

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP VÀ THƯƠNG MẠI**



**BÁO CÁO
KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO
TẠO NGHỀ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN - TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP
NĂM 2025**

Phủ Thọ, tháng 12 năm 2025

MỤC LỤC

TT	Nội dung	Trang
PHẦN I.	GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ TRƯỜNG	5
1	Thông tin chung về trường	5
2	Thành tích nổi bật của trường	5
3	Cơ cấu tổ chức và nhân sự của trường	7
4	Các nghề đào tạo và quy mô đào tạo của trường	11
5	Cơ sở vật chất, thư viện, tài chính	13
PHẦN II.	KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO	14
1.	Tổng quan chung	14
1.1.	Căn cứ tự đánh giá	14
1.2.	Mục đích tự đánh giá	14
1.3.	Yêu cầu tự đánh giá	14
1.4.	Phương pháp tự đánh giá	14
1.5.	Các bước tự đánh giá	15
2.	Tự đánh giá	15
2.1.	Bảng tổng hợp kết quả tự đánh giá	15
2.2.	Tự đánh giá theo từng tiêu chí, tiêu chuẩn	20
2.2.1.	Tiêu chí 1: Mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	20
2.2.2.	Tiêu chí 2: Cấu trúc, nội dung của chương trình đào tạo	28
2.2.3.	Tiêu chí 3: Hoạt động đào tạo	37
2.2.4.	Tiêu chí 4: Đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức, người lao động	48
2.2.5.	Tiêu chí 5: Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo, học liệu	55
2.2.6.	Tiêu chí 6: Người học và hoạt động hỗ trợ người học	62
2.2.7.	Tiêu chí 7: Giám sát, đánh giá chất lượng	67
PHẦN III.	TỔNG HỢP KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO	75
PHẦN IV.	ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ	76
PHỤ LỤC	Bảng mã minh chứng ³	77

CÁC TỪ VIẾT TẮT

TT	Chữ viết tắt	Ý nghĩa
1	BCH	Ban chấp hành
2	BCN	Bộ công nghiệp nặng
3	BCSD	Ban cán sự đảng
4	BCT	Bộ công thương
5	BG&ĐT	Bộ giáo dục và đào tạo
6	BGH	Ban giám hiệu
7	BLĐTĐ&XH	Bộ lao động - Thương binh và Xã hội
8	BNV	Bộ nội vụ
9	CBGV	Cán bộ giáo viên
10	CBQL	Cán bộ quản lý
11	CBVC	Cán bộ viên chức
12	CĐCN&TM	Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại
13	CĐCNPY	Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên
14	CĐN	Cao đẳng nghề
15	CNTT	Công nghệ thông tin
16	CP	Chính phủ
17	CSVC	Cơ sở vật chất
18	CTĐT	Chương trình đào tạo
19	CTHSSV	Công tác học sinh sinh viên
20	ĐBCLGD	Đảm bảo chất lượng giáo dục
21	ĐCCT	Đề cương chi tiết
22	ĐT	Đào tạo
23	ĐTN	Đoàn thanh niên
24	ĐTNCSHCM	Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh
25	ĐVTN	Đoàn viên thanh niên
26	GDNN	Giáo dục nghề nghiệp
27	GDPT	Giáo dục phổ thông
28	GDTX	Giáo dục thường xuyên
29	GTVL	Giới thiệu việc làm
30	GV	Giáo viên
31	GVCN/CVHT	Giáo viên chủ nhiệm cố vấn học tập

32	HSSV	Học sinh - sinh viên
33	HSV	Hội sinh viên
34	TĐG	Tự đánh giá
35	KĐCL	Kiểm định chất lượng
36	TĐGCLGDNN	Tự đánh giá chất lượng giáo dục nghề nghiệp
37	KH	Kế hoạch
38	KHCN	Khoa học công nghệ
39	KHCN-ĐN	Khoa học công nghệ - Đối ngoại
40	KTX	Ký túc xá
41	LĐTBOXH	Lao động Thương binh và Xã hội
42	NCKH	Nghiên cứu khoa học
43	NSNN	Ngân sách Nhà nước
44	NV - KTV	Nhân viên - Kỹ thuật viên
45	PCCC	Phòng cháy chữa cháy
46	QĐ	Quyết định
47	QLGD	Quản lý giáo dục
48	QTDN	Quản trị doanh nghiệp
49	QT-TB	Quản trị - Thiết bị
50	SPDN	Sư phạm dạy nghề
51	TB	Thông báo
52	TCCB	Tổ chức cán bộ
53	TCĐC	Tổng cục địa chất
54	TCGDNN	Tổng cục giáo dục Nghề nghiệp
55	TCHC	Tổ chức - Hành chính
56	TCKT	Tài chính - Kế toán
57	TCN	Trung cấp nghề
58	TĐKT	Thi đua khen thưởng
59	THCS	Trung học cơ sở
60	TN	Tốt nghiệp
61	TT	Thông tư
62	TTTS & GTVL	Trung tâm Tuyển sinh và Giới thiệu việc làm
63	UBND	Ủy ban nhân dân
64	XKLD	Xuất khẩu lao động

