chỉ đạo phối hợp Phòng ĐT&CTSV, CVHT tiến hành các biện pháp hỗ trợ người học, cải tiến chất lượng để giúp SV tiếp tục học, tăng tỉ lệ tốt nghiệp đúng thời hạn và giảm tỉ lệ thôi học.

Đối sánh tỷ lệ thôi học các khóa giai đoạn 2016-2021, cho thấy số lượng SV nhập học ảnh hưởng đến tỷ lệ thôi học các CTĐT trong Trường. Từ kết quả bảng 11.2 ở dưới, cho thấy, chỉ có khóa học 2015-2019 tỷ lệ thôi học của CTĐT ngành QTDVDL&LH cao nhất so với các CTĐT khác trong Trường. Khóa học 2013-2017 và khóa học 2017-2021, tỷ lệ thôi học ngành QTDVL&LH thấp hơn CTĐT ngành Kinh tế và cao hơn CTĐT ngành Quản trị kinh doanh. Khóa học 2014-2018 tỷ lệ thôi học ngành QTDVDL&LH cao hơn CTĐT ngành Kinh tế và thấp hơn ngành Quản trị kinh doanh. Khóa học 2016-2020 tỷ lệ thôi học thấp nhất so với các CTĐT khác trong Trường [H11.11.01.05].

Bảng 11.2. Đối sánh tỷ lệ thôi học của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT khác trong Trường

Khóa học	Chương trình đào tạo		
	Ngành QTDVDL&LH	Ngành Kinh tế	Ngành Quản trị kinh doanh
2013-2017	16,93%	27,53%	13,17%
2014-2018	16,01%	8,88%	17,86%
2015-2019	22,67%	20,74%	12,59%
2016-2020	8,89%	15,38%	12,72%
2017-2021	11,02%	15,62%	10,28%

Trong đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp các khóa giai đoạn 2016-2021, CTĐT ngành QTDVDL&LH có tỷ lệ tốt nghiệp cao hơn các ngành đào tạo khác trong Trường. Chỉ có khóa học 2016-2020 tỷ lệ tốt nghiệp thấp hơn CTĐT ngành Quản trị kinh doanh [H8.08.03.06.DC].

**Bảng 11.3. Đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp của CTĐT ngành QTDVDL&LH
với các CTĐT khác trong Trường**

Khóa học	Chương trình đào tạo		
	Ngành QTDVDL&LH	Ngành Kinh tế	Ngành Quản trị kinh doanh
2013-2017	86,83 %	65,22 %	74,00 %
2014-2018	70,83 %	71,11 %	66,16 %
2015-2019	81,03 %	75,47 %	69,13 %
2016-2020	75,44 %	63,46 %	83,03 %
2017-2021	71,90 %	68,75 %	52,57 %

Từ kết quả đối sánh Nhà trường tiến hành các biện pháp hỗ trợ người học, đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng và vai trò của CVHT. Các giải pháp nhằm tăng cường công tác quản lý, tư vấn cho sinh viên từ các Khoa chuyên môn. Và các giải pháp quản lý sinh viên cho Bộ phận ĐT&CTSV trong Phòng đào tạo, để nắm bắt chính xác số liệu sinh viên, cải tiến chất lượng để giúp SV tiếp tục học, tăng tỉ lệ tốt nghiệp đúng thời hạn.

2. Điểm mạnh

Trường đã xác lập SV tốt nghiệp, thôi học của SV ngành QTDVDL&LH. Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng thời hạn tăng dần qua các năm.

3. Điểm tồn tại

Trường chưa có một hệ thống cập nhật lý do SV thôi học một cách có hiệu quả, nên chưa có biện pháp hỗ trợ SV kịp thời, nhằm hạn chế tỷ lệ này.

Nhiều SV ngành QTDVDL&LH do chủ quan nên chưa hoàn thành các điều kiện CDR về ngoại ngữ, tin học, giáo dục quốc phòng, giáo dục thể chất nên đã làm cho tỷ lệ tốt nghiệp chưa cao.

Vai trò CVHT chưa được phát huy hiệu quả trong việc cập nhật tình hình người học và kịp thời có biện pháp tư vấn phù hợp để có biện pháp cụ thể nhằm giảm tỷ lệ SV thôi học.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Phòng ĐT&CTSV phối hợp CVHT tiến hành giám sát và lưu trữ thông tin đối với SV thôi học để tìm ra nguyên nhân khắc phục kịp thời. - Xây dựng phần mềm quản lý đào tạo giám sát tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp một cách hiệu quả và khoa học.	Khoa QLLH và Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023
		CVHT thường xuyên nhắc nhở SV chủ động hoàn thành các chứng chỉ điều kiện đầu ra gồm ngoại ngữ, tin học, giáo dục quốc phòng, giáo dục thể chất.	Cố vấn học tập	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục xác lập số liệu SV tốt nghiệp, thôi học hằng năm.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 11.2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

CTĐT ngành QTDVDL&LH gồm 120 tín chỉ được thiết kế để đào tạo trong thời gian 4 năm với 8 học kỳ. SV ngành QTDVDL&LH có thể tốt nghiệp sau thời gian học từ 4 - 6 năm. Thời gian của một khóa đào tạo là thời gian cần thiết cho những SV bình thường hoàn thành chương trình học tập của mình để được cấp bằng tốt nghiệp. Tuy nhiên, theo Quy định về việc đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ của Đại học Huế, thì tùy theo năng lực và điều kiện cụ thể mà SV có thể rút ngắn hoặc kéo dài thời gian học [H3.03.02.01.DC].

Theo sự phân công nhiệm vụ của Trường Du lịch, Phòng ĐT&CTSV là đơn vị chủ trì và chịu trách nhiệm theo dõi, thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của người học theo từng khóa học [H9.09.03.03.DC], [H8.08.03.01.DC]. Để quá trình

theo dõi và thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của các khóa học được chặt chẽ, Trường có quy định Cố vấn học tập [H8.08.03.02.DC] và phân công Cố vấn học tập cho mỗi lớp mỗi năm học [H4.04.03.03.DC]. Trong suốt quá trình học, thông qua các buổi sinh hoạt lớp định kỳ, Cố vấn học tập luôn nhắc SV hoàn thành các chứng chỉ để đảm bảo đủ điều kiện tốt nghiệp; thực hiện tư vấn cho SV về phương pháp học tập, cách tìm kiếm và sử dụng hiệu quả các tài liệu tham khảo để nâng cao kết quả học tập nhằm tránh kéo dài thời gian tốt nghiệp do SV có KQHT chưa mong muốn nên thực hiện học cải thiện điểm.

Sau khi hoàn thành chương trình học, Phòng ĐT&CTSV tiến hành xác định danh sách SV đủ điều kiện tốt nghiệp đúng thời hạn. Sau khi Phòng ĐT&CTSV xác nhận kết quả học tập và tốt nghiệp của người học, Đại học Huế thành lập Hội đồng xét tốt nghiệp cho người học và công bố chính thức kết quả tốt nghiệp trên trang thông tin điện tử của Trường [H11.11.02.01]. Kết quả xét tốt nghiệp cho thấy, thời gian tốt nghiệp trung bình của SV ngành QTDVDL&LH là hơn 4 năm. Trong đó, phần lớn SV tốt nghiệp đúng theo thời gian thiết kế của CTĐT nhưng vẫn có một số SV tốt nghiệp với thời gian kéo dài hơn 4 năm. Thời gian tốt nghiệp trung bình của một khóa học được thống kê dựa trên số năm tốt nghiệp của từng SV

[H8.08.03.06.DC], theo công thức:
$$\frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Trong đó: - n là số lượng SV của một khóa học hoặc nhiều khóa học trong cùng một chương trình đào tạo cần thống kê.

- x_i là số năm tốt nghiệp của SV thứ i.

Bảng 11.4. Bảng thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình (Năm)

Khóa học	Thời gian TN TB (Năm)	Trong đó, số lượng người học tốt nghiệp							
		3 năm	4 năm (Đợt 1)	4,5 năm (Đợt 2)	5 năm (Đợt 3)	5,5 năm (Đợt 4)	6 năm (Đợt 5)	6,5 năm (Đợt 6)	7 năm (Đợt 7)
2013-2017	4,17	1	103	15	7	5	1		
2014-2018	4,23		177	19	10	4	2	8	1
2015-2019	4,16		183	23	4	1	7	2	
2016-2020	4,10		184	19	9	3			
2017-2021	4,02		215	11					

Từ bảng 11.4 ở trên, cho thấy thời gian tốt nghiệp trung bình để người học tốt nghiệp từ khoảng 4,02 đến 4,23 năm. Nguyên nhân SV tốt nghiệp trễ do chưa hoàn thành chương trình đào tạo, thiếu chứng chỉ ngoại ngữ, chứng chỉ an ninh quốc phòng, chứng chỉ giáo dục thể chất hoặc chưa hoàn thành đủ số tín chỉ theo quy định của CTĐT [H11.11.01.04.DC].

Trên cơ sở phân tích các nguyên nhân, Trường đã triển khai một số khắc phục như sau: Tổ chức đăng ký học lại, học cải thiện với khoá dưới đầu mỗi học kỳ; Trường cũng đã mở lớp học kỳ phụ để SV trả nợ các học phần chưa qua với thời gian linh hoạt hơn, giúp SV có nhiều cơ hội ra trường đúng thời hạn [H11.11.02.02]; phát huy hơn nữa vai trò của Cố vấn học tập trong việc hỗ trợ sâu sát, thường xuyên và kịp thời giúp SV rút ngắn thời gian học tập [H8.08.03.02.DC].

Trường thực hiện việc đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình (năm) của chương trình ngành QTDVDL&LH với CTĐT khác trong Trường. Kết quả đối sánh cho thấy thời gian tốt nghiệp trung bình của CTĐT ngành QTDVDL&LH thấp hơn CTĐT ngành Quản trị kinh doanh và cao hơn ngành Kinh tế trong Trường. Mặc dù số lượng SV tốt nghiệp ngành QTDVDL&LH cao hơn các ngành này. Kết quả đối sánh được trình bày ở bảng 11.5 [H11.11.01.03.DC].

Bảng 11.5. Đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình (năm) của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT khác trong Trường

Khóa học	Chương trình đào tạo		
	Ngành QTDVDL&LH	Ngành Kinh tế	Ngành Quản trị kinh doanh
2013-2017	4,17	4,02	4,27
2014-2018	4,23	4,43	4,49
2015-2019	4,16	4,12	4,16
2016-2020	4,10	4,13	4,11
2017-2021	4,02	4,00	4,09

2. Điểm mạnh

Trường Du lịch – Đại học Huế đã thực hiện giám sát thời gian tốt nghiệp của SV ngành QTDVDL&LH. Việc giám sát được thực hiện bởi Phòng ĐT&CTSV và

sự hỗ trợ của CVHT. Nhà trường và Khoa đã thực hiện các biện pháp cụ thể để hỗ trợ cho SV rút ngắn thời gian tốt nghiệp.

3. Điểm tồn tại

Việc đối sánh thời gian tốt nghiệp của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT cùng chuyên ngành của các Trường đại học khác trong và ngoài nước rất khó thực hiện do không có dữ liệu của các Trường đại học này.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Tiến hành thu thập thông tin về thời gian tốt nghiệp của SV thuộc các Trường đại học khác trong nước có cùng ngành đào tạo, để thực hiện đối sánh thời gian tốt nghiệp với CTĐT.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022 - 2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục tăng cường công tác CVHT, hỗ trợ sâu sát giúp SV lập kế hoạch cụ thể để từ đó giải quyết các học phần còn đang nợ môn, nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp đúng thời hạn.	Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022 - 2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 11.3. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Đào tạo người học ngành QTDVDL&LH đáp ứng tốt yêu cầu của thị trường lao động là một trong những cam kết của Trường Du lịch – Đại học Huế đối với xã hội. Mục tiêu này được kiểm chứng thông qua tỷ lệ người học có việc làm sau khi tốt nghiệp.

Theo sự phân công nhiệm vụ của Trường Du lịch, Phòng ĐT&CTSV có chức năng và nhiệm vụ giám sát tỷ lệ có việc làm sau khi tốt nghiệp của SV sau tốt nghiệp [H9.09.03.03.DC], [H8.08.03.01.DC], [H7.07.03.01.DC]. Thực hiện theo công văn số 3943/BGDĐT-GDĐH ngày 31/8/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Kế hoạch

khảo sát của Trường Du lịch, hằng năm, sau 12 tháng tốt nghiệp, Phòng ĐT&CTSV tiến hành khảo sát tình hình việc làm các cựu SV [H11.11.03.01], [H5.05.03.04.DC]. Phòng ĐT&CTSV tiến hành thực hiện thông qua điện thoại trực tiếp, facebook và đã khảo sát tình hình việc làm của SV tốt nghiệp vào các năm 2017, 2018, 2019, 2020 [H8.08.04.11.DC].

Bảng 11.6. Tỷ lệ SV tốt nghiệp có việc làm trong 5 năm gần đây nhất

Các tiêu chí	Năm học tốt nghiệp				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
1. Số lượng người học tốt nghiệp (người)	132	221	218	212	215
2. Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%)	86,83	70,83	81,03	75,44	71,90
2.1. Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%)					
- Sau 12 tháng tốt nghiệp	61,60	70,05	42,64	14,64	
2.2. Tỷ lệ người học có việc làm trái ngành đào tạo (%)	4,46	18,18	35,29	26,76	

Từ bảng trên cho thấy tỷ lệ SV có việc làm sau khi tốt nghiệp trên 65% SV tốt nghiệp vào các năm học 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019. Riêng tỷ lệ có việc làm SV sau khi tốt nghiệp năm học 2019-2020 giảm xuống còn lại 41,4%. Điều này lý giải do cuối năm 2021 Trường tiến hành khảo sát việc làm đúng thời điểm dịch covid-19 đang diễn ra, SV khó khăn trong quá trình tìm kiếm việc làm. Nhiều công ty du lịch phải tạm dừng hoạt động, không có nhu cầu tuyển dụng lao động. Bên cạnh đó SV chưa ổn định công tác nên chưa nhiệt tình tham gia trả lời.

Tuy Trường chưa thường xuyên tổ chức thảo luận, phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục về tình hình việc làm của SV nhưng Trường đã triển khai nhiều hoạt động hỗ trợ SV tìm kiếm việc làm: Trong quá trình học, 100% SV được bố trí đi thực tập thực tế tại các doanh nghiệp vào cuối học kỳ 6 và thực tập cuối khoá [H1.01.01.14.DC], [H3.03.03.01.DC]. Trường Du lịch, Khoa Quản lý lễ hành phối hợp với nhiều doanh nghiệp tổ chức Ngày hội việc làm cho SV, đặc biệt SV năm cuối chuẩn bị tốt nghiệp tới nộp hồ sơ và phỏng vấn trực tiếp với các nhà

tuyển dụng ở các vị trí khác nhau [H8.08.04.08.DC]. Ngoài ra, các GV trong Trường thường xuyên chia sẻ trên mạng xã hội, facebook thông tin tuyển dụng đến SV [H8.08.04.09.DC].

Ngoài ra, Trường và Khoa đã tổ chức ký kết hợp tác với nhiều cơ quan, doanh nghiệp, đơn vị sử dụng lao động trong việc gắn kết đơn vị sử dụng lao động với các khâu trong quá trình đào tạo của ngành QTDVDL&LH cũng như trong việc hỗ trợ SV tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp [H3.03.03.01.DC].