PHẦN I. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ TRƯỜNG

1. Thông tin chung về trường

1.1. Tên trường: Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại

1.2. Tên tiếng Anh: COLLEGE OF INDUSTRY AND TRADE

1.3. Cơ quan chủ quản: Bộ Công Thương

1.4. Địa chỉ trường:

Trụ sở chính: *Cơ sở 1*: Phường Phúc Yên - Tỉnh Phú Thọ.

Cơ sở 2: Xã Kim Anh - Thành phố Hà Nội.

Cơ sở 3: Phường Phúc Yên - Tỉnh Phú Thọ.

1.5. Số điện thoại: 0211 3 873 910

1.6. Số Fax: 0211 3 873 910

1.7. Email: Coit@pci.edu.vn

1.8. Website: www.coit.edu.vn

1.9. Năm thành lập trường:

Năm thành lập trường: 1960 theo quyết định số 255/TCĐC ngày 15 tháng 10 năm 1960 của Tổng cục Địa chất. Trường mang tên Trường Trung cấp Địa chất.

Năm 2006 nâng cấp lên thành trường cao đẳng theo Quyết định số 2832/2006/QĐ-BGD&ĐT ngày 05 tháng 6 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường mang tên Trường Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên.

Năm 2018 nhà trường được đổi tên thành Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại theo Quyết định số 599/QĐ-LĐTĐ, ngày 21 tháng 5 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

1.10. Loại hình trường: Công lập

2. Thành tích nổi bật của trường

Trong 65 năm xây dựng và trưởng thành, được sự quan tâm chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND Tỉnh Vĩnh Phúc, Bộ công thương, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, cùng với sự nỗ lực của tập thể cán bộ, viên chức và người lao động, Nhà trường đã không ngừng phát triển cả về quy mô và chất lượng đào tạo; từng bước đầu tư và hoàn thiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; đội ngũ cán bộ giáo viên tăng cả về số lượng cũng như chất lượng. Đến nay, Nhà trường đã mở được nhiều ngành nghề đào tạo; quy mô tuyển sinh của trường tương đối ổn định qua các năm. Học sinh sinh viên tốt nghiệp ra trường có kỹ năng tốt, đáp ứng được yêu cầu của xã hội.

Những thành tích nổi bật đáng ghi nhận:

Dưới sự lãnh đạo của Đảng ủy, BGH nhà trường và sự phối hợp của các Đoàn thể, Nhà trường đã tổ chức tốt nhiều hoạt động thi đua dạy tốt, học tốt, hoàn thành nhiệm vụ đào tạo và phát triển nhà trường. Với những thành tích hoạt động trong thời gian qua, Nhà trường đã được Bộ Công thương, Bộ GD&ĐT, UBND tỉnh Vĩnh Phúc tặng nhiều Bằng khen.

Đảng ủy nhà trường đã lãnh đạo đơn vị hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị. Đảng bộ nhiều năm liền đạt danh hiệu “*Trong sạch vững mạnh*” được Đảng ủy Khối Công nghiệp công nhận và tặng Giấy khen.

Tổ chức Công đoàn hoạt động có hiệu quả cao, phát huy vai trò làm chủ tập thể của người lao động, tham gia tích cực vào việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; tổ chức các hoạt động phong trào nhằm thúc đẩy công tác giảng dạy và học tập, góp phần hoàn thành nhiệm vụ chính trị tại đơn vị. Công đoàn đã hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ tổ chức và thực hiện Nghị quyết hội nghị Cán bộ - Viên chức hàng năm. Thực hiện các phong trào thi đua sôi nổi có hiệu quả, đời sống của CBVC ngày càng được nâng lên cả về vật chất lẫn tinh thần. Nhiều năm liền Công đoàn trường đạt danh hiệu: “*Công đoàn cơ sở vững mạnh xuất sắc*”; nhiều đoàn viên được tặng Giấy khen Công đoàn Công thương, Liên đoàn Lao động tỉnh, Tổng liên đoàn Lao động Việt Nam.

Đoàn trường đã tập hợp được đông đảo đoàn viên, thanh niên tham gia các hoạt động khơi dậy tính sáng tạo và lý tưởng cách mạng. Với đặc điểm phần lớn đoàn viên, thanh niên là HSSV nên các hoạt động của Đoàn đều hướng về chủ đề học tập, rèn luyện để ngày mai lập thân lập nghiệp. Thông qua các hoạt động nhằm giúp HSSV có định hướng đúng trong học tập, rèn luyện phẩm chất đạo đức để sau khi tốt nghiệp ra trường có thể tìm việc làm hoặc tự tạo việc làm. Đoàn trường cũng đã tổ chức tốt các hoạt động ngoại khóa cho ĐVTN như văn hóa văn nghệ, TDTT; tham gia tốt các hoạt động tình nguyện hè, hiến máu nhân đạo hàng năm... Công tác tập hợp thanh niên, giáo dục truyền thống có những chuyển biến tích cực. Đoàn trường luôn đạt thành tích xuất sắc trong công tác Đoàn và phong trào thanh niên do Trung ương Đoàn, Tỉnh đoàn Vĩnh Phúc và Thành Đoàn phát động.

*** Một số thành tích cụ thể:**

Ghi nhận những thành tích đóng góp của Nhà trường đối với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Nhà trường đã được Đảng, Nhà nước tặng thưởng các danh hiệu

cao quý:

Cờ thi đua của UBND Tỉnh Vĩnh Phúc, QĐ số 2229/QĐ-UBND, ngày 12/9/2019.

Tập thể lao động xuất sắc Bộ Công Thương: QĐ số 33/QĐ-BCT, ngày 7 tháng 1 năm 2020.

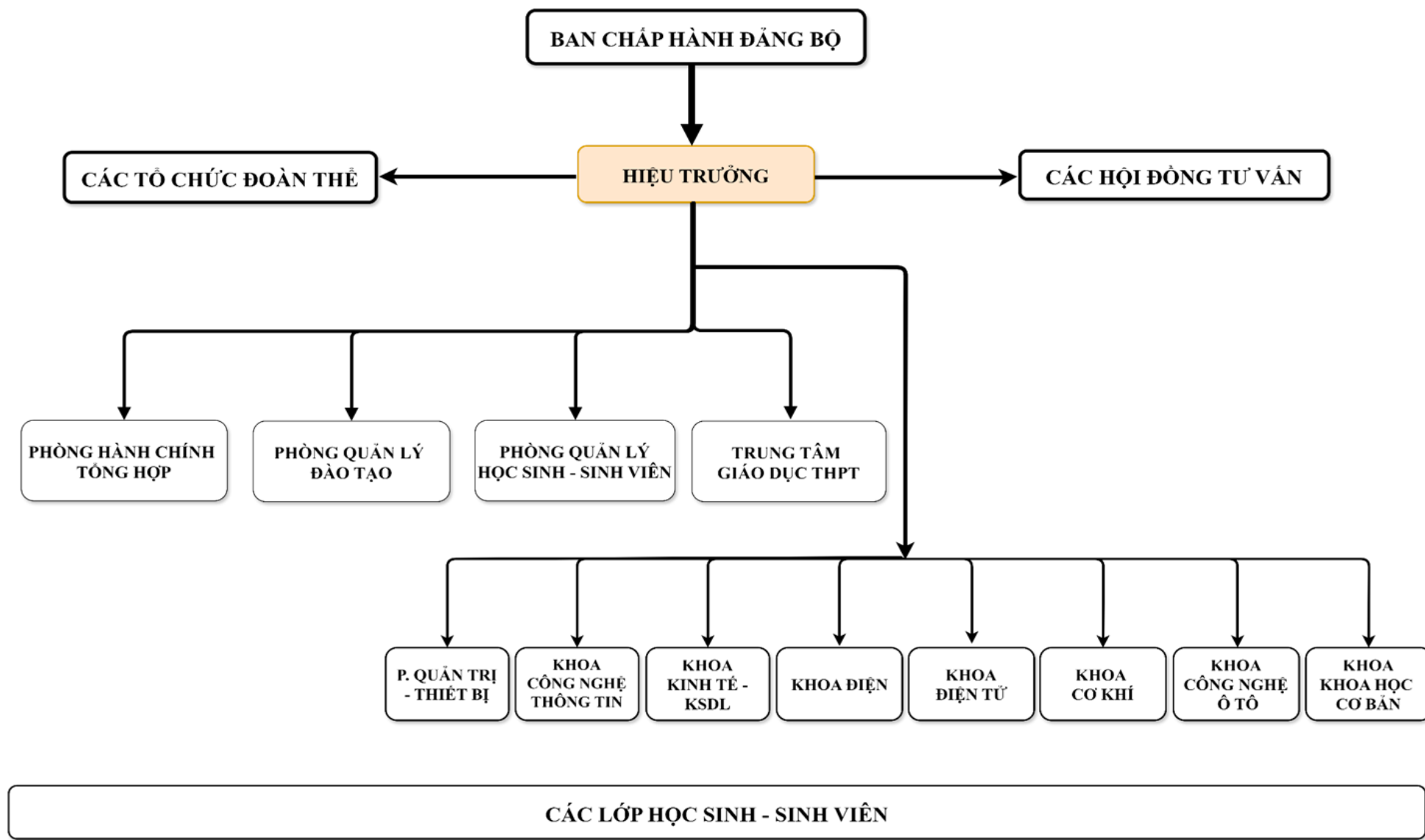
Tổ chức cơ sở đảng hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ năm 2020, Quyết định số 378-QĐ/ĐUK ngày 05 tháng 01 năm 2021 về Đánh giá xếp loại tổ chức cơ sở đảng năm 2020;