Trường thực hiện việc đối sánh tỷ lệ SV có việc làm của CTĐT ngành QTDVDL&LH với CTĐT khác trong Trường. Kết quả đối sánh cho thấy tỷ lệ SV có việc làm đúng ngành đào tạo của CTĐT ngành QTDVDL&LH cao hơn CTĐT ngành Quản trị kinh doanh và ngành Kinh tế trong Trường. Kết quả đối sánh được trình bày ở bảng sau:

Bảng 11.7. Đối sánh tỷ lệ SV có việc làm của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT khác trong Trường

Khóa học	Chương trình đào tạo					
	Ngành QTDVDL&LH		Ngành Kinh tế		Ngành Quản trị kinh doanh	
	Đúng ngành đào tạo	Trái ngành đào tạo	Đúng ngành đào tạo	Trái ngành đào tạo	Đúng ngành đào tạo	Trái ngành đào tạo
2013-2017	61,60%	4,46%	48,78%	9,75%	46,48%	6,48%
2014-2018	70,05%	18,18%	44%	-	60,74%	25,92%
2015-2019	42,64%	35,29%	38,46%	41,02%	34,50%	43,66%
2016-2020	14,64%	26,76%	18,75%	6,25%	10,25%	21,36%

2. Điểm mạnh

Trường đã tiến hành khảo sát với các khóa SV tốt nghiệp về tình hình việc làm của SV sau khi ra trường, từ đó có thông tin đầy đủ về tình trạng tốt nghiệp của SV. Phần lớn SV ngành QTDVDL&LH sau khi tốt nghiệp làm các công việc đúng với ngành nghề được đào tạo.

Trường Du lịch đã tiến hành hợp tác với các tập đoàn, công ty du lịch lớn trong nước để tạo cơ hội cho SV năm 4 có cơ hội được tuyển dụng ngay sau khi tốt nghiệp.

3. Điểm tồn tại

Hoạt động khảo sát để cập nhật tình hình việc làm của SV sau khi tốt nghiệp gặp nhiều khó khăn do chưa có hệ thống điều tra hoàn chỉnh và thiếu nguồn nhân lực phục vụ công tác điều tra, khảo sát. Bên cạnh đó đa số các bạn SV mới ra trường đã thay đổi các kênh liên lạc như số điện thoại, địa chỉ email,... và do chưa ổn định công tác, còn tâm lý muốn thay đổi công việc nên chưa thật nhiệt tình trong việc khảo sát. Trường vẫn chưa tổ chức hội thảo thảo luận, phân tích nguyên nhân và đề xuất các biện pháp khắc phục về tình hình việc làm của SV sau tốt nghiệp.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Hoàn chỉnh cơ sở dữ liệu về SV tốt nghiệp. - Xây dựng hệ thống điều tra thông tin việc làm cựu SV và huy động nguồn nhân lực phục vụ công tác khảo sát. - Đa dạng hóa các kênh liên lạc với cựu SV đã ra trường như liên lạc thông qua email, mạng xã hội (facebook, zalo...), lớp trưởng, Cố vấn học tập cũ... - Tổ chức hội thảo thảo luận, phân tích nguyên nhân và đề xuất các biện pháp khắc phục về tình hình việc làm của SV sau tốt nghiệp.	Khoa QLLH và Phòng ĐT&CTSV	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Duy trì hợp tác tăng cường liên kết với nhiều hơn nữa các tập đoàn và công ty du lịch trong nước và quốc tế.	Trung tâm Thực hành và Liên kết doanh nghiệp	Từ năm học 2022-2023

5. *Tự đánh giá*: Đạt yêu cầu tiêu chí ở mức: 4/7

Tiêu chí 11.4. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

NCKH của SV là hoạt động trí tuệ giúp SV vận dụng phương pháp luận và phương pháp NCKH một cách tổng hợp những kiến thức đã học để bước đầu góp phần giải quyết những vấn đề khoa học do thực tiễn cuộc sống và nghề nghiệp đặt ra. Theo Quyết định số 240/QĐ-ĐHH ngày 14 tháng 3 năm 2018 của Giám đốc Đại học Huế về việc ban hành Quy định về hoạt động NCKH của SV Đại học Huế [H11.11.04.01], nội dung hoạt động NCKH của SV bao gồm:

+ Thực hiện đề tài NCKH thuộc lĩnh vực được đào tạo và các lĩnh vực khác phù hợp với khả năng SV. Hoạt động NCKH trong khuôn khổ các học phần tích lũy tín chỉ trong CTĐT (tiểu luận, khoá luận, đồ án,...) không bao gồm trong quy định này.

+ Tham gia các hội nghị, hội thảo khoa học, sinh hoạt học thuật, câu lạc bộ khoa học SV, các hội thi và giải thưởng KH&CN ở trong, ngoài nước và các hình thức hoạt động KH&CN khác của SV.

+ Tham gia triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học và công nghệ vào thực tiễn trong các lĩnh vực kinh tế - xã hội, GD&ĐT, an ninh, quốc phòng.

Trên cơ sở đó, Trường tổ chức NCKH cho SV hằng năm theo kế hoạch và lịch trình cụ thể giúp SV thực hiện các đề tài nghiên cứu dưới sự hướng dẫn của GV [H6.06.07.02.DC], [H11.11.04.02]. Ngoài ra người học khi tham gia NCKH hoặc thực hiện các đề tài được phân bổ kinh phí từ phần trăm nguồn thu học phí của người học được quy định theo hướng dẫn phân bổ kinh phí hoạt động KH&CN hàng năm [H11.11.04.03]. Từ năm 2016 - 2021, số lượng đề tài NCKH SV ngành QTDVDL&LH thực hiện là 20 đề tài [H4.04.03.05.DC]. Trong đó, có 19 đề tài SV được nghiệm thu, 1 đề tài SV thanh lý. Tất cả các đề tài NCKH của SV được Phòng KH,CN&QHQT công bố trên trang thông tin điện tử của Trường [H11.11.04.04]. Công trình “Hoàn thiện tour du lịch trải nghiệm tại làng Thanh Thủy, thị xã Hương Thủy, tỉnh Thừa Thiên Huế” đạt giải thưởng “SV nghiên cứu khoa học” - Giải Ba cấp Đại học Huế 2020 [H11.11.04.05].

Số lượng đề tài NCKH SV ngành QTDVĐL&LH là 20 trên tổng số 63 đề tài tham gia NCKH của nhà trường là chưa cao, tuy nhiên các đề tài luôn đạt chất lượng tốt, chuyên sâu về tổng quan, ảnh hưởng, tìm hiểu, nghiên cứu, phát triển... các nội dung liên quan đến ngành QTDVĐL&LH. Trong quá trình thực hiện đề tài, SV được tìm hiểu sâu hơn về ngành học, khám phá những điều mới mẻ và ứng dụng.

Bảng 11.8. Thống kê số lượng NCKH của SV và kinh phí cho NCKH SV ngành QTDVĐL&LH

Năm thực hiện	Số lượng đề tài nghiệm thu	Số lượng đề tài thanh lý	Kinh phí thực hiện
2016	01		6 triệu/đề tài
2017	04		6 triệu/đề tài
2018	01		7 triệu/đề tài
2019	03		5 triệu/đề tài
2020	03	01	7 triệu/đề tài và 9 triệu/đề tài nếu có sản phẩm bài báo
2021	07		8 triệu/đề tài và 12 triệu/đề tài nếu có sản phẩm bài báo

Hàng năm, Trường Du lịch thực hiện tổng kết hoạt động NCKH của SV tại Báo cáo hội nghị cán bộ viên chức [H1.01.01.15.DC]. Trong giai đoạn đánh giá 2016-2021, hoạt động nghiên cứu khoa học của SV ngành QTDVĐL&LH còn nhiều hạn chế. Để cải thiện vấn đề này, năm 2018 và năm 2020 Trường đã khuyến khích SV tham gia NCKH bằng cách tăng kinh phí thực hiện từ 5 triệu/đề tài lên 7 triệu/đề tài và 9 triệu/đề tài nếu có sản phẩm bài báo; Năm 2021 Trường đã tăng lên thành 8 triệu/đề tài và 12 triệu/đề tài nếu có sản phẩm bài báo để tăng số lượng đề tài SV nghiên cứu khoa học [H6.06.07.06.DC], [H11.11.04.06].

Trường thực hiện việc đối sánh số lượng đề tài NCKH của SV ngành QTDVĐL&LH với các ngành khác trong Trường. Kết quả đối sánh cho số lượng sinh viên ngành QTDVĐL&LH tham gia NCKH thấp hơn số lượng SV ngành Quản trị kinh doanh và cao hơn các ngành còn lại. Trong đó, có 4 ngành mở đào tạo vào

năm 2018 và sinh viên tham gia đề tài nghiên cứu khoa học từ năm thứ 2 [H11.11.04.07].

**Bảng 11.9. Đối sánh số lượng đề tài NCKH của SV ngành
QTDVDL&LH với các ngành khác trong Trường**

Do vậy, trong giai đoạn sắp tới, Khoa và Trường đã đưa ra những giải pháp cụ thể để nâng cao hơn nữa chất lượng và số lượng các hoạt động NCKH của SV ngành QTDVDL&LH và SV toàn Trường [H6.06.01.03.DC].

2. Điểm mạnh

SV tham gia NCKH luôn có sự hỗ trợ và hướng dẫn đầy đủ từ phía Nhà

Năm	Số lượng đề tài NCKH của sinh viên						
	Ngành QTDVDL & LH	Ngành Kinh tế	Ngành Quản trị kinh doanh	Ngành Quản trị khách sạn	Ngành Quản trị khách sạn (đào tạo theo cơ chế đặc thù)	Ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống	Ngành Du lịch
2016	1	0	4	-	-	-	-
2017	4	3	8	-	-	-	-
2018	1	0	7	-	-	-	-
2019	3	0	11	0	0	0	0
2020	4	0	1	2	1	1	0
2021	7	0	0	0	4	0	1

trường. Các đề tài thực hiện liên quan trực tiếp đến ngành học, hỗ trợ trong học tập và thực tế.

Hỗ trợ kinh phí thực hiện cao (với kinh phí thực hiện là 5-10 triệu đồng/1 đề tài, SV dễ dàng thực hiện các khảo sát thực tế, các công tác biên tập và hoàn thiện).

3. Điểm tồn tại

SV chưa có sự chủ động cao trong việc tham gia NCKH. Tỷ lệ SV tham gia từ khi đăng ký đề tài cho đến thời hạn báo cáo đề tài nghiên cứu bị giảm.

Chưa có đối sánh hoạt động NCKH của SV Trường với SV của các trường đại học trong và ngoài nước trong lĩnh vực du lịch.

Nhận thức của SV về hoạt động nghiên cứu khoa học còn bị hạn chế, vai trò kết nối khoa học giữa GV và SV chưa thực sự chặt chẽ.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	- Xây dựng chiến lược phát triển hoạt động NCKH của SV của từng Khoa cụ thể là từng chuyên ngành đào tạo. - Thực hiện đối sánh loại hình và hoạt động NCKH của SV Trường với các trường đại học trong và ngoài nước trong lĩnh vực du lịch. - Trường triển khai mạnh mẽ các hoạt động truyền thông, tư vấn cho SV về vai trò của NCKH trong SV.	Khoa và Phòng KH,CN&QHQT	Từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Trường hỗ trợ tối đa về CSVC, kinh phí để SV tham gia NCKH.	Phòng KH,CN&QHQT	Từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 5/7

Tiêu chí 11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Mô tả hiện trạng

Theo Quyết định số 1139a/QĐ-ĐHH ngày 04 tháng 8 năm 2020 của Giám đốc Đại học Huế về việc ban hành Quy trình khảo sát sự hài lòng các bên liên quan của Trường Du lịch – Đại học Huế [H5.05.03.04.DC]. Trường giao nhiệm vụ các Phòng ban và Khoa thực hiện khảo sát và tiếp nhận phản hồi từ các bên liên quan (cán bộ GV, người học, người học tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động). Công cụ dùng để lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan là “Phiếu khảo sát”. Phiếu khảo sát được xây dựng chủ yếu dưới dạng câu hỏi lựa chọn theo mức độ khác nhau và câu hỏi mở nhằm làm rõ hơn các ý kiến phản hồi của các bên liên quan. Phiếu khảo sát do Phòng

ĐT&CTSV tự thiết kế và dựa trên Sổ tay Đảm bảo chất lượng của Đại học Huế. Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai hoạt động lấy thông tin phản hồi, có thể sử dụng hình thức điều tra trên giấy hoặc phỏng vấn trực tiếp hoặc điều tra trực tuyến thông qua Google Form, tích hợp trên phần mềm xem điểm của SV.

Đối với người học, tham gia đánh giá hoạt động giảng dạy của GV sau khi kết thúc học phần, Phòng ĐT&CTSV tiến hành khảo sát lấy ý kiến phản hồi của SV đang học về chất lượng giảng dạy của GV vào mỗi học kỳ từ HK II năm học 2016-2017 đến năm học 2020-2021 và qua các buổi gặp mặt đối thoại giữa SV với Lãnh đạo Trường, Khoa được tổ chức hằng năm [H1.01.01.19.DC], [H5.05.02.05.DC].

Đối với người học tốt nghiệp, tham gia khảo sát sau khi hoàn thành khoá học, đánh giá mức độ hài lòng về chương trình đào tạo và hoạt động liên quan đến chất lượng đào tạo từ năm học 2018-2019 đến năm học 2020-2021 [H1.01.01.18.DC].

Đối với cựu SV, các Khoa đã khảo sát về chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra từ năm 2019 đến năm 2022 [H1.01.01.16.DC], [H10.10.02.02.DC], [H1.01.03.04.DC]. Đối với nhà tuyển dụng, Khoa đã khảo sát về chương trình đào tạo và chất lượng của cựu SV năm 2019 và năm 2021 [H1.01.01.17.DC], [H10.10.02.01.DC].

Đối với cán bộ viên chức, người lao động, Phòng TC,HC&CSVC tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của CBVC&NLĐ toàn trường về các hoạt động của Nhà trường năm 2021[H1.01.01.21.DC] và qua ý kiến đóng góp của CBVC&NLĐ tại Hội nghị viên chức, NLĐ hằng năm của Nhà trường [H1.01.01.15.DC].

Bảng 11.10. Tình trạng tốt nghiệp của SV hệ chính quy của CTĐT ngành QTDVDL&LH

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2013-2017	2014-2018	2015-2019	2016-2020	2017-2021
1. Số lượng người học tốt nghiệp (người)	132	221	218	212	215
2. Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%)	86,83	70,83	81,03	75,44	71,90
3. Đánh giá của người học tốt nghiệp về chất lượng CTĐT:					
3.1. Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho	4,00	3,85	9,80	14,80	22,20

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2013-2017	2014-2018	2015-2019	2016-2020	2017-2021
công việc theo ngành tốt nghiệp (%)					
3.2. Tỷ lệ người học trả lời <i>chỉ học được một phần</i> kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%)	84,00	92,30	86,90	80,30	76,20
3.3. Tỷ lệ người học trả lời <i>không</i> học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp	12,00	3,85	3,30	4,90	1,60
4. Người học có việc làm trong năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp:					
4.1. Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%) - Sau 12 tháng tốt nghiệp	61,60	70,05	42,64	14,64	
4.2. Tỷ lệ người học có việc làm trái ngành đào tạo (%)	4,46	18,18	35,29	26,76	
4.3. Thu nhập bình quân/tháng của người học có việc làm					
5. Đánh giá của nhà tuyển dụng về người học tốt nghiệp có việc làm đúng ngành đào tạo:					
5.1. Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay (%)			15,40		19,00
5.2. Tỷ lệ người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm (%)			61,50		69,00
5.3. Tỷ lệ người học phải được đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung ít nhất 6 tháng (%)			23,10		12,00

Kết quả khảo sát, cho thấy trên 75% tỷ lệ người học trả lời chỉ học được một phần kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp. Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp tăng lên trong giai đoạn đánh giá. Và tỷ lệ người học trả lời không học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp giảm xuống trong giai đoạn đánh giá. Trong khi đó, Nhà tuyển dụng đánh giá người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay là 15,40%.