Tổ chức cơ sở đảng hoàn thành tốt nhiệm vụ năm 2021, Quyết định số 1177-QĐ/ĐUK ngày 24 tháng 12 năm 2021 về Đánh giá xếp loại tổ chức cơ sở đảng năm 2021;

Tổ chức cơ sở đảng hoàn thành tốt nhiệm vụ năm 2022, Quyết định số 2080-QĐ/ĐUK ngày 28 tháng 12 năm 2022 về Đánh giá xếp loại tổ chức cơ sở đảng năm 2022).

3. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của trường

3.1. Cơ cấu tổ chức (sơ đồ trang bên)



3.2. Danh sách cán bộ lãnh đạo chủ chốt của trường

Các bộ phận	Họ và tên	Năm sinh	Học vị	Chức danh, Chức vụ
1. Ban Giám hiệu				
	Nguyễn Hải Bằng	1975	Thạc sĩ Khoa học máy tính	Hiệu trưởng
2. Các tổ chức Đảng, Đoàn Thanh niên, Công đoàn				
Đảng ủy	Nguyễn Hải Bằng	1975	Thạc sĩ Khoa học máy tính	Bí thư
Công Đoàn	Nguyễn Quốc Trí	1977	Thạc sĩ Kinh tế	Chủ tịch
Đoàn Thanh niên	Vũ Thị Thùy Linh	1986	Thạc sĩ	Bí thư
3. Trưởng các Phòng, Ban chức năng				
Phòng Quản lý Đào tạo	Vũ Cao Điền	1972	Thạc sĩ kỹ thuật	Trưởng phòng
Phòng Hành chính tổng hợp	Hoàng Trung Việt	1977	Thạc sĩ Quản lý giáo dục	Trưởng phòng
Phòng Quản lý Học sinh - Sinh viên	Nguyễn Thế Hưng	1982	Thạc sĩ tự động hóa	Trưởng phòng
Phòng Quản trị - Thiết bị	Lý Hồng Thắng	1978	Thạc sĩ chuyên ngành lý luận và Phương pháp DH	Trưởng phòng
4. Trưởng các khoa				

Các bộ phận	Họ và tên	Năm sinh	Học vị	Chức danh, Chức vụ
Khoa Điện	Trần Quốc Hoàn	1979	Tiến sĩ Điện khí hóa mỏ	Trưởng khoa
Khoa Cơ khí	Nguyễn Đức Minh	1983	Thạc sĩ CN cơ khí	Trưởng khoa
Khoa Điện tử	Lưu Văn Hải	1976	Thạc sĩ KT điện tử	Trưởng khoa
Khoa KHCB	Trần Hoài Thu	1979	Thạc sĩ Triết học	Trưởng khoa
Khoa Kinh tế - KSDL	Nguyễn Quốc Trí	1977	Thạc sĩ kinh tế	Trưởng khoa
Khoa CNTT	Phù Xuân Vĩnh	1973	Thạc sĩ Khoa học máy tính	Trưởng khoa
Khoa CN ô tô	Nguyễn Thái Hà	1977	Thạc sĩ Kỹ thuật ô tô	Phó Trưởng khoa phụ trách khoa
5. Trưởng các Trung tâm				
TT GD THPT	Nguyễn Minh Tú	1978	Thạc sĩ Toán	Giám đốc

3.3. Cán bộ, giáo viên và nhân viên của trường

Nội dung	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Tổng số cán bộ, giáo viên, nhân viên của trường	133	134	127
2. Tổng số giáo viên cơ hữu theo trình độ đào tạo	122	122	115
- Tiến sĩ	02	02	3
- Thạc sĩ	102	100	93
- Đại học	18	20	19

Nội dung	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
- Cao đẳng	0	0	0
- Trung cấp	0	0	0
- Trình độ khác	0	0	0
3. Tổng số giáo viên dạy được cả lý thuyết và thực hành trên tổng số giáo viên của trường	74/122 Chiếm tỷ lệ 60,6%	74/122 Chiếm tỷ lệ 60,6%	72/115 Chiếm tỷ lệ 62,6%