Người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm với tỷ lệ là 61,50%. Người học phải được đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung ít nhất 6 tháng là 23,10%. Năm 2021, Nhà tuyển dụng đánh giá người học phải được đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung ít nhất 6 tháng giảm xuống còn lại 12,00%. Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay và người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm lần lượt là 19,00% và 69,00%.

Kết quả khảo sát là cơ sở Trường và Khoa cải tiến CTĐT cho phù hợp với yêu cầu thực tế của các doanh nghiệp tuyển dụng.

Đối với khảo sát sự hài lòng của SV về hoạt động giảng dạy của GV qua các học kỳ, qua các buổi đối thoại giữa SV và Lãnh đạo Trường, hầu hết SV hài lòng về phương pháp giảng dạy, hệ thống KTĐG KQHT... riêng tiêu chí về trang thiết bị cơ sở vật chất chưa được đánh giá cao, do CSVC của Nhà trường vẫn còn nhiều hạn chế.

Khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ viên chức, lao động về hoạt động của Nhà trường triển khai đầu năm 2021, và ý kiến của CBVC&NLĐ tại Hội nghị viên chức, NLĐ hằng năm, cho thấy tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng của GV, nhân viên và chuyên viên đối với các tiêu chí trên 65%. Chỉ có hai tiêu chí mức độ hài lòng chưa cao (dưới 60%): Trang thiết bị công nghệ thông tin và cơ sở hạ tầng đáp ứng nhu cầu công việc là 58,1%. Viên chức, người lao động được cung cấp đầy đủ phương tiện làm việc theo chuyên môn là 57,5%.

Với kết quả thu được sau khi khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan được Khoa và Nhà trường khai thác, xử lý và sử dụng để làm cơ sở để cải tiến chất lượng đào tạo. Trên cơ sở đó Trường và Khoa đã thực hiện các biện pháp nhằm cải tiến chất lượng như: tiến hành cập nhật, điều chỉnh chương trình đào tạo năm 2019 [H2.02.01.04.DC]. Nhà trường luôn tăng cường mua sắm đầu tư sửa chữa cơ sở vật chất, phần mềm các phòng học, phòng làm việc phục vụ GV và người học trong giai đoạn đánh giá [H9.09.01.07.DC]. Năm 2020, Đại học Huế giao đất tại Khu quy hoạch Trường Bìa với diện tích 6,40 ha và đang trong tiến trình xây dựng thêm cơ sở mới [H7.07.03.03.DC].

2. Điểm mạnh

Mức độ hài lòng của các bên liên quan đã được Trường ghi nhận, giám sát việc thực hiện phản hồi thông tin, đưa ra những điều chỉnh để cải tiến.

3. Điểm tồn tại

Quy trình khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của các bên liên quan chỉ mới xây dựng năm 2020, do đó, giai đoạn trước, hoạt động khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan chưa được thực hiện thường xuyên, bộ phận chuyên trách chưa phát huy nhiệm vụ giám sát, các bộ phận trong Trường chưa chủ động phối hợp với nhau tiến hành khảo sát rộng khắp.

4. Kế hoạch hành động

TT	Mục tiêu	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Thời gian
1	Khắc phục tồn tại	Mẫu phiếu khảo sát, bảng hỏi cần được cập nhật, điều chỉnh để phù hợp hơn với thực tế và yêu cầu các bên liên quan về CTĐT và các hoạt động liên quan đến đào tạo.	Phòng ĐT&CTSV	Hàng năm, từ năm học 2022-2023
		Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan nhằm thu thập ý kiến phản hồi để không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo của ngành.	Phòng ĐT&CTSV	Hàng năm, từ năm học 2022-2023
2	Phát huy điểm mạnh	Tiếp tục cải tiến chất lượng CTĐT, CĐR để tăng mức độ hài lòng của các bên liên quan.	Khoa QLLH	Hàng năm, từ năm học 2022-2023

5. Tự đánh giá: Đạt yêu cầu của tiêu chí ở mức: 4/7

Kết luận Tiêu chuẩn 11

Trường Du lịch đã thực hiện việc giám sát việc đạt CĐR, tổ chức thống kê tỷ lệ SV tốt nghiệp, thời gian hoàn thành chương trình, tỷ lệ SV thôi học, số lượng SV

tốt nghiệp xin được việc làm. Tuy nhiên, Trường chưa có một hệ thống cập nhật lý do SV thôi học một cách có hiệu quả, nên chưa có biện pháp hỗ trợ SV kịp thời. Trường cần triển khai mạnh mẽ các hoạt động truyền thông, tư vấn cho SV về vai trò của NCKH trong SV. Mức độ hài lòng của các bên liên quan đã được Nhà trường, Khoa ghi nhận, giám sát và đưa ra những điều chỉnh để cải tiến nâng cao chất lượng. Trường mới ban hành quy trình khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của các bên liên quan năm 2020, do đó, giai đoạn trước, hoạt động khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan chưa được thực hiện thường xuyên.

Kết quả đánh giá 5 tiêu chí trong tiêu chuẩn 11 của ngành QTDVDL&LH cho thấy có 3 tiêu chí đạt mức 4/7 điểm, 2 tiêu chí đạt mức 5/7 điểm.

PHẦN III. KẾT LUẬN

Khoa Quản lý lữ hành, Trường Trường Du lịch – Đại học Huế đã tiến hành tự đánh giá chất lượng CTĐT ngành QTDVDL&LH một cách nghiêm túc, đúng quy định, đảm bảo kết quả tự đánh giá chính xác, phản ánh đúng thực trạng chất lượng CTĐT của ngành QTDVDL&LH.

Thông qua việc tự đánh giá CTĐT ngành QTDVDL&LH, Khoa và Nhà trường đã nhận diện đầy đủ những điểm mạnh và điểm tồn tại trong từng mặt hoạt động, trên cơ sở đó lập kế hoạch hành động, tiếp tục phát huy ưu điểm, nâng cao hiệu quả những mặt đã làm được, khắc phục và cải tiến những mặt còn hạn chế để tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH, hướng đến thực hiện đầy đủ những cam kết đào tạo mà Khoa và Nhà trường đã tuyên bố với xã hội.

Sau khi tiến hành TĐG nội bộ CTĐT ngành QTDVDL&LH theo các tiêu chuẩn của Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT, Trường Du lịch – Đại học Huế rút ra được các kết luận sau:

1. Những điểm mạnh và những điểm cần phát huy của chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH

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

Mục tiêu đào tạo của ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường Du lịch – Đại học Huế đồng thời phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục Đại học. CTĐT của ngành QTDVDL&LH cũng đã làm rõ mục tiêu đào tạo thông qua việc xây dựng các mục tiêu cụ thể, chi tiết về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ, trách nhiệm và năng lực công tác. CĐR đã được rà soát, điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu của thị trường lao động và được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.

Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo

Bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết các học phần của ngành QTDVDL&LH đầy đủ thông tin, cập nhật theo quy định, được rà soát và điều chỉnh để phù hợp với CTĐT, CĐR và được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau để các bên liên quan dễ dàng tiếp cận. Đề cương các học phần trong

CTĐT đã thể hiện đầy đủ các thông tin theo quy định và được cập nhật phù hợp với mục tiêu đào tạo và yêu cầu của thực tiễn.

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

CTDH ngành QTDVDL&LH được thiết kế dựa trên CDR về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm. CTDH có đầy đủ đề cương chi tiết học phần; đã xác định được các phương pháp giảng dạy, học tập, kiểm tra/đánh giá KQHT để giúp cho SV đạt được CDR của CTĐT. CTDH có cấu trúc hợp lý và logic giữa khối kiến thức đại cương, kiến thức cơ sở ngành và kiến thức chuyên ngành. Nội dung của chương trình có tính cập nhật và tích hợp.

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

Mục tiêu giáo dục của Nhà trường và của ngành QTDVDL&LH đã được phổ biến rộng rãi đến CB, GV và người học cũng như những người quan tâm bằng nhiều hình thức khác nhau. Các hoạt động dạy và học của CTĐT ngành QTDVDL&LH đa dạng, linh hoạt, đã được thiết kế phù hợp để đạt được CDR, thúc đẩy SV rèn luyện các kỹ năng sống, kỹ năng nghề nghiệp và nâng cao khả năng tự học suốt đời cho SV.

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

Các quy định về đánh giá KQHT của SV được thể hiện rõ ràng trong các văn bản của Trường, Đại học Huế và trong đề cương chi tiết của các học phần của CTĐT ngành QTDVDL&LH. Việc đánh giá KQHT của SV được thực hiện đúng theo quy định của Bộ GD&ĐT và của Đại học Huế; phù hợp với CDR được ban hành và được thông báo rõ ràng, công khai tới SV với các phương pháp đánh giá đa dạng, đảm bảo tính giá trị, độ tin cậy, khách quan và công bằng. Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để SV cải thiện việc học tập. Người học cũng dễ dàng tiếp cận và phản ánh các khiếu nại về kết quả học tập thông qua các kênh thông tin.

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

Trường đã có đề án vị trí việc làm trong đó thể hiện rõ ràng về chiến lược phát triển đội ngũ cũng như quy hoạch chuyên môn của GV giảng dạy ngành QTDVDL&LH. Đội ngũ GV của ngành được tuyển dụng theo các tiêu chí rõ ràng, công khai và được bổ nhiệm đúng quy trình. Tỷ lệ SV/GV của ngành QTDVDL&LH đảm bảo đúng quy định của Bộ GD&ĐT. Khối lượng công việc của

từng GV được xác định rõ ràng và được giám sát bởi Khoa và các đơn vị chức năng trong Nhà trường do vậy đã góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên

Trường Du lịch – Đại học Huế đã thực hiện việc quy hoạch để đảm bảo đáp ứng tốt về số lượng và trình độ của đội ngũ nhân viên cho nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Đội ngũ cán bộ hỗ trợ được tuyển dụng theo các tiêu chí tuyển dụng được phổ biến công khai, được Nhà trường và Khoa tạo điều kiện để bồi dưỡng nâng cao trình độ nhằm đảm bảo chất lượng của các hoạt động dịch vụ hỗ trợ.

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

Chính sách tuyển sinh ngành QTDVDL&LH được xác định rõ ràng theo đúng quy định của Bộ GD&ĐT. Các thông tin về kế hoạch tuyển sinh được công bố công khai và được cập nhật hàng năm. Các tiêu chí và phương pháp tuyển chọn SV được xác định rõ ràng và được đánh giá. Nhà trường và Khoa có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ về học tập, rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của SV ngành QTDVDL&LH cũng như có nhiều hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động thi đua và các hoạt động hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của SV.

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

Trường cơ bản có đầy đủ hệ thống phòng làm việc, phòng học, phòng tư liệu, phòng thực hành và các phòng chức năng với các trang thiết bị hiện đại, phù hợp đáp ứng và hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu của CTĐT ngành QTDVDL&LH. Các nguồn tài liệu thư viện dồi dào, phong phú và được bổ sung hàng năm do vậy đã tạo điều kiện thuận lợi cho GV và SV ngành QTDVDL&LH dễ dàng tiếp cận và sử dụng để phục vụ cho hoạt động đào tạo, học tập và nghiên cứu.

Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng

Trường Du lịch và Khoa Quản lý lữ hành đã thực hiện tốt việc khảo sát thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan về mức độ đáp ứng của CTĐT ngành QTDVDL&LH với nhu cầu nhân lực của thị trường lao động. CTDH được thiết kế, cải tiến và phát triển theo hướng tiếp cận mục tiêu. Nhà trường và Khoa đã thực hiện rà soát và đánh giá thường xuyên đối với quá trình dạy và học cũng như

KQHT của người từ đó đã đảm bảo cho người học ngành QTDVDL&LH đạt được các CĐR. GV và SV đã thực hiện nhiều đề tài NCKH liên quan đến việc dạy và học của ngành QTDVDL&LH. Nhà trường đã thực hiện các hoạt động cụ thể để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích dành cho SV.

Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra

Trường Du lịch – Đại học Huế đã thực hiện giám sát thời gian tốt nghiệp của SV ngành QTDVDL&LH. Phần lớn SV ngành QTDVDL&LH sau khi tốt nghiệp làm các công việc đúng với ngành nghề được đào tạo. Trường đã thực hiện xác lập, giám sát và đối sánh các loại hình NCKH của SV để cải tiến chất lượng. Kết quả NCKH của SV đã đáp ứng được nhu cầu quản lý thực tiễn tại địa phương và phục vụ tốt cho việc học tập của SV.

2. Những điểm tồn tại cần khắc phục của chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH

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

Với nhu cầu thị trường lao động về du lịch ngày càng tăng và thay đổi nhanh chóng, cùng với những biến động của tình hình dịch bệnh covid-19 ảnh hưởng đến toàn cầu đặc biệt với lĩnh vực du lịch, việc xác định mục tiêu của CTĐT và CĐR trên cơ sở lấy ý kiến của các bên liên quan (cựu SV, nhà tuyển dụng, chuyên gia) để bổ sung, hoàn chỉnh mục tiêu vẫn chưa đạt hiệu quả cao, cần thực hiện định kỳ và mở rộng phạm vi khảo sát. CĐR của CTĐT chưa rà soát định kỳ theo quy trình, chưa được đánh giá mức độ đạt được CĐR của người học.

Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo

Bản mô tả CTĐT chưa được cập nhật theo định kỳ. Đề cương các học phần mới được công bố ở dạng bản in nên chưa tạo điều kiện thuận lợi tốt nhất cho các bên liên quan tiếp cận.

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

CTDH mang tính tích hợp nhưng chưa cao, cụ thể, CTDH mới chỉ dừng lại ở việc sắp xếp thứ tự các môn học từ lý thuyết đến thực hành mà chưa xây dựng được các module gộp các học phần có tính liên kết chặt chẽ giữa việc cung cấp kiến thức và kỹ năng thực hành. Việc lấy ý kiến phản hồi của SV sau tốt nghiệp và ý kiến của các đơn vị sử dụng lao động để tiến hành điều chỉnh, thay đổi, bổ sung CTĐT được thực hiện chưa thường xuyên.

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

Một số SV, đặc biệt là SV năm thứ nhất chưa thật sự chủ động tham gia vào các hoạt động học tập, cũng như chưa thích nghi với phương pháp tự học và tự nghiên cứu ở bậc đại học. Việc tổ chức dạy học trực tuyến qua mạng còn gặp khó khăn do một số SV không có phương tiện để phục vụ học tập hoặc đường truyền internet ở một số khu vực nơi SV sinh sống còn yếu đã làm ảnh hưởng tới việc học tập của SV. Các hội nghị, hội thảo về đổi mới, cải tiến phương pháp dạy và học chưa được tổ chức thường xuyên.

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

Trường vẫn chưa tổ chức khảo sát đánh giá việc áp dụng các loại hình thi, kiểm tra đối với từng học phần để có thể đánh giá được mức độ phù hợp của mỗi loại hình thức thi cho đặc thù của từng học phần cụ thể. Trường chưa ban hành được quy trình đánh giá đề thi, chưa xây dựng ngân hàng đề thi cho tất cả các học phần. Việc lấy ý kiến phản hồi của SV đã tốt nghiệp về các phương pháp đánh giá KQHT của SV chưa được thực hiện.

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

Tỷ lệ GV có trình độ từ Tiến sĩ trở lên còn thấp. Một số GV đang phải đảm nhận khối lượng giờ giảng cao hơn nhiều so với định mức quy định do phải thực hiện thêm giờ cho các GV đang theo học chương trình cao học và nghiên cứu sinh ở trong và ngoài nước. Một số GV thực hiện đủ định mức giờ chuẩn NCKH vì phải giảng dạy nhiều hoặc chưa bố trí hợp lý thời gian NCKH.

Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên

Việc thu thập ý kiến đánh giá về mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên đối với hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng mới chỉ được thực hiện đối với SV mà chưa được thực hiện đối với GV và cán bộ hỗ trợ. Việc tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm làm việc của đội ngũ nhân viên hỗ trợ của toàn Trường chưa được thực hiện nhiều.

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

Trường Du lịch – Đại học Huế chưa thực hiện việc lấy ý kiến của các bên liên quan đầy đủ trong xây dựng, rà soát đánh giá tiêu chí và phương pháp lựa chọn người học ngành QTDVDL&LH. Trường đang xây dựng phần mềm quản lý đào

tạo. Nhà trường chưa có đơn vị phụ trách tư vấn việc làm cho SV, nên chưa tổ chức một cách thường xuyên các hội thảo, ngày hội việc làm cho SV. Chưa có hệ thống cơ sở vật chất phù hợp cho hoạt động học tập và nghiên cứu của người khuyết tật.

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

Hệ thống phòng làm việc của GV tại Khoa còn nhỏ, không đủ không gian cho đặt tủ đựng khoá luận và chuyên đề của SV hằng năm. Một số phòng bị hỏng máy chiếu chưa được sửa chữa kịp thời ảnh hưởng đến hoạt động dạy và học. Số lượng phòng họcn phòng thực hành chưa đáp ứng quy mô đào tạo ngày càng tăng của Trường. Nhà trường chưa có chính sách quan tâm đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng

Số lượng ý kiến phản hồi của cựu SV còn ít do gặp nhiều khó khăn trong việc liên lạc sau khi tốt nghiệp. Việc liên lạc lấy ý kiến của các chuyên gia, nhà tuyển dụng và các đối tượng khác còn mang tính thời điểm, chưa định kỳ và số lượng ý kiến chưa nhiều. Việc lấy ý kiến từ các cơ quan tuyển dụng và cựu SV trong quá trình thiết kế và phát triển CTDH chủ yếu tập trung vào tìm hiểu mức độ đáp ứng của CTĐT với nhu cầu nhân lực của thị trường lao động mà chưa thực hiện lấy ý kiến về quy trình thiết kế, phát triển CTDH. Việc đánh giá chất lượng giảng dạy của GV chưa được thực hiện đối với tất cả các học phần được giảng dạy trong học kỳ mà chỉ được thực hiện đối với các học phần. Việc tổ chức các hội nghị, hội thảo chia sẻ kết quả nghiên cứu từ kết quả của các đề tài NCKH cho việc cải tiến giảng dạy còn rất hạn chế.

Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra

Nhà trường chưa xác định được lý do chính xác dẫn đến thôi học của các SV nghỉ học không có lý do để có những tiêu chí lựa chọn SV phù hợp ngay từ khi tuyển sinh. Nhiều SV sau khi ra trường đã thay đổi các kênh liên lạc như số điện thoại, địa chỉ email,... nên đã gây khó khăn cho hoạt động khảo sát để cập nhật tình hình việc làm của SV sau khi tốt nghiệp. Hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan chưa được thực hiện thường xuyên.

3. Kế hoạch cải tiến chất lượng chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH

- Trong tương lai để CTĐT phù hợp hơn với nhu cầu của thị trường lao động về du lịch thì mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT ngành QTDVDL&LH cần được

Trường Du lịch cập nhật thường xuyên, rà soát, điều chỉnh 02 năm/ lần bởi Khoa Quản lý lễ hành và Phòng ĐT&CTSV.

- Trường Du lịch sẽ rà soát chuẩn đầu ra, CTĐT theo định kỳ, đảm bảo chương trình dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra. Chú trọng hơn trong việc thay đổi hình thức và phương pháp giảng dạy nhằm kích thích tính chủ động của người học.

- Tiến hành lấy ý kiến đóng góp của người học và đơn vị sử dụng lao động để điều chỉnh, cải tiến nội dung của các đề cương học phần, hình thức thực tập, thực tế để CTĐT được hoàn thiện hơn, cung cấp kiến thức, kỹ năng cho SV phù hợp với yêu cầu của thực tiễn công việc.

- Phát huy tính công khai trên nhiều kênh thông tin về mục tiêu đào tạo. Tập huấn về các phương pháp giảng dạy mới bắt buộc tất cả GV tham gia. Tổ chức các hoạt động dạy học, hoạt động ngoại khóa xem người học là trung tâm để SV chủ động và tích cực hơn trong học tập.

- Công khai các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học trên trang thông tin điện tử của Trường. Ban hành các quy định về xây dựng đề thi, đánh giá đề thi. Kiểm tra, nâng cấp hệ thống xem điểm của Trường, đảm bảo không xảy ra tình trạng quá tải.

- Đối với đội ngũ GV: Trong thời gian đến, Trường Du lịch sẽ tiếp tục đề xuất Đại học Huế về công tác tuyển dụng, thu hút nhân lực có trình độ TS, ThS. Thực hiện công tác quy hoạch đội ngũ để tăng số lượng GV cơ hữu trong Khoa và Trường. Tổ chức sinh hoạt chuyên môn thường xuyên để phát huy năng lực sáng tạo của nhóm GV trẻ. Tạo điều kiện và hỗ trợ kinh phí cho GV trẻ có nhu cầu học nâng cao trình độ về ngoại ngữ, tin học và các kỹ năng nghề nghiệp liên quan. Thành lập nhóm nghiên cứu là tập hợp các thành viên là GV của các Khoa với chuyên môn giảng dạy, nghiên cứu khác nhau để cùng định hướng và hỗ trợ nhau trong hoạt động NCKH. Tiếp tục tăng cường sự phối hợp nghiên cứu, đăng tải công trình nghiên cứu giữa các khoa và các GV của Trường. Khuyến khích các GV xuất bản sách chuyên khảo. Ngoài ra, cần thường xuyên khảo sát nhu cầu đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ GV cũng như có kế hoạch cụ thể để triển khai các khóa học hiệu quả.

- Về đội ngũ nhân viên: Đối với công tác tuyển dụng, Trường cần có kế hoạch hàng năm xét chỉ tiêu tuyển dụng nhân viên, tăng cường truyền thông đại

chúng về thông tin tuyển dụng. Thực hiện các khảo sát, phân tích, dự báo về đội ngũ nhân viên ở các đơn vị chức năng nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo. Cần có phương án hỗ trợ trong lịch giảng dạy để cán bộ kiêm nhiệm có thời gian làm tốt công tác được giao. Ngoài ra, Trường sẽ có chính sách tạo điều kiện cho đội ngũ nhân viên đạt được danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở tạo động lực cho nhân viên trong quá trình làm việc.

- Về người học và hoạt động hỗ trợ người học: Trường Du lịch cần làm tốt công tác truyền thông nội bộ để mỗi cán bộ nhân viên, GV và người lao động là kênh truyền thông tốt cho người học. Bên cạnh đó, Lãnh đạo Trường sẽ phối hợp chặt chẽ với ban tuyển sinh của Trường, của Đại học Huế để có chiến lược, cách thức tuyển sinh và mức điểm sàn phù hợp.

Để duy trì hứng thú học tập và có thể rút ngắn thời gian học tập cho SV năm thứ nhất, thứ hai, Trường sẽ điều chỉnh lại kế hoạch phân bổ các học phần, giúp SV có thể học các học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, tạo điều kiện cho SV sớm tiếp cận với kiến thức và kỹ năng chuyên ngành. Ngoài ra, tiến hành xây dựng và triển khai phần mềm chuyên dụng để lưu trữ kết quả học tập và hoạt động đào tạo, đồng thời bố trí cơ sở hạ tầng thuận lợi cho hoạt động học tập của SV.

- Về CSVC và trang thiết bị: Trường cần xây dựng kế hoạch và kiến nghị Đại học Huế liên quan đến việc mua sắm và hoàn thiện CSVC và trang thiết bị như phòng học, phòng làm việc, phòng thực hành tin học, máy chiếu, máy tính, màn hình chiếu... Khai thác hiệu quả cơ sở thực hành và phòng truyền thông media phục vụ tốt cho công tác đào tạo.

- Về nâng cao chất lượng: Trong thời gian đến, Trường cần thực hiện theo quy định quy trình thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan đã ban hành. Xây dựng mạng lưới cựu SV để có thêm nguồn thu thập phản hồi của cựu SV hiệu quả hơn. Đồng thời định kỳ lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quy trình thiết kế và phát triển CTDH.

- Về kết quả đầu ra: Phòng ĐT&CTSV cần phối hợp CVHT tiến hành giám sát đốc thúc SV hoàn thành các điều kiện chuẩn đầu ra, đảm bảo việc tốt nghiệp đúng thời hạn. Xây dựng phần mềm giám sát tỷ lệ thôi học, bỏ học, tốt nghiệp muộn một cách hiệu quả và khoa học. Ngoài ra, cần xây dựng hệ thống và huy động nguồn nhân lực phục vụ công tác khảo sát điều tra thông tin việc làm của cựu SV.

Nâng cao nhận thức trong SV về tầm quan trọng của NCKH, từ đó kích thích SV đăng ký đề tài nghiên cứu.

Với những kết quả tự đánh giá theo từng tiêu chí, Nhà trường và Hội đồng tự đánh giá Trường Du lịch – Đại học Huế trân trọng đề nghị Bộ GD&ĐT cùng các cơ quan chức năng cho phép tiến hành các bước tiếp theo để CTĐT ngành QTDVDL&LH được công nhận là đạt tiêu chuẩn chất lượng.

4. Tổng hợp kết quả tự đánh giá chương trình đào tạo

Bảng tổng hợp kết quả tự đánh giá chương trình đào tạo ngành QTDVDL&LH trình độ đại học.

Tên cơ sở giáo dục: Trường Du lịch – Đại học Huế

Mã trường: DHD

Tên CTĐT: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã CTĐT: 7810103

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Thang đánh giá							Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
	Chưa đạt			Đạt				Mức trung bình	Số chỉ tiêu đạt	Tỷ lệ số chỉ tiêu đạt (%)
	1	2	3	4	5	6	7			
<i>Tiêu chuẩn 1</i>								4,67	3	100
Tiêu chí 1.1					5					
Tiêu chí 1.2					5					
Tiêu chí 1.3				4						
<i>Tiêu chuẩn 2</i>								5,00	3	100
Tiêu chí 2.1					5					
Tiêu chí 2.2					5					
Tiêu chí 2.3					5					
<i>Tiêu chuẩn 3</i>								5,00	3	100
Tiêu chí 3.1					5					
Tiêu chí 3.2					5					
Tiêu chí 3.3					5					
<i>Tiêu chuẩn 4</i>								5,00	3	100
Tiêu chí 4.1					5					
Tiêu chí 4.2					5					

Tiêu chí 4.3					5					
Tiêu chuẩn 5										
Tiêu chí 5.1				4						
Tiêu chí 5.2					5					
Tiêu chí 5.3				4						
Tiêu chí 5.4					5					
Tiêu chí 5.5					5					
Tiêu chuẩn 6										
Tiêu chí 6.1					5					
Tiêu chí 6.2				4						
Tiêu chí 6.3					5					
Tiêu chí 6.4					5					
Tiêu chí 6.5					5					
Tiêu chí 6.6					5					
Tiêu chí 6.7					5					
Tiêu chuẩn 7										
Tiêu chí 7.1					5					
Tiêu chí 7.2					5					
Tiêu chí 7.3					5					
Tiêu chí 7.4					5					
Tiêu chí 7.5					5					
Tiêu chuẩn 8										
Tiêu chí 8.1					5					
Tiêu chí 8.2					5					
Tiêu chí 8.3				4						
Tiêu chí 8.4					5					
Tiêu chí 8.5					5					
Tiêu chuẩn 9										
Tiêu chí 9.1				4						
Tiêu chí 9.2					5					
Tiêu chí 9.3				4						
Tiêu chí 9.4					5					
Tiêu chí 9.5					5					
Tiêu chuẩn 10										
Tiêu chí 10.1					5					
Tiêu chí 10.2					5					

Tiêu chí 10.3						6				
Tiêu chí 10.4					5					
Tiêu chí 10.5					5					
Tiêu chí 10.6					5					
<i>Tiêu chuẩn 11</i>								4,40	5	100
Tiêu chí 11.1				4						
Tiêu chí 11.2					5					
Tiêu chí 11.3				4						
Tiêu chí 11.4					5					
Tiêu chí 11.5				4						
Đánh giá chung CTĐT								4,82	50	100%

Thừa Thiên Huế, ngày tháng năm 2022

**TUQ. GIÁM ĐỐC
HIỆU TRƯỞNG**

Trần Hữu Tuấn

PHẦN IV. PHỤ LỤC
PHỤ LỤC 1: CƠ SỞ DỮ LIỆU KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Thời điểm báo cáo: Tính đến ngày 31/8/2021

I. Thông tin chung về cơ sở giáo dục

1. Tên cơ sở giáo dục (theo Quyết định thành lập)

Tiếng Việt: **Trường Du lịch - Đại học Huế**

Tiếng Anh: **School of Hospitality and Tourism - Hue University**

2. Tên viết tắt của cơ sở giáo dục

Tiếng Việt: TDL

Tiếng Anh: HUHT

3. Tên trước đây (nếu có): **Khoa Du lịch - Đại học Huế**

4. Cơ quan quản lý trực tiếp: Đại học Huế

5. Địa chỉ:

- Trụ sở chính: 22 Lâm Hoàng, phường Võ Dạ, thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế

Cơ sở 1: Số 2 Lê Lợi, phường Vĩnh Ninh, thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế.

Cơ sở 2: Khu quy hoạch Đại học Huế tại phường An Tây và Phường An Cựu, thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế.

6. Thông tin liên hệ: Điện thoại 0234.89.77.44

E-mail: huht@hueuni.edu.vn Website: huht.hueuni.edu.vn

7. Năm thành lập cơ sở giáo dục (theo Quyết định thành lập):

- Trường Du lịch có 2 giai đoạn:

+ Năm 2008 – 2020: Theo Quyết định số 020/QĐ-ĐHH-TCNS ngày 14/01/2008 Giám đốc Đại học Huế thành lập Khoa Du lịch trực thuộc Đại học Huế.