4. Các nghề đào tạo và quy mô đào tạo của trường

STT	Tên nghề đào tạo	Trình độ đào tạo	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
			Quy mô tuyển sinh	Số lượng học sinh, sinh viên	Quy mô tuyển sinh	Số lượng học sinh, sinh viên	Quy mô tuyển sinh	Số lượng học sinh, sinh viên
1	Điện công nghiệp	Cao đẳng	80	56	80	93	80	95
		Trung cấp	370	231	405	421	405	321
		Sơ cấp	20		20	4	20	2
2	Công nghệ ô tô	Cao đẳng	25	35	25	47	25	25
		Trung cấp	130	210	95	163	95	144
		Sơ cấp	20		20		20	
3	Hàn	Cao đẳng						
		Trung cấp	50	47	25	49	25	25
		Sơ cấp	40		40		40	1
4	Kỹ thuật máy lạnh và điều hòa không khí	Trung cấp	100	18	70		70	
5	Công nghệ kỹ thuật Cơ khí	Cao đẳng	40	40	40	28	40	41
		Trung cấp	60	85	60	57	60	43
6	Điện tử công nghiệp	Cao đẳng	60	34	60	34	60	39
		Trung cấp	195	538	230	452	230	354
7	Kỹ thuật sửa chữa, lắp ráp máy tính	Cao đẳng	80					
		Trung cấp						
8	Công nghệ kỹ	Cao đẳng						

STT	Tên nghề đào tạo	Trình độ đào tạo	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
			Quy mô tuyển sinh	Số lượng học sinh, sinh viên	Quy mô tuyển sinh	Số lượng học sinh, sinh viên	Quy mô tuyển sinh	Số lượng học sinh, sinh viên
	thuật điều khiển và tự động hóa		30		30		30	
10	Kế toán doanh nghiệp	Cao đẳng	30	80	30	83	30	56
		Trung cấp	40	94	40	56	40	70
		Sơ cấp	60		60		60	1
10	Khoan thăm dò địa chất	Cao đẳng						
		Trung cấp	30		30		30	
		Sơ cấp	20	65	20		20	2
11	Khai thác mỏ	Sơ cấp	200	28	200		200	17
12	Tiện	Sơ cấp	40	1	40		40	
13	Tin học ứng dụng	Trung cấp	25	46	25	88	25	83
		Cao đẳng						
14	Quản trị mạng máy tính	Cao đẳng	25		25	12	25	
		Trung cấp	155	397	95	220	95	169
		Sơ cấp	25		25		25	
15	Tiếng Hàn Quốc	Cao đẳng	30		30		30	
16	Phiên dịch tiếng Nhật kinh tế, thương mại	Cao đẳng	100	149	100	163	100	204
17	Nghiệp vụ lưu trú	Sơ cấp	40					
18	Nghiệp vụ nhà hàng	Sơ cấp	40					
19	Tin học văn phòng	Sơ cấp	25	1	25		25	4
20	Trắc địa - Địa chính	Sơ cấp	40		40		40	2
21	Nghiệp vụ lễ tân	Cao đẳng	25					
		Trung cấp	50	162	50	125	50	84
		Sơ cấp	40					

* *Quy mô tuyển sinh:* Theo nội dung ghi trên Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động dạy nghề.

5. Cơ sở vật chất, thư viện, tài chính

Nội dung	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
1. Diện tích hạng mục công trình (diện tích đang sử dụng- m ²)	18682	18682	18682
- Khu hiệu bộ	1000	1000	1000
- Phòng học lý thuyết	4346	4346	4346
- Xưởng thực hành	4246	4246	4246
- Khu phục vụ	9090	9090	9090
+ <i>Thư viện</i>	360	360	360
+ <i>Ký túc xá</i>	2950	2950	2950
+ <i>Nhà ăn</i>	400	400	400
+ <i>Trạm y tế</i>	80	80	80
+ <i>Khu thể thao</i>	5000	5000	5000
- Hội trường - giảng đường	300	300	300
2. Tổng số đầu sách của trường	7456	7456	7456
<i>Trong đó, đầu sách chuyên ngành:</i>	3298	3298	3298
3. Tổng số máy tính của trường	276	276	276
- Dùng cho văn phòng	46	46	46
- Dùng cho học sinh học tập	230	230	230
4. Tổng nguồn kinh phí của trường	23.824.715.042	30.000.000.000	
5. Tổng thu học phí	1.528.465.0000	1.700.000.000	
6. Tổng kinh phí quyết toán	18.604.226.000	19.393.024.800	Chưa quyết toán

PHẦN II. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Tổng quan chung

1.1. Căn cứ tự đánh giá

Căn cứ Thông tư số 28/2017/TT-BLĐTBXH ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về ban hành quy định hệ thống đảm bảo chất lượng của cơ sở giáo dục nghề nghiệp;

Căn cứ Thông tư số 14/2024/TT-BLĐTB&XH ngày 31/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành quy định tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục nghề nghiệp

1.2. Mục đích tự đánh giá

Nhằm đánh giá chất lượng đào tạo của nghề Nghiệp vụ lễ tân, trình độ trung cấp, qua đó xác định mức độ thực hiện mục tiêu và nội dung chương trình để nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác đào tạo.