+ Từ năm 2020 đến nay: Theo Quyết định số 75/QĐ-ĐHH ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Giám đốc Đại học Huế về việc thành lập Trường Du lịch thuộc Đại học Huế.

8. Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: 2008

9. Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khóa I: 2012

10. Loại hình cơ sở giáo dục:

Công lập ☐ Bán công ☐ Dân lập ☐ Tư thực ☐

11. Loại hình khác (đề nghị ghi rõ).....

II. Thông tin chung về cơ sở giáo dục thực hiện chương trình đào tạo

12. Tên Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT (theo Quyết định thành lập)

Tiếng Việt: Khoa Quản lý Lữ hành

Tiếng Anh: Faculty of Travel Management

13. Tên viết tắt của Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT: QLLH

Tiếng Việt:

Tiếng Anh:

14. Tên trước đây (nếu có)

Tiếng Việt: Bộ môn Lữ hành

Tiếng Anh: Travel Department.

15. Mã CTĐT: 7810103

16. Tên trước đây của CTĐT (nếu có):

17. Địa chỉ của Khoa/Bộ môn thực hiện CTĐT: 22 Lâm Hoàng, phường Võ
Dạ, thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế.

18. Số điện thoại liên hệ: 02343.938.716; Email:

Website: <http://huht.hueuni.edu.vn/khoa-lu-hanh.html>

19. Năm thành lập Khoa/Bộ môn (theo Quyết định thành lập): 2008.

20. Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I (của CTĐT): 2012.

21. Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khóa I (của CTĐT): 2016.

III. Giới thiệu khái quát về đơn vị thực hiện chương trình đào tạo

22. Khái quát về lịch sử phát triển, tóm tắt thành tích nổi bật của đơn vị thực hiện CTĐT (nêu tóm tắt các giai đoạn phát triển, tổng số ngành, chương trình,... quan hệ hợp tác, thành tích nổi bật).

*** Giai đoạn 1996 – 2007: Bộ môn Du lịch**

Hoạt động đào tạo du lịch ở bậc đại học được thực hiện ở Đại Học Huế từ năm 1996 với ngành Quản trị kinh doanh du lịch do Khoa Kinh tế – Đại học Huế (nay là Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế) thực hiện với qui mô tuyển sinh hàng năm khoảng hơn 100 SV và được xem là một trong những đơn vị có đào tạo du lịch bậc đại học đầu tiên ở Việt Nam. Ngay từ những khóa đầu tiên, Đại học Huế đã rất chú trọng để phát triển ngành đào tạo này trên cơ sở tranh thủ tài trợ từ một số dự án

hợp tác quốc tế để xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ, trao đổi chuyên gia (như dự án đào tạo phát triển năng lực quản lý vùng – Dired, Canada; Dự án của tổ chức Pháp ngữ AUF; Dự án hợp tác với Đại học Hawaii – Hoa Kỳ). Nhờ đó, hoạt động đào tạo du lịch ở Đại học Huế đã đạt được những kết quả đáng khích lệ làm nền tảng cơ bản cho sự phát triển ở các giai đoạn sau này.

*** Giai đoạn 2008 – 2020: Khoa Du lịch – Đại học Huế**

Xuất phát từ nhu cầu cấp thiết về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao để phát triển du lịch Thừa Thiên Huế, khu vực miền Trung – Tây Nguyên và cả nước, cũng như yêu cầu tổ chức lại các chuyên ngành đào tạo có liên quan đến du lịch tại Đại học Huế, ngày 14/01/2008 Giám đốc Đại học Huế đã ký Quyết định số 020/QĐ-ĐHH-TCNS thành lập Khoa Du lịch trực thuộc Đại học Huế.

Tiền thân là Bộ môn Du lịch của Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, Khoa Du lịch ở thời điểm mới thành lập có 15 cán bộ giảng dạy và người lao động, sau thời gian hơn 12 năm hình thành và phát triển, Khoa đã lớn mạnh không ngừng về số lượng, hoàn thiện dần về cơ cấu và phát triển về chất lượng. Từ một chuyên ngành đào tạo bậc đại học năm 2008, đến năm 2020 Khoa đã có 11 chuyên ngành đào tạo trình độ đại học, 02 ngành đào tạo trình độ Thạc sỹ và 02 ngành đào tạo trình độ Tiến sỹ. Quy mô SV của Khoa tăng nhanh từ 120 SV bậc đại học ở năm đầu thành lập (2008-2009) lên 3480 SV, học viên và nghiên cứu sinh năm học 2019-2020.

*** Giai đoạn 11/2020 – nay: Trường Du lịch – Đại học Huế**

Ngày 16/11/2020, Hội đồng Đại học Huế đã ra quyết định số 73/QĐ-HĐĐH phê duyệt đề án thành lập Trường Du lịch thuộc Đại học Huế.

Sự ra đời của Trường Du lịch – Đại học Huế sẽ đáp ứng kịp thời nhu cầu cấp thiết về nguồn nhân lực chất lượng cao, nhằm đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước (theo Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị). Đồng thời, đáp ứng yêu cầu của hội nhập khu vực và quốc tế về du lịch, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành và chủ động trong hội nhập khu vực và quốc tế, đặc biệt sau khi Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) chính thức công bố Thỏa thuận công nhận lẫn nhau về chuẩn nghề du lịch (MRA-TP) vào tháng 8/2016.

Trường Du lịch – Đại học Huế được thành lập đã đáp ứng chủ trương xây dựng Đại học Huế thành Đại học Quốc gia giai đoạn 2020 – 2022, là trung tâm giáo dục đa ngành, đa lĩnh vực chất lượng cao ở Việt Nam và trong khu vực Châu Á. Phấn đấu đến năm 2025, Trường Du lịch sẽ phát triển thành trường đại học thành viên của Đại học Huế.

Sau thời gian gần 14 năm phát triển, Trường đã lớn mạnh không ngừng về số lượng, hoàn thiện dần về cơ cấu và phát triển về chất lượng. Từ một chuyên ngành đào tạo ban đầu, đến nay Khoa đang đào tạo 07 ngành bậc Đại học (Du lịch, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, Quản trị kinh doanh, Du lịch điện tử, Quản trị du lịch và khách sạn); 02 ngành đào tạo thạc sĩ; 01 ngành đào tạo tiến sĩ và đào tạo ngắn hạn chứng chỉ Bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch. Đến năm học 2020-2021, Trường đã tuyển sinh 03 ngành mới đào tạo bậc đại học: Du lịch; Quản trị khách sạn; Quản trị Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống; đồng thời tuyển sinh theo cơ chế đặc thù cho 3 ngành: Du lịch, Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Khoa Quản lý Lữ hành, là đơn vị trực thuộc Trường Du lịch có tiền thân là Bộ môn Lữ hành – một trong 03 bộ môn được thành lập đầu tiên cùng với sự ra đời của Khoa Du lịch – Đại học Huế vào tháng 2 năm 2008 theo QĐ ngày 17 tháng 02 năm 2008 của Giám đốc Đại học Huế. Trải qua gần 14 năm phát triển, cùng với quyết định thành lập Trường Du lịch vào tháng 11/2020, Khoa vinh dự được mang tên Khoa Quản lý Lữ hành – đánh dấu một chặng đường phát triển mới với nhiều thách thức, đòi hỏi nhiều nỗ lực hơn trên con đường đào tạo nhân lực cho ngành lữ hành và hướng dẫn du lịch.

Khoa Quản lý Lữ hành bao gồm bộ môn Lữ hành và bộ môn Hướng dẫn du lịch; quản lý ngành đào tạo Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Hiện nay, Khoa có hơn 1300 SV chính quy đang theo học ngành này tại Khoa, được giảng dạy bởi đội ngũ cán bộ giàu kinh nghiệm, nhiệt huyết và tận tâm. Số lượng GV hiện tại của Khoa bao gồm 21 VC, NLĐ. Bên cạnh đội ngũ cán bộ GV cơ hữu giàu kinh nghiệm, Khoa còn mời thêm nhiều cán bộ, chuyên gia và các nhà quản lý doanh nghiệp đến giảng dạy cho SV. Họ là chuyên gia, nhà quản lý có kinh nghiệm làm

việc ở các Sở Ban ngành, các Viện nghiên cứu và là quản lý điều hành các doanh nghiệp du lịch và lữ hành có uy tín trong và ngoài địa phương.

Khoa đã xây dựng mối quan hệ tốt với nhiều đối tác trong và ngoài nước thông qua việc thực hiện trao đổi giảng viên, SV đến giảng dạy, học tập và thực tập; hợp tác thực hiện các dự án nghiên cứu; tổ chức hội nghị, hội thảo và các cuộc thi chuyên môn. Bên cạnh đó, Khoa đã và đang xây dựng mối liên kết hợp tác chặt chẽ với các hiệp hội/ hội/ chi hội nghề nghiệp liên quan trong lĩnh vực du lịch, lữ hành và hướng dẫn ở các tỉnh thành khu vực Miền Trung Tây Nguyên và cả nước.

Các hoạt động của Khoa được xây dựng trên nền tảng của các giá trị cốt lõi: **Chuyên nghiệp – Thực tế – Sáng tạo – Đáp ứng**. Xây dựng một không gian học thuật gắn liền với trải nghiệm thực tế nhằm mục đích gắn kết SV với các cơ hội nghề nghiệp trong nhóm ngành du lịch – lữ hành – hướng dẫn ở Việt Nam và trên toàn thế giới. SV của Khoa được phát triển trong môi trường học tập và sinh hoạt với sự đa dạng trong trải nghiệm và giao lưu tương tác liên ngành và kết nối nhanh chóng với thế giới bên ngoài.

Các thành tích nổi bật của Khoa Quản lý lữ hành trong 5 năm vừa qua như sau:

1. Năm học 2015 – 2016:

- a. Danh hiệu thi đua: Tập thể lao động tiên tiến, 01 cá nhân CSTĐC
- b. Khen thưởng: 0

2. Năm học 2016 – 2017:

- a. Danh hiệu thi đua: Tập thể lao động tiên tiến, 02 cá nhân CSTĐC
- b. Khen thưởng: 0

3. Năm học 2017 – 2018:

- a. Danh hiệu thi đua: Tập thể lao động xuất sắc, 01 cá nhân CSTĐC
- b. Khen thưởng: 2 cá nhân giấy khen của Giám đốc ĐHH

4. Năm học 2018 – 2019:

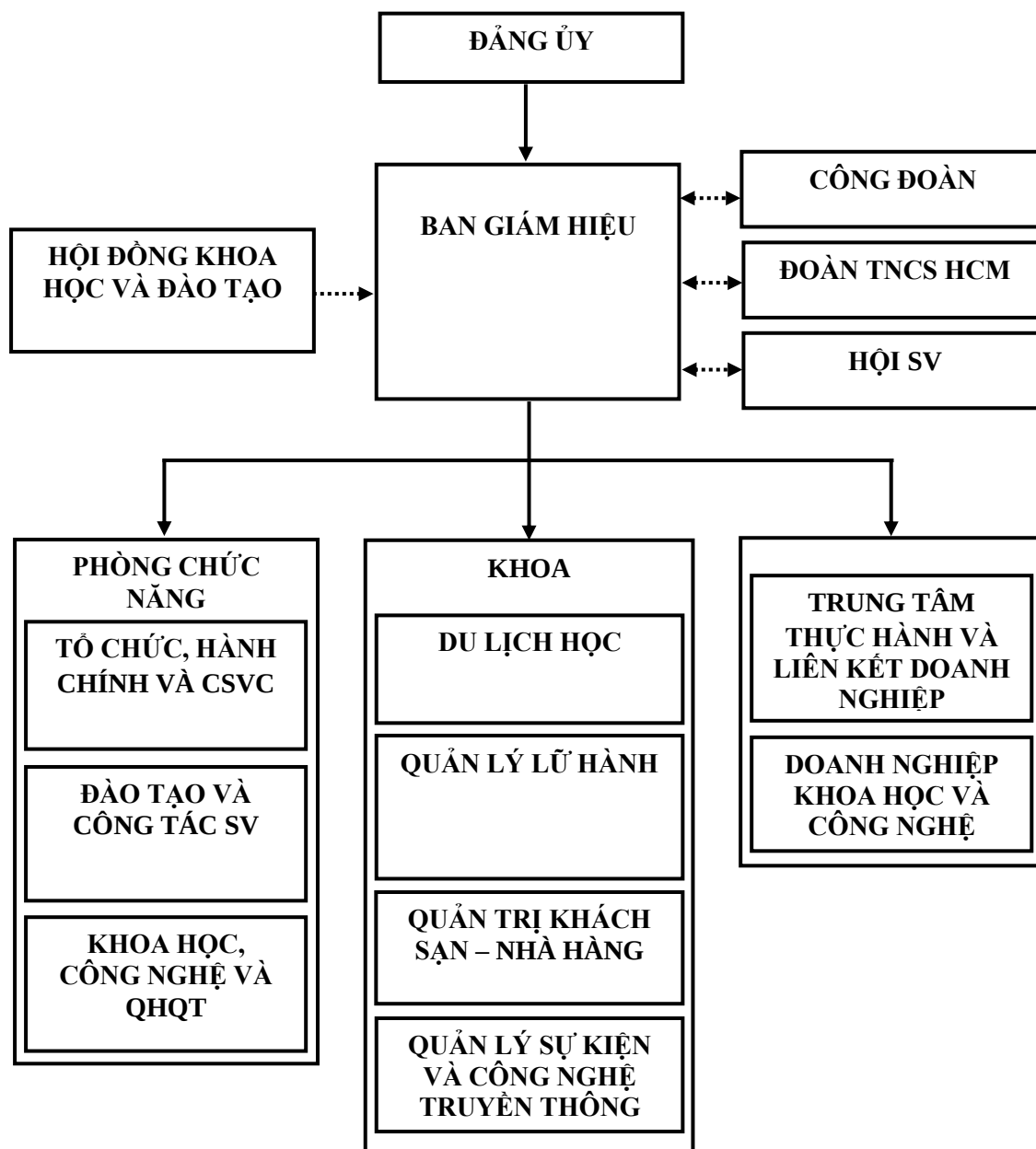
- a. Danh hiệu thi đua: Tập thể lao động xuất sắc
- b. Khen thưởng: 0

5. Năm học 2019 – 2020:

- a. Danh hiệu thi đua: Tập thể lao động tiên tiến, 02 cá nhân CSTĐC

b. Khen thưởng: 01 cá nhân Giấy khen của giám đốc ĐHH

23. Cơ cấu tổ chức hành chính của cơ sở giáo dục và đơn vị thực hiện CTĐT
(vẽ sơ đồ riêng).



24. Danh sách Ban lãnh đạo cơ sở giáo dục và danh sách cán bộ lãnh đạo chủ chốt của đơn vị thực hiện CTĐT).

TT	Các bộ phận	Họ và tên	Năm sinh	Học vị, chức danh, chức vụ	Điện thoại	Email
	Ban lãnh đạo cơ sở giáo dục					
1		Trần Hữu Tuấn	1972	PGS,TS, GVCC, Bí Thư Đảng Bộ BP, Hiệu trưởng	094 9819588	thtuan@hueuni.edu.vn
2		Nguyễn Đức Cường	1983	PGS, TS, GVCC, Phó Hiệu trưởng	0935 279 996	nguyenduccuong@hueuni.edu.vn
3		Trần Thị Ngọc Liên	1979	TS, GVC, Phó Hiệu trưởng	0916441567	ttnlien@hueuni.edu.vn
4		Phan Văn Ngọc	1976	Thạc sĩ, Phó Bí Thư Đảng Bộ BP, Phòng TC,HC& CSVC	0913417855	pvngoc@hueuni.edu.vn
5		Quản Bá Chính	1985	Thạc sĩ, GV, Phụ trách BM Du lịch học	0935205369	qbchinh@hueuni.edu.vn
6		Lê Minh Tuấn	1987	Thạc sĩ, GV, Phụ trách BM EM&M	0986999836	leminhtuan@hueuni.edu.vn
7		Trần Thanh	1977	Thạc sĩ, GV, Phụ	0905112565	ttlong@hueuni.edu.vn