1.3. Yêu cầu tự đánh giá

Tự đánh giá là một quá trình liên tục, đòi hỏi nhiều công sức, thời gian, phải có sự tham gia của nhiều đơn vị và cá nhân trong toàn trường. Hoạt động tự đánh giá đòi hỏi tính khách quan, trung thực và công khai. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình tự đánh giá theo các tiêu chí, tiêu chuẩn phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy, phù hợp với nội hàm từng tiêu chuẩn.

1.4. Phương pháp tự đánh giá

Phương pháp tự đánh giá của Trường được thực hiện theo hướng dẫn của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp. Hội đồng tự đánh giá đã xây dựng kế hoạch và tiến độ thực hiện tự đánh giá; tổ chức tập huấn cho tất cả các thành viên trực tiếp làm nhiệm vụ thu thập minh chứng, phân tích và xử lý minh chứng theo hệ thống tiêu chí tiêu chuẩn, đánh giá từng tiêu chuẩn. Mỗi đơn vị trong toàn trường (bao gồm các phòng, khoa, trung tâm) đã cử các cán bộ tham gia các nhóm công tác chuyên trách.

Các minh chứng thu thập từ các Phòng, Khoa được mã hoá theo qui định của từng tiêu chuẩn tự đánh giá chất lượng Khoa Kinh tế - Khách sạn du lịch tổng hợp kết quả từ các báo cáo của các đơn vị cung cấp để lập dự thảo báo cáo tự đánh giá. Báo cáo sau khi được chỉnh sửa và bổ sung thông tin cần thiết, trình Hội đồng tự đánh giá xem xét. Hội đồng tự đánh giá trình Hiệu trưởng báo cáo và gửi trường các đơn vị. Tổ chức hội nghị toàn thể cán bộ viên chức nhà trường lấy ý kiến đóng góp cho báo cáo tự đánh giá Khoa Kinh tế - Khách sạn du lịch thu thập tất cả các ý kiến đóng góp để hoàn chỉnh báo cáo tự đánh giá lần cuối, trình Hiệu trưởng phê duyệt, công bố và nộp báo cáo cho Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp.

1.5. Các bước tiến hành tự đánh giá

Quy trình thực hiện tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo theo Thông tư số 28/2017/TT-LĐTĐ ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về quy định hệ thống bảo đảm chất lượng của cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cụ thể như sau:

- Thành lập Hội đồng tự đánh giá chất lượng.
- Thực hiện tự đánh giá chất lượng.
- Thông qua và phê duyệt báo cáo tự đánh giá chất lượng.
- Công bố báo cáo tự đánh giá chất lượng và gửi cơ quan có thẩm quyền.

2. Tự đánh giá

2.1. Tổng hợp kết quả tự đánh giá

TT	Tiêu chí, tiêu chuẩn, (ghi đầy đủ nội dung tiêu chí, tiêu chuẩn)	Điểm chuẩn	Tự đánh giá của cơ sở giáo dục nghề nghiệp về chương trình đào tạo
	ĐỀ XUẤT CẤP ĐỘ ĐẠT ĐƯỢC		<i>Đạt</i>
	Tổng điểm	100	95,0
1	Tiêu chí 1 - Mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	7,5	7,5
1.1	Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu của chương trình đào tạo (CTĐT) được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng của trường, mục tiêu của giáo dục nghề nghiệp (GDNN) và nhu cầu của thị trường lao động.	2,5	2,5
1.2	Tiêu chuẩn 2: Chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT được xác định rõ ràng, đáp ứng yêu cầu của Khung trình độ quốc gia Việt Nam đối với các trình độ GDNN, yêu cầu của ngành, nghề đào tạo, nhu cầu của người học, đơn vị sử dụng lao động, các bên liên quan khác và được công bố công khai.	2,5	2,5
1.3	Tiêu chuẩn 3: CĐR của CTĐT được tích hợp năng lực số cho phù hợp với yêu cầu của chuyển đổi số trong GDNN.	2,5	2,5
2	Tiêu chí 2 - Cấu trúc và nội dung của chương trình đào tạo, giáo trình	17,5	12,5
2.1	Tiêu chuẩn 1: CTĐT có đầy đủ thông tin, cấu trúc logic, có tính linh hoạt và được cập nhật, phê duyệt, ban hành.	2,5	2,5

2.2	Tiêu chuẩn 2: Nội dung CTĐT đáp ứng sự thay đổi của khoa học, công nghệ, yêu cầu trong sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và nhu cầu của thị trường lao động hoặc của ngành, địa phương.	2,5	2,5
2.3	Tiêu chuẩn 3: CTĐT được thiết kế và phát triển dựa trên nhu cầu và phản hồi của các bên liên quan, bảo đảm đạt được CDR. Mỗi môn học, mô-đun phải thể hiện vị trí, vai trò và tiến trình đạt được CDR của CTĐT.	2,5	2,5
2.4	Tiêu chuẩn 4: CTĐT được định kỳ rà soát, đánh giá, cập nhật và cải tiến để đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động, sự phát triển của ngành, địa phương.	2,5	2,5
2.5	Tiêu chuẩn 5: Giáo trình được biên soạn hoặc lựa chọn, thẩm định, ban hành đủ cho các mô-đun, môn học của CTĐT.	2,5	0
2.6	Tiêu chuẩn 6: Giáo trình cụ thể hóa yêu cầu về nội dung kiến thức, kỹ năng của từng mô-đun, môn học trong CTĐT, tạo điều kiện để thực hiện phương pháp dạy học tích cực, bảo đảm đáp ứng yêu cầu của ngành, nghề đào tạo.	2,5	2,5
2.7	Tiêu chuẩn 7: Giáo trình định kỳ được rà soát, đánh giá và cập nhật theo quy định, đáp ứng sự đổi mới của CTĐT.	2,5	0
3	Tiêu chí 3 - Hoạt động đào tạo	17,5	17,5
3.1	Tiêu chuẩn 1: Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật. Các hoạt động tư vấn tuyển sinh giúp người học lựa chọn đúng ngành, nghề đào tạo, phát huy năng lực, sở trường của người học. Kết quả tuyển sinh đạt tối thiểu 80% chỉ tiêu theo kế hoạch của cơ sở đào tạo.	2,5	2,5
3.2	Tiêu chuẩn 2: Các phương pháp đào tạo phù hợp với nội dung, mục tiêu của từng mô-đun, môn học để góp phần đạt được mục tiêu và CDR của CTĐT.	2,5	2,5
3.3	Tiêu chuẩn 3: Các hoạt động dạy và học phát huy tính tích cực, tự giác, khả năng làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm của người học, thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng tự học, tự nghiên cứu và học	2,5	2,5

	tập suốt đời.		
3.4	Tiêu chuẩn 4: Trường phối hợp với đơn vị sử dụng lao động trong việc tổ chức, hướng dẫn người học thực hành, thực tập tại nơi làm việc.	2,5	2,5
3.5	Tiêu chuẩn 5: Trường xây dựng, ban hành quy trình và tổ chức thực hiện việc kiểm tra, thi, đánh giá kết quả học tập, rèn luyện, cấp văn bằng cho người tốt nghiệp bảo đảm công bằng, minh bạch; hồ sơ lưu trữ đầy đủ, rõ ràng.	2,5	2,5
3.6	Tiêu chuẩn 6: Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học đa dạng, tương thích với CDR của CTĐT và các mục tiêu dạy và học.	2,5	2,5
3.7	Tiêu chuẩn 7: Kết quả kiểm tra, đánh giá người học được tổng hợp, phân tích và phản hồi kịp thời để cải thiện việc giảng dạy, học tập.	2,5	2,5
4	Tiêu chí 4 - Đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý và viên chức, người lao động	15	15
4.1	Tiêu chuẩn 1: Đội ngũ nhà giáo (NG) tham gia giảng dạy có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đạt chuẩn, đáp ứng được yêu cầu CTĐT và các quy định về tổ chức đào tạo có liên quan.	2,5	2,5
4.2	Tiêu chuẩn 2: Đội ngũ NG được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, năng lực và kinh nghiệm. Bảo đảm tất cả các mô-đun, môn học thuộc CTĐT có đủ NG giảng dạy; bảo đảm tỷ lệ số người học/lớp và tỷ lệ quy đổi người học/nhà giáo.	2,5	2,5
4.3	Tiêu chuẩn 3: Có kế hoạch phát triển đội ngũ NG bảo đảm về số lượng và chất lượng để thực hiện CTĐT. NG tích cực tham gia NCKH, các hội thi liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ của nhà giáo.	2,5	2,5
4.4	Tiêu chuẩn 4: Nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của NG được xác định có tính hệ thống, có kế hoạch và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu. NG định kỳ được học tập, bồi dưỡng, thực tập để cập nhật kiến thức, công nghệ, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp hoặc theo yêu cầu đặc thù của CTĐT.	2,5	2,5