		Long		trách TTTH&LK DN		
8		Nguyễn Hoàng Long	1988	Thạc sĩ, GV, Bí thư đoàn	0906126039	nhlong@hueun i.edu.vn
9		Lê Văn Hòa	1985	Tiến sĩ, GV, Phụ trách BM ICT	0368669266	levanhua@hue uni.edu.vn
10		Châu Thị Minh Ngọc	1986	Thạc sĩ, GV, Phó Trưởng BM KSNH	0942440741	ctmngoc@hue uni.edu.vn
	Đơn vị thực hiện CTĐT					
I.	Lãnh đạo chủ chốt của đơn vị					
1		Trần Hữu Tuấn	1972	PGS,TS, GVCC, Hiệu trưởng, Phụ trách Khoa	094 9819588	thtuan@hueuni .edu.vn
II.	Các tổ chức Đảng, Đoàn TN, Công đoàn, Hội					
II.1	Chi bộ Khoa QLLH					

1		Lê Văn Hoài	1983	Bí thư Chi bộ	0345678375	levhoai@hueuni.edu.vn
2		Trần Hữu Tuấn	1972	PGS,TS, GVCC, Hiệu trưởng, Bí thư Đảng bộ bộ phận	094 9819588	thtuan@hueuni.edu.vn
3		Trần Trung Hỷ	1960	Tiến sĩ, GV chính	0905208067	ttrunghy@hueuni.edu.vn
4		Trần Thị Thu Thủy	1986	Thạc sĩ, GV	0973070717	ttthuy.hat@hueuni.edu.vn
5		Nguyễn Hoàng Đông	1981	Tiến sĩ, GV	091 4150581	nhdong@hueuni.edu.vn
6		Nguyễn Thị Thanh Nga	1991	Thạc sĩ, GV	0899229196	ntnga@hueuni.edu.vn
7		Nguyễn Thị Thu Sương	1982	Thạc sĩ, GV	0905050882	nttsuongart@hueuni.edu.vn
II.2	Công Đoàn Khoa QLLH					
1		Hoàng Thị Mộng Liên	1985	Chủ tịch CĐ Bộ phận		
2		Nguyễn Thị Minh Phương	1990	Phó Chủ tịch CĐ Bộ phận	0905652455	ntmphuong@hueuni.edu.vn
3		Đoàn Thị Thanh Thủy	1989	Ủy viên CĐ BP	0866111565	doanthithanhthuy@hueuni.edu.vn
II.3	Đoàn thanh					

	niên					
1						
2						
IV.	Các bộ môn					
IV	Bộ môn					
.1	Lữ hành					
1		Trần Hữu Tuấn	1972	PGS,TS, GVCC, Hiệu trưởng	094 9819588	thtuan@hueuni.edu.vn
2		Lê Thanh Minh	1989	Thạc sĩ, GV	0935333317	ltminh@hueuni.edu.vn
3		Nguyễn Thị Thanh Nga	1991	Thạc sĩ, GV	0899229196	ntnga@hueuni.edu.vn
4		Trần Thị Thu Thủy	1986	Thạc sĩ, GV	0973070717	ttthuy.hat@hueuni.edu.vn
5		Nguyễn Bùi Anh Thư	1990	Thạc sĩ, GV	0905273627	nbathu@hueuni.edu.vn
6		Đoàn Thị Thanh Thủy	1989	Thạc sĩ, GV	0866111565	doanthithanhthuy@hueuni.edu.vn
7		Đặng Thị Thúy Hiền	1996	Cử nhân, GV	0362178815	dtthien@hueuni.edu.vn
8		Trần Trung Hỷ	1960	Tiến sĩ, GV chính	0905208067	ttrunghy@hueuni.edu.vn
9		Tôn Nữ Quỳnh Anh	1988	Cử nhân, GV		
IV	Bộ môn					
.2	Hướng dẫn du lịch					

1		Nguyễn Hoàng Đông	1981	Tiến sĩ, GV	091 4150581	nhdong@hueu ni.edu.vn
2		Lê Văn Hoài	1983	Thạc sĩ, GV	0345678375	levhoai@hueu ni.edu.vn
3		Hoàng Thị Mộng Liên	1985	Thạc sĩ, GV	0976026820	htmlien@hueu ni.edu.vn
4		Nguyễn Thị Minh Phương	1990	Thạc sĩ, GV	0905652455	ntmphuong@h ueuni.edu.vn
5		Trần Thị Nhưng	1995	Cử nhân, GV	0968550619	ttnhung@hueu ni.edu.vn
6		Đặng Quốc Tuấn	1983	Thạc sĩ, GV	0905190882	đang xin lại email
7		Nguyễn Anh Tuấn	1996	Cử nhân, GV	070 267034 6	natuan@hueu ni.edu.vn
8		Huỳnh Ngọc	1985	Thạc sĩ, GV	0914508111	huynhngoc@h ueuni.edu.vn
9		Võ Thị Minh Phụng	1981	Tiến sĩ, GV	0938 321 440	vothiminhphu ng@hueuni.ed u.vn
10		Phan Thị Diễm Hương	1986	Thạc sĩ, GV	0906526674	ptdhuong@hu euni.edu.vn
11		Nguyễn Thị Thu Sương	1982	Thạc sĩ, GV	0905050882	nttsuongart@h ueuni.edu.vn
12		Lê Minh Hữu	1976	Thạc sĩ, GV	0947733637	leminhhuu@h ueuni.edu.vn

25. Các ngành/chuyên ngành đào tạo của đơn vị thực hiện CTĐT:

1. Các ngành và chuyên ngành:

- Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành xây dựng năm 2013, bao gồm 2 chuyên ngành:

+ Quản lý lữ hành

+ Hướng dẫn du lịch

- Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành cập nhật năm 2020, bao gồm 5 chuyên ngành:

+ Quản lý lữ hành

+ Hướng dẫn du lịch

+ Tổ chức và quản lý sự kiện

+ Truyền thông và marketing du lịch dịch vụ

+ Quản trị quan hệ công chúng

26. Số lượng chuyên ngành đào tạo tiến sĩ: 0.....

27. Số lượng chuyên ngành đào tạo thạc sĩ: 1.....

28. Số lượng ngành đào tạo đại học: 1.....

29. Số lượng ngành đào tạo cao đẳng: 0.....

30. Số lượng ngành (chuyên ngành) đào tạo khác (đề nghị nêu rõ): 0

(Đơn vị thực hiện CTĐT cần có cơ sở dữ liệu các ngành, chuyên ngành đào tạo theo bậc học để cung cấp thông tin cho mục 27).

31. Các loại hình đào tạo của đơn vị thực hiện CTĐT (đánh dấu x vào các ô tương ứng)

	Có	Không
Chính quy	☒ x	☐
Không chính quy	☐	☒ x
Từ xa	☒ x	☐
Liên kết đào tạo với nước ngoài	☒ x	☐
Liên kết đào tạo trong nước	☐	☒ x

Các loại hình đào tạo khác (nếu có, ghi rõ từng loại hình): không.....

32. Tổng số các ngành đào tạo: 1.....

IV. Cán bộ quản lý, GV, nhân viên của đơn vị thực hiện chương trình đào tạo

33. Thống kê số lượng cán bộ quản lý, GV và nhân viên của đơn vị thực hiện CTĐT

TT	Phân loại	Nam	Nữ	Tổng số
I	Đội ngũ cơ hữu¹ <i>Trong đó:</i>	8	13	21
I.1	Đội ngũ trong biên chế	6	11	17
I.2	Đội ngũ hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) và hợp đồng không xác định thời hạn	2	2	4
II	Các đối tượng khác Hợp đồng ngắn hạn (dưới 01 năm, bao gồm cả GV thỉnh giảng ²)	2	2	4
	Tổng số	10	15	25

(Đơn vị thực hiện CTĐT cần có cơ sở dữ liệu về đội ngũ của đơn vị, bao gồm cả cơ hữu và hợp đồng ngắn hạn. Từ cơ sở dữ liệu lấy ra các thông tin trên).

¹ Đội ngũ cơ hữu là cán bộ quản lý, GV, nhân viên trong biên chế và cán bộ hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) hoặc cán bộ hợp đồng không xác định thời hạn theo quy định của Luật lao động sửa đổi.

² Giảng viên thỉnh giảng là cán bộ ở các cơ quan khác hoặc cán bộ nghỉ hưu hoặc diện tự do được đơn vị thực hiện CTĐT mời tham gia giảng dạy theo những chuyên đề, khoá học ngắn hạn hoặc theo các học phần, thông thường được ký các hợp đồng thời vụ, hợp đồng ngắn hạn (dưới 1 năm) theo quy định của Luật lao động sửa đổi.

34. Thống kê, phân loại GV

TT	Trình độ, học vị, chức danh	Số lượng GV	GV cơ hữu (GV)			GV thỉnh giảng trong nước	GV quốc tế
			GV trong biên chế trực tiếp giảng dạy	GV hợp đồng dài hạn ³ trực tiếp giảng dạy	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Giáo sư, Viện sĩ	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	2	0	0	1	1	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	5	3	0	0	2	0
5	Thạc sĩ	14	12	1	0	1	0
6	Đại học	4	1	3	0	0	0
7	Cao đẳng	0	0	0	0	0	0
8	Trình độ khác	0	0	0	0	0	0
	Tổng số	25	16	4	1	4	0

(Khi tính số lượng các TSKH, TS thì không bao gồm những GV vừa có học vị vừa có chức danh khoa học vì đã tính ở 2 dòng trên)

Tổng số GV cơ hữu = Cột (3) - cột (7) - cột (8) = 21 người

Tỷ lệ GV cơ hữu trên tổng số cán bộ cơ hữu: 100% (21/21)

35. Quy đổi số lượng GV của đơn vị thực hiện CTĐT theo quy định hiện hành của Bộ GDĐT (nếu đơn vị có GV có trình độ TSKH nhưng không có học hàm thì tính ngang với Phó Giáo sư theo thứ tự như cột 3 trong Bảng 35).

Số liệu Bảng 35 được lấy từ Bảng 35 nhân với hệ số quy đổi (Ví dụ đối với cơ sở giáo dục đại học, học viện: áp dụng Thông tư số 06/2018/TT-BGDĐT ngày 28/02/2018 của Bộ trưởng Bộ GDĐT).

³Hợp đồng dài hạn (sử dụng ở đây) bao gồm hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) và hợp đồng không xác định thời hạn.

TT	Trình độ, học vị, chức danh	Hệ số quy đổi	Số lượng GV	GV cơ hữu			GV thỉnh giảng	GV quốc tế	GV quy đổi
				GV trong biên chế trực tiếp giảng dạy	GV hợp đồng dài hạn trực tiếp giảng dạy	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	Hệ số quy đổi			1,0	1,0	0,3	0,2	0,2	
1	Giáo sư, Viện sĩ	5,0	0	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	3,0	2	0	0	1	1	0	6,0
3	Tiến sĩ khoa học	3,0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	2	5	3	0	0	2	0	10
5	Thạc sĩ	1	14	12	1	0	1	0	14
6	Đại học	0,3	4	1	3	0	0	0	1,2
	Tổng		25	16	4	1	4		31,2

Cách tính: Cột 10 = cột 3*(cột 5 + cột 6 + 0,3*cột 7 + 0,2*cột 8 + 0,2*cột 9)

36. Thống kê, phân loại GV cơ hữu theo trình độ, giới tính và độ tuổi (số người):

TT	Trình độ/học vị	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Phân loại theo giới tính (ng)		Phân loại theo tuổi (người)				
				Na m	Nữ	< 30	30-40	41-50	51-60	> 60
1	Giáo sư, Viện sĩ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Phó Giáo sư	1	4,7	1	0	0	0	1	0	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	3	14,3	2	1	0	2	0	0	1
5	Thạc sĩ	13	62,0	4	9	0	13	0	0	0
6	Đại học	4	19,0	1	3	3	1	0	0	0
	Tổng	21	100	8	13	3	16	1	0	1

36.1. Tuổi trung bình của GV cơ hữu:..... tuổi

36.2. Tỷ lệ GV cơ hữu có trình độ tiến sĩ trở lên trên tổng số GV cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: 14,2% (3/21)

36.3. Tỷ lệ GV cơ hữu có trình độ thạc sĩ trên tổng số GV cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: 61,9% (13/21)

37. Thống kê, phân loại GV cơ hữu theo mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ và tin học cho công tác giảng dạy và nghiên cứu

TT	Tần suất sử dụng	Tỷ lệ (%) GV cơ hữu sử dụng ngoại ngữ và tin học	
		Ngoại ngữ	Tin học
1	Luôn sử dụng (trên 80% thời gian của công việc)		100
2	Thường sử dụng (trên 60-80% thời gian của công việc)	80	
3	Đôi khi sử dụng (trên 40-60% thời gian của công việc)		
4	Ít khi sử dụng (trên 20-40% thời gian của công việc)		
5	Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng (0-20% thời gian của công việc)		
	Tổng	80	100

V. Người học (chỉ tính số lượng người học của chương trình đào tạo)

38. Người học bao gồm học sinh, SV, học viên cao học và nghiên cứu sinh

Tổng số người đăng ký dự tuyển vào CTĐT, số người học trúng tuyển và nhập học trong 5 năm gần đây (hệ chính quy):

Năm học	Số thí sinh đăng ký vào CTĐT (người)	Số trúng tuyển (người)	Tỷ lệ cạnh tranh	Số nhập học thực tế (người)	Điểm tuyển đầu vào/thang điểm	Điểm trung bình của SV được tuyển	Số lượng SV quốc tế nhập học (người)
2020-2021	1154	746		384 (trong đó 261 SV đào tạo	21		3

				theo cơ chế đặc thù)			
2019- 2020	1930	780		433 (trong đó 255 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)	18		
2018- 2019	2925	722		372 (trong đó 223 SV đào tạo theo cơ chế đặc thù)	17,5		1
2017- 2018	3730	497 tại KDL- ĐHH 23 PHĐHH tại QT		299	21,5		
2016- 2017	4593	306 tại KDL- ĐHH 4 PHĐHH tại QT		277 tại KDL- ĐHH 4 PHĐHH tại QT	18,5		

39. Thống kê, phân loại số lượng người học theo học CTĐT trong 5 năm gần đây các hệ chính quy và không chính quy.

Đơn vị: người

Các tiêu chí	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
1. Nghiên cứu sinh					
2. Học viên cao học					
3. SV đại học					
Trong đó:					
Hệ chính quy	691	826	897	1061	936
Hệ không chính quy					
4. SV cao đẳng					
Trong đó:					
Hệ chính quy					
Hệ không chính quy					
5. Học sinh TCCN					
Trong đó:					
Hệ chính quy					
Hệ không chính quy					
6. Khác ...					

40. Số SV quốc tế theo học CTĐT trong 5 năm gần đây:

Đơn vị: người

	Năm học				
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Số lượng (người)	4	1	1	0	2
Tỷ lệ (%) trên tổng số người học	0,57%	0,12%	0,11%	0%	0,21%

41. Người học của CTĐT có chỗ ở trong ký túc xá/tổng số người học có nhu cầu:

Các tiêu chí	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
1. Tổng diện tích phòng ở (m ²)	0	0	0	0	0
2. Người học có nhu cầu về phòng ở (trong và ngoài ký túc xá) (người)	0	0	0	0	0

3. Người học được ở trong ký túc xá (người)	0	0	0	0	0
4. Tỷ số diện tích trên đầu người học ở trong ký túc xá (m ² /người)	0	0	0	0	0

42. Số lượng (người) và tỷ lệ (%) người học của CTĐT tham gia nghiên cứu khoa học

	Năm học					
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Số lượng (người)	1	4	1	3	3	7
Tỷ lệ (%) trên tổng số SV	0,10%	0,37%	0,11%	0,36%	0,43%	

43. Thống kê số lượng người học của CTĐT tốt nghiệp trong 5 năm gần đây

Đơn vị: người

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2013-2017	2014-2018	2015-2019	2016-2020	2017-2021
1. Nghiên cứu sinh bảo vệ thành công luận án tiến sĩ					
2. Học viên tốt nghiệp cao học					
3. SV tốt nghiệp đại học Trong đó:					
Hệ chính quy	132	221	218	212	215
Hệ không chính quy					
4. SV tốt nghiệp cao đẳng Trong đó:					
Hệ chính quy					
Hệ không chính quy					
5. Học sinh tốt nghiệp trung cấp Trong đó:					
Hệ chính quy					
Hệ không chính quy					
6. Khác...					

(Tính cả những người học đã đủ điều kiện tốt nghiệp theo quy định nhưng đang chờ cấp bằng)

44. Tình trạng tốt nghiệp của SV hệ chính quy của CTĐT:

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2013-2017	2014-2018	2015-2019	2016-2020	2017-2021
1. Số lượng người học tốt nghiệp (người).	132	221	218	212	215
2. Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%).	86,83	70,83	81,03	75,44	71,90
3. Đánh giá của người học tốt nghiệp về chất lượng CTĐT: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống câu 4 B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
3.1. Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%).	4,00	3,85	9,80	14,80	22,20
3.2. Tỷ lệ người học trả lời <i>chỉ học được một phần</i> kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%).	84,00	92,30	86,90	80,30	76,20
3.3. Tỷ lệ người học trả lời <i>không học được</i> những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp	12,00	3,85	3,30	4,90	1,60
4. Người học có việc làm trong năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống câu 5 B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
4.1. Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%). - Sau 6 tháng tốt nghiệp. - Sau 12 tháng tốt nghiệp.	61,60	70,05	42,64	14,64	
4.2. Tỷ lệ người học có việc làm	4,46	18,18	35,29	26,76	

Các tiêu chí	Năm tốt nghiệp				
	2013-2017	2014-2018	2015-2019	2016-2020	2017-2021
trái ngành đào tạo (%).					
4.3. Thu nhập bình quân/tháng của người học có việc làm.					
5. Đánh giá của nhà tuyển dụng về người học tốt nghiệp có việc làm đúng ngành đào tạo: A. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về vấn đề này → chuyển xuống kết thúc bảng này. B. Cơ sở giáo dục/Đơn vị thực hiện CTĐT có điều tra về vấn đề này → điền các thông tin dưới đây:					
5.1. Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay (%).			15,40		19,00
5.2. Tỷ lệ người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm (%).			61,50		69,00
5.3. Tỷ lệ người học phải được đào tạo lại hoặc đào tạo bổ sung ít nhất 6 tháng (%).			23,10		12,00

Ghi chú:

- Người học tốt nghiệp là người học có đủ điều kiện để được công nhận tốt nghiệp theo quy định, kể cả những người học chưa nhận được bằng tốt nghiệp;
- Người học có việc làm là người học tìm được việc làm hoặc tạo được việc làm;
- Năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp: 12 tháng kể từ ngày tốt nghiệp;
- Các mục bỏ trống đều được xem là cơ sở giáo dục/đơn vị thực hiện CTĐT không điều tra về việc này.

* **Tỷ lệ khảo sát CSV và NTD:** Số lượng người khảo sát/tổng số lượng khảo sát

VI. Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ

45. Số lượng đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ của đơn vị thực hiện CTĐT được nghiệm thu trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại đề tài	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Đề tài cấp NN	2,0				1	0	2
2	Đề tài cấp Bộ/Tỉnh*	1,0			1			1
3	Đề tài cấp trường	0,5	2		3	6	2	6,5
	Tổng							9,5

Cách tính: Cột 9 = cột 3*(cột 4 + cột 5 + cột 6 + cột 7 + cột 8)

* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước.

**Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số đề tài quy đổi: 9,5

Tỷ số đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT: 0,45 (9,5/21)

46. Doanh thu từ nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ của đơn vị thực hiện CTĐT trong 5 năm gần đây:

TT	Năm	Doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ (triệu VNĐ)	Tỷ lệ doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ so với tổng kinh phí đầu vào của đơn vị thực hiện CTĐT (%)	Tỷ số doanh thu từ NCKH và chuyển giao công nghệ trên cán bộ cơ hữu (triệu VNĐ/ người)
1	2016	0	0	0
2	2017	0	0	0
3	2018	0	0	0
4	2019	0	0	0
5	2020	0	0	0
6	2021	0	0	0

47. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia thực hiện đề tài khoa học trong 05 năm gần đây:

Số lượng đề tài	Số lượng cán bộ tham gia			Ghi chú
	Đề tài cấp NN	Đề tài cấp Bộ*	Đề tài cấp trường	
Từ 1 đến 3 đề tài	1	2	14	
Từ 4 đến 6 đề tài	0	0	0	
Trên 6 đề tài	0	0	0	
Tổng số cán bộ tham gia			20	

* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước

48. Số lượng đầu sách của đơn vị thực hiện CTĐT được xuất bản trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại sách	Hệ số*	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016	2017	2018	2019	2020	
1	Sách chuyên khảo	2,0	3	0	0	0	0	6
2	Sách giáo trình	1,5						
3	Sách tham khảo	1,0						
4	Sách hướng dẫn	0,5						
	Tổng		3	0	0	0	0	6

**Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số sách (quy đổi): 6

Tỷ số sách đã được xuất bản (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,28 (6/21)

49. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia viết sách trong 5 năm gần đây:

Số lượng sách	Số lượng cán bộ cơ hữu tham gia viết sách			
	Sách chuyên khảo	Sách giáo trình	Sách tham khảo	Sách hướng dẫn
Từ 1 đến 3 cuốn sách	1			
Từ 4 đến 6 cuốn sách				
Trên 6 cuốn sách				
Tổng số cán bộ tham gia				

50. Số lượng bài của đội ngũ cơ hữu đơn vị thực hiện CTĐT được đăng tạp chí trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại tạp chí	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016	2017	2018	2019	2020	
1	Tạp chí khoa học quốc tế	1,5			4		1	7,5
2	Tạp chí khoa học cấp ngành trong nước	1,0	4	1	2	8	4	19
3	Tạp chí / tập san của cấp trường	0,5						
	Tổng							26,5

**Hệ số quy đổi: Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước (có điều chỉnh).

Tổng số bài đăng tạp chí (quy đổi): 26,5

Tỷ số bài đăng tạp chí (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 1,26 (26,5/21)

51. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia viết bài đăng tạp chí trong 5 năm gần đây:

Số lượng cán bộ cơ hữu có bài báo đăng trên tạp chí	Nơi đăng		
	Tạp chí khoa học quốc tế (ISI, Scopus,...)	Tạp chí khoa học cấp ngành trong nước	Tạp chí / tập san cấp trường
Từ 1 đến 5 bài báo	5	22	
Từ 6 đến 10 bài báo			
Từ 11 đến 15 bài báo			
Trên 15 bài báo			
Tổng số cán bộ tham gia			

52. Số lượng báo cáo khoa học do đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT báo cáo tại các hội nghị, hội thảo, được đăng toàn văn trong tuyển tập công trình hay kỷ yếu trong 5 năm gần đây:

TT	Phân loại hội thảo	Hệ số**	Số lượng					Tổng (đã quy đổi)
			2016	2017	2018	2019	2020	
1	Hội thảo quốc tế	1,0	0	2	2	1	0	5
2	Hội thảo trong nước	0,5	1	1	2	7	0	5,5
3	Hội thảo cấp trường	0,25	2	3	5	2	2	3,5
	Tổng							14,0

(Khi tính Hội thảo trong nước sẽ không bao gồm các Hội thảo của cơ sở giáo dục vì đã được tính 1 lần)

****Hệ số quy đổi:** Dựa trên nguyên tắc tính điểm công trình của Hội đồng Giáo sư Nhà nước.

Tổng số bài báo cáo (quy đổi): 14,0

Tỷ số bài báo cáo (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,66 (14,0/21)

53. Số lượng đội ngũ cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT có báo cáo khoa học tại các hội nghị, hội thảo được đăng toàn văn trong tuyển tập công trình hay kỷ yếu trong 05 năm gần đây:

Số lượng cán bộ cơ hữu có báo cáo khoa học tại các hội nghị, hội thảo	Cấp hội thảo		
	Hội thảo quốc tế	Hội thảo trong nước	Hội thảo ở trường
Từ 1 đến 5 báo cáo	4	12	18
Từ 6 đến 10 báo cáo			
Từ 11 đến 15 báo cáo			
Trên 15 báo cáo			
Tổng số cán bộ tham gia			

(Khi tính Hội thảo trong nước sẽ không bao gồm các Hội thảo của trường)

54. Số bằng phát minh, sáng chế được cấp

Năm học	Số bằng phát minh, sáng chế được cấp (ghi rõ nơi cấp, thời gian cấp, người được cấp)
20...-20...	
20...-20...	
20...-20...	
20...-20...	
20...-20...	

55. Nghiên cứu khoa học của người học

55.1. Số lượng người học của đơn vị thực hiện CTĐT tham gia thực hiện đề tài khoa học trong 5 năm gần đây:

Số lượng đề tài	Số lượng người học tham gia			Ghi chú
	Đề tài cấp NN	Đề tài cấp Bộ*	Đề tài cấp trường	
Từ 1 đến 3 đề tài			19	
Từ 4 đến 6 đề tài			0	
Trên 6 đề tài			0	
Tổng số người học tham gia			19	

* Bao gồm đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, đề tài nhánh cấp Nhà nước

55.2. Thành tích nghiên cứu khoa học của SV:

(Thống kê các giải thưởng nghiên cứu khoa học, sáng tạo, các bài báo, công trình được công bố)

TT	Thành tích nghiên cứu khoa học	Số lượng				
		2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
1	Số giải thưởng nghiên cứu khoa học, sáng tạo					1
2	Số bài báo được đăng, công trình được công bố					

VII. Cơ sở vật chất, thư viện

56. Tổng diện tích đất sử dụng của cơ sở giáo dục (tính bằng m²): 69.000m²

57. Tổng diện tích đất sử dụng của đơn vị thực hiện CTĐT (tính bằng m²):

58. Diện tích sử dụng cho các hạng mục sau (tính bằng m²): 2.706 m²

Nơi làm việc: 2.000 m² (Nơi học và nơi làm việc dùng chung)

Nơi học: 2.706 m²

Nơi vui chơi giải trí:

59. Diện tích phòng học (tính bằng m²)

- Tổng diện tích phòng học: 1158 m²

- Tỷ số diện tích phòng học trên người học chính quy: 1,67 m²/người

(1158 m²/691)

60. Tổng số đầu sách thuộc ngành đào tạo được sử dụng tại Trung tâm Thông tin - Thư viện: 2293.....

Tổng số đầu sách trong phòng tư liệu của đơn vị thực hiện CTĐT (nếu có)

61. Tổng số máy tính của đơn vị thực hiện CTĐT:

- Dùng cho hệ thống văn phòng: 40 máy tính

- Dùng cho người học học tập: 70 máy tính

Tỷ số số máy tính dùng cho người học/người học chính quy: 0,10 (70/691)

VIII. Tóm tắt một số chỉ báo quan trọng

Từ kết quả khảo sát ở trên, tổng hợp thành một số chỉ báo quan trọng dưới đây:

1. GV:

Tổng số GV cơ hữu (người): 21

Tỷ lệ GV cơ hữu trên tổng số cán bộ cơ hữu (%): 100% (21/21)

Tỷ lệ GV cơ hữu có trình độ tiến sĩ trở lên trên tổng số GV cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT (%): 14,2% (3/21)

Tỷ lệ GV cơ hữu có trình độ thạc sĩ trên tổng số GV cơ hữu của đơn vị thực hiện CTĐT (%): 61,9% (13/21)

2. Người học:

Tổng số người học chính quy (người): 691

Tỷ số người học chính quy trên GV: 32,90 (691/21)

Tỷ lệ người học tốt nghiệp so với số tuyển vào (%): 71,90% (215/299)

3. Đánh giá của người học tốt nghiệp về chất lượng CTĐT:

Tỷ lệ người học trả lời đã học được những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%): 22,20% (Năm tốt nghiệp 2020-2021)

Tỷ lệ người học trả lời *chỉ học được một phần* kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp (%): 76,20% (Năm tốt nghiệp 2020-2021)

4. Người học có việc làm trong năm đầu tiên sau khi tốt nghiệp:

Tỷ lệ người học có việc làm đúng ngành đào tạo (%): 14,64% (Năm tốt nghiệp 2019-2020)

Tỷ lệ người học có việc làm trái ngành đào tạo (%): 26,76% (Năm tốt nghiệp 2019-2020)

Thu nhập bình quân/tháng của người học có việc làm (triệu VNĐ):

5. Đánh giá của nhà tuyển dụng về người học tốt nghiệp có việc làm đúng ngành đào tạo:

Tỷ lệ người học đáp ứng yêu cầu của công việc, có thể sử dụng được ngay (%): 19,00% (Năm 2021)

Tỷ lệ người học cơ bản đáp ứng yêu cầu của công việc, nhưng phải đào tạo thêm (%): 69,00% (Năm 2021)

6. Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ:

Tỷ số đề tài nghiên cứu khoa học và chuyển giao khoa học công nghệ (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,45 (9,5/21)

Tỷ số sách đã được xuất bản (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,28 (6/21)

Tỷ số bài đăng tạp chí (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 1,26 (26,5/21)

Tỷ số bài báo cáo (quy đổi) trên cán bộ cơ hữu: 0,66 (14,0/21)

7. Cơ sở vật chất:

Tỷ số máy tính dùng cho người học trên người học chính quy: 0,10 (70/691)

Tỷ số diện tích phòng học trên người học chính quy: 1,67 m²/người

Tỷ số diện tích ký túc xá trên người học chính quy: 0

(Ghi chú: Việc hướng dẫn áp dụng quy định từ các văn bản trích dẫn trên đây sẽ được thay đổi khi có văn bản sửa đổi bổ sung hoặc văn bản mới ban hành của cấp có thẩm quyền)

**PHỤ LỤC 2: CÁC QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP HỘI ĐỒNG TỰ ĐÁNH GIÁ,
BAN THƯ KÝ, NHÓM CHUYÊN TRÁCH**

PHỤ LỤC 3: KẾ HOẠCH TỰ ĐÁNH GIÁ

PHỤ LỤC 4: DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BẢNG BIỂU

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Các chương trình thỏa thuận hợp tác với nước ngoài	11
Bảng 2. Các chương trình liên kết đào tạo với nước ngoài.....	13
Bảng 4.3. Thống kê các phương pháp giảng dạy trong các học phần của Đề cương chi tiết CTĐT ngành QTDVĐL&LH.....	58
Bảng 5.1. Thống kê các hình thức KTĐG trong các học phần của Đề cương chi tiết CTĐT ngành QTDVĐL&LH.....	68
Bảng 5.2. Thống kê số lượng các học phần thuộc CTĐT ngành QTDVĐL&LH trả bài chậm từ năm học 2018-2019 đến năm học 2020-2021	80
Bảng 6.1. Thống kê quy hoạch chuyên môn của GV giai đoạn 2016 - 2020.....	86
Bảng 6.2. Thống kê quy hoạch chuyên môn của GV của Khoa Quản lý lữ hành giai đoạn 2016 – 2020 và giai đoạn 2021-2025	86
Bảng 6.3. Chiến lược phát triển số lượng giảng viên cơ hữu của Khoa Quản lý lữ hành giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn đến năm 2030.....	87
Bảng 6.4. Bảng thống kê cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của GV ngành QTDVĐL&LH	88
Bảng 6.5. Tỷ lệ GV/người học ngành QTDVĐL&LH trong giai đoạn (2016 – 2021).....	91
Bảng 6.6. Thống kê về tổng số giờ dạy, giờ phục vụ cộng đồng, số lượng các đề tài, bài báo NCKH, sách, giáo trình xuất bản giai đoạn 2016 – 2021 của GV ngành QTDVĐL&LH.....	92
Bảng 6.7. Thống kê số lượng tuyển dụng GV ngành QTDVĐL&LH giai đoạn 2016-2021....	96
Bảng 6.8. Thống kê số lượng GV ngành QTDVĐL&LH bổ nhiệm vào ngạch và điều chuyển giai đoạn 2016-2021	97
Bảng 6.10. Thống kê số lượng GV ngành QTDVĐL&LH được bồi dưỡng đào tạo trong giai đoạn 2016-2021	104
Bảng 6.13. Thống kê số lượng đề tài NCKH của GV và SV ngành QTDVĐL&LH được thực hiện trong giai đoạn 2016-2021	112
Bảng 6.14. Thống kê số bài báo, sách, giáo trình của GV ngành QTDVĐL&LH đã xuất bản trong giai đoạn 2016-2021	113
Bảng 6.15. Thông tin về giải thưởng NCKH của GV ngành QTDVĐL&LH trong giai đoạn 2016-2021	113
Bảng 7.1. Thống kê quy hoạch chuyên môn của NV của các Phòng ban giai đoạn 2016 - 2020	119

Bảng 7.2. Thống kê trình độ của đội ngũ nhân viên giai đoạn 2016- 2021	121
Bảng 7.3. Thống kê số lượng tuyển dụng nhân viên giai đoạn 2016-2021	125
Bảng 7.4. Thống kê số lượng điều chuyển nhân viên giai đoạn 2016-2021	125
Bảng 7.6. Bảng thống kê danh sách đội ngũ nhân viên đi đào tạo, bồi dưỡng dài hạn (Nghiên cứu sinh, Thạc sĩ) trong và ngoài nước giai đoạn 2016 – 2021.....	131
Bảng 7.7. Thống kê danh sách đội ngũ nhân viên đi đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn trong nước giai đoạn 2016-2021	132
Bảng 8.1. Thống kê các phương thức tuyển sinh của Trường cho ngành QTDVDL&LH giai đoạn 2016-2021	138
Bảng 8.2. Thống kê về số người đăng ký dự tuyển, số người học trúng tuyển và nhập học, điểm chuẩn của ngành QTDVDL&LH.....	140
Bảng 8.3. Thống kê số lượng người học nhập học ngành QTDVDL&LH giai đoạn 2016 - 2021	144
Bảng 8.4. Thống kê về số Số lượng tín chỉ được phân bổ theo các năm của ngành QTDVDL&LH	147
Bảng 8.5. Thống kê tỷ lệ SV thôi học, tốt nghiệp trễ, thời gian tốt nghiệp trung bình các khóa học của ngành QTDVDL&LH	148
Bảng 8.6. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về hệ thống giám sát, hỗ trợ học tập, kết quả học tập	149
Bảng 8.6. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về chất lượng, hiệu quả các hoạt động hỗ trợ.....	153
Bảng 8.8. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về môi trường làm việc và chăm lo sức khỏe của SV	156
Bảng 9.1. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về hệ thống phòng học.....	161
Bảng 9.2. Mức độ đáp ứng yêu cầu dịch vụ của Thư viện đối với bạn đọc	165
Bảng 9.3. Mức độ hài lòng của bạn đọc và mức độ đáp ứng về nguồn học liệu của Thư viện ..	165
Bảng 9.4. Thống kê số lượng bạn đọc đến sử dụng Thư viện giai đoạn 2016-2021	166
Bảng 9.5. Thống kê số lượng cán bộ, GV và sinh làm thẻ đọc Trung tâm Học liệu từ giai đoạn 2016-2021	167
Bảng 9.6. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về hệ thống thiết bị phòng thực hành, các trang thiết bị hỗ trợ việc học.....	170
Bảng 9.7. Điểm trung bình khảo sát hoạt động giảng dạy của GV	173
Bảng 9.8. Mức độ hài lòng của SV tốt nghiệp năm 2021 về môi trường làm việc và chăm lo sức khỏe của SV	175

Bảng 10.1. Thống kê số lượng đề tài NCKH của GV và SV ngành QTDVDL&LH được thực hiện trong giai đoạn 2016-2021	190
Bảng 10.2. Thống kê số bài báo, sách, giáo trình của GV ngành QTDVDL&LH đã xuất bản trong giai đoạn 2016-2021	190
Bảng 10.3. Thông tin về giải thưởng NCKH của GV và SV ngành QTDVDL&LH trong giai đoạn 2016-2021	191
Bảng 10.4. Các đề tài nghiên cứu khoa học có kết quả được sử dụng để cải tiến việc dạy và học tại Trường Du lịch - Đại học Huế giai đoạn 2016-2021	192
Bảng 10.5. Kết quả đánh giá của SV đối với Công tác tổ chức và quản lý đào tạo	196
Bảng 10.6. Kết quả đánh giá của SV đối với Sinh hoạt và đời sống.....	198
Bảng 11.1. Tỷ lệ SV tốt nghiệp, thôi học trong 5 năm gần đây nhất	206
của ngành QTDVDL&LH	206
Bảng 11.2. Đối sánh tỷ lệ thôi học của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT khác trong Trường	207
Bảng 11.3. Đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT khác trong Trường	208
Bảng 11.4. Bảng thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình (Năm)	210
Bảng 11.5. Đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình (năm) của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT khác trong Trường	211
Bảng 11.6. Tỷ lệ SV tốt nghiệp có việc làm trong 5 năm gần đây nhất.....	213
Bảng 11.7. Đối sánh tỷ lệ SV có việc làm của CTĐT ngành QTDVDL&LH với các CTĐT khác trong Trường	214
Bảng 11.8. Thống kê số lượng NCKH của SV và kinh phí cho NCKH SV ngành QTDVDL&LH	217
Bảng 11.9. Đối sánh số lượng đề tài NCKH của SV ngành QTDVDL&LH với các ngành khác trong Trường	218
Bảng 11.10. Tình trạng tốt nghiệp của SV hệ chính quy của	220
CTĐT ngành QTDVDL&LH.....	220

DANH MỤC HÌNH

Hình 4.1. Sơ đồ mối quan hệ giữa CĐR và thiết kế các hoạt động dạy học	57
Hình 4.2. Sơ đồ phản ánh mối quan hệ giữa CĐR với phương pháp dạy học	57

**PHỤ LỤC 5: BẢNG THỐNG KÊ KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ PHÂN LOẠI GV
NGÀNH QTDVDL&LH GIAI ĐOẠN 2016-2021**

Năm học 2016 - 2017	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	30	34	0	0
1. Bộ môn EM&M	8	2	0	0
2. Bộ môn Lữ hành	2	8	0	0
3. Bộ môn KSNH	5	3	0	0
4. Bộ môn DLH	5	20	0	0
5. Bộ môn ICT	10	1	0	0
Năm học 2017 - 2018	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	29	41	0	0
1. Bộ môn EM&M	7	6	0	0
2. Bộ môn Lữ hành	4	9	0	0
3. Bộ môn KSNH	2	6	0	0
4. Bộ môn DLH	9	17	0	0
5. Bộ môn ICT	7	3	0	0
Năm học 2018 - 2019	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	25	47	1	1
1. Bộ môn EM&M	7	12	0	0
2. Bộ môn Lữ hành	4	12	0	0
3. Bộ môn KSNH	3	1	1	1
4. Bộ môn DLH	5	17	0	0
5. Bộ môn ICT	6	5	0	0

Năm học 2019 - 2020	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	14	55	5	0
1. Bộ môn EM&M	5	14	0	0
2. Bộ môn Lữ hành	4	10	2	0
3. Bộ môn KSNH	1	5	1	0
4. Bộ môn DLH	1	19	2	0
5. Bộ môn ICT	3	7	0	0
Năm học 2020 - 2021	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	10	62	3	0
1. Khoa Quản lý lữ hành	2	17	1	0
2. Khoa Du lịch học	2	13	1	0
3. Khoa Quản trị KSNH	1	13	1	0
4. Khoa QLSK&CNTT	5	19	0	0

**PHỤ LỤC 6: BẢNG THỐNG KÊ KẾT QUẢ THI ĐUA KHEN THƯỞNG
CỦA GV NGÀNH QTDVDL&LH GIAI ĐOẠN 2016 - 2021**

I. Năm học 2016 - 2017	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc	Chiến sĩ thi đua cấp Bộ	Bằng khen của Bộ
	64	8	4	2	0	0
1. Bộ môn Lữ hành	10	2	0	0	0	0
2. Bộ môn Du lịch học	25	2	3	0	0	0
3. Bộ môn ICT	11	1	0	1	0	0
4. Bộ môn KSNH	8	2	1	1	0	0
5. Bộ môn EM&M	10	1	0	0	0	0
II. Năm học 2017 - 2018	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc	Chiến sĩ thi đua cấp Bộ	Bằng khen của Bộ
	64	5	9	5	1	1
1. Bộ môn Lữ hành	9	1	2	2	0	0
2. Bộ môn Du lịch học	25	1	3	0	0	0
3. Bộ môn ICT	11	1	2	1	1	1
4. Bộ môn KSNH	10	0	0	0	0	0
5. Bộ môn EM&M	9	2	2	2	0	0
III. Năm học 2018 - 2019	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc	Chiến sĩ thi đua cấp Bộ	Bằng khen của Bộ
	61	10	7	6	1	1
1. Bộ môn Lữ hành	13	2	0	0	0	1
2. Bộ môn Du lịch học	14	3	2	1	1	0
3. Bộ môn ICT	10	3	2	1	0	0
4. Bộ môn KSNH	6	0	0	2	0	0

5. Bộ môn EM&M	18	2	3	2	0	0
III. Năm học 2019 - 2020	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc	Chiến sĩ thi đua cấp Bộ	Bằng khen của Thủ trưởng
	68	10	7	4	1	1
1. Bộ môn Lữ hành	14	2	1	1	1	0
2. Bộ môn Du lịch học	20	1	2	0	0	0
3. Bộ môn ICT	10	2	1	1	0	0
4. Bộ môn KSNH	6	1	2	1	0	0
5. Bộ môn EM&M	18	4	1	1	0	1
III. Năm học 2020 - 2021	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc	Chiến sĩ thi đua cấp Bộ	Bằng khen của Thủ trưởng
	70	5	7	1	0	0
1. Khoa QLLH	18	0	2	0	0	0
2. Khoa DLH	15	0	2	1	0	0
3. Khoa QTKSNH	14	1	2	0	0	0
4. Khoa QLSK&CNTT	23	4	1	0	0	0

**PHỤ LỤC 7: BẢNG THỐNG KÊ KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ PHÂN LOẠI ĐỘI
NGŨ NHÂN VIÊN GIAI ĐOẠN 2016-2021**

Năm học 2016 - 2017	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	16	14	0	0
1. Tổ TCHC	5	12	0	0
2. Tổ ĐT-CTSV	9	2	0	0
3. Tổ KH-HTQT	2	2	0	0
Năm học 2017 - 2018	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	7	27	0	0
1. Tổ TCHC	2	17	0	0
2. Tổ ĐT-CTSV	2	5	0	0
3. Tổ KH-HTQT	2	2	0	0
4. Tổ KT&ĐBCLGD	1	3	0	0
Năm học 2018 - 2019	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	4	29	1	0
1. Tổ TCHC	2	17	0	0
2. Tổ ĐT-CTSV	1	5	0	0
3. Tổ KH-HTQT	0	3	1	0
4. Tổ KT&ĐBCLGD	1	4	0	0
Năm học 2019 - 2020	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	1	32	0	0
1. Tổ TCHC	1	18	0	0

2. Tổ ĐT-CTSV	0	6	0	0
3. Tổ KH-HTQT	0	3	0	0
4. Tổ KT&ĐBCLGD	0	5	0	0
Năm học 2020 - 2021	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	Hoàn thành nhiệm vụ	Không hoàn thành nhiệm vụ
	3	30	1	0
1. Phòng ĐT&CTSV	1	10	0	0
2. Phòng TC,HC&CSVC	1	15	0	0
3. Phòng KH,CN&QHQT	1	5	1	0

**PHỤ LỤC 8: BẢNG THỐNG KÊ KẾT QUẢ THI ĐUA KHEN THƯỞNG
CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN GIAI ĐOẠN 2016 - 2021**

I. Năm học 2016 - 2017	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc
	32	2	4	1
1. Tổ TCHC	17	1	3	1
2. Tổ ĐT-CTSV	11	1	1	0
3. Tổ KH-HTQT	4	0	0	0
II. Năm học 2017 - 2018	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc
	32	2	2	0
1. Tổ TCHC	17	1	2	0
2. Tổ ĐT-CTSV	7	1	0	0
3. Tổ KH-HTQT	4	0	0	0
4. Tổ KT&ĐBCLDG	4	0	0	0
III. Năm học 2018 - 2019	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc
	31	4	4	0
1. Tổ TCHC	19	2	3	0
2. Tổ ĐT-CTSV	6	1	0	0
3. Tổ KH-HTQT	2	0	0	0
4. Tổ KT&ĐBCLDG	4	1	1	0
IV. Năm học 2019 - 2020	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc
	33	1	4	1
1. Tổ TCHC	19	1	2	1
2. Tổ ĐT-CTSV	6	0	2	0
3. Tổ KH-HTQT	3	0	0	0

4. Tổ KT&ĐBCLDG	5	0	0	0
V. Năm học 2020 - 2021	Lao động tiên tiến	Chiến sĩ thi đua cấp cơ sở	Khen thưởng của Thủ trưởng cơ quan	Giấy khen của Giám đốc
	33	0	5	0
1. Phòng TC,HC&CSV	16	0	3	0
2. Phòng ĐT&CTSV	11	0	2	0
3. Phòng KH,CN&QHQT	6	0	0	0