4.5	Tiêu chuẩn 5: Đội ngũ CBQL, VC, NLD của khoa hoặc bộ môn triển khai CTĐT đáp ứng yêu cầu về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ trong xây dựng, tổ chức triển khai CTĐT; định kỳ được học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.	2,5	2,5
4.6	Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ NG, CBQL, VC, NLD của khoa hoặc bộ môn triển khai CTĐT được hưởng các chế độ, chính sách theo quy định. Thực hiện chính sách khuyến khích đối với NG, CBQL có thành tích để cải tiến liên tục chất lượng của CTĐT.	2,5	2,5
5	Tiêu chí 5 - Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo và học liệu	15	15
5.1	Tiêu chuẩn 1: Phòng học, phòng học chuyên môn hóa, khu vực thực hành, thực nghiệm bảo đảm quy chuẩn và tiêu chuẩn cơ sở vật chất hiện hành, các yêu cầu công nghệ và bền vững môi trường. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai bao gồm cả các nhu cầu, điều kiện thiết yếu cho người khuyết tật và không phân biệt đối xử về giới.	2,5	2,5
5.2	Tiêu chuẩn 2: Thiết bị, dụng cụ phục vụ đào tạo đầy đủ về số lượng, chủng loại và đáp ứng yêu cầu tổ chức thực hiện CTĐT.	2,5	2,5
5.3	Tiêu chuẩn 3: Thiết bị, dụng cụ phục vụ đào tạo được quản lý, bảo trì, bảo dưỡng, bố trí hợp lý, bảo đảm các yêu cầu sư phạm, an toàn sức khỏe và vệ sinh môi trường.	2,5	2,5
5.4	Tiêu chuẩn 4: Trường ban hành và áp dụng quy trình quản lý, cấp phát nguyên, nhiên, vật liệu (NVL). NVL được bố trí sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp thuận tiện; đáp ứng đầy đủ nhu cầu theo kế hoạch, tiến độ đào tạo và được tái sử dụng hiệu quả.	2,5	2,5
5.5	Tiêu chuẩn 5: Thư viện, nguồn học liệu đầy đủ và phù hợp; được cập nhật và áp dụng những tiến bộ về CNTT trong quản lý, sử dụng, bảo đảm hỗ trợ hiệu quả các hoạt động dạy, học, nghiên cứu của NG, CBQL, VC, NLD, người học và các hoạt động khác liên quan đến việc thực	2,5	2,5

	hiện CTĐT		
5.6	Tiêu chuẩn 6: Thiết bị, dụng cụ đào tạo, các điều kiện đào tạo trực tuyến phù hợp và được cập nhật đáp ứng yêu cầu của CTĐT.	2,5	2,5
6	Tiêu chí 6 - Người học và hoạt động hỗ trợ người học	10	10
6.1	Tiêu chuẩn 1: Các thông tin về ngành, nghề, CTĐT, quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp; nội quy, quy chế của trường và các chế độ, chính sách đối với người học được mô tả rõ ràng, đầy đủ, công khai.	2,5	2,5
6.2	Tiêu chuẩn 2: Người học được bảo đảm hưởng các chế độ, chính sách theo quy định, trong đó có chính sách khen thưởng, động viên khuyến khích người học đạt kết quả cao trong học tập, rèn luyện. Người học được hỗ trợ kịp thời trong quá trình học tập để hoàn thành nhiệm vụ học tập.	2,5	2,5
6.3	Tiêu chuẩn 3: Người học được tư vấn học tập, tạo điều kiện tham gia các hoạt động ngoại khóa, văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, NCKH, khởi nghiệp, tư vấn về thị trường lao động, việc làm và phát triển nghề nghiệp.	2,5	2,5
6.4	Tiêu chuẩn 6.4: Các hoạt động tư vấn học tập, ngoại khóa, hoạt động phong trào và các dịch vụ hỗ trợ khác giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm cho người học sau tốt nghiệp. Môi trường và cảnh quan sư phạm tạo thuận lợi cho hoạt động học tập, rèn luyện và phát triển cá nhân của người học.	2,5	2,5
7	Tiêu chí 7 - Giám sát, đánh giá chất lượng	17,5	17,5
7.1	Tiêu chuẩn 1: Các chính sách, quy trình, công cụ bảo đảm chất lượng về xây dựng, lựa chọn, chỉnh sửa, ban hành CTĐT được xây dựng, vận hành, đánh giá và cải tiến.	2,5	2,5
7.2	Tiêu chuẩn 2: Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích tại các khu vực học tập, rèn luyện và các dịch vụ khác được giám sát, đánh giá và cải tiến.	2,5	2,5
7.3	Tiêu chuẩn 3: Có hệ thống khảo sát, thu thập ý kiến phản hồi từ đơn vị sử dụng lao động và các bên liên quan về mức độ đáp ứng của người tốt nghiệp, sự phù hợp của CTĐT với thực tiễn sản xuất, kinh doanh, dịch vụ. Thông	2,5	2,5

	tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT.		
7.4	Tiêu chuẩn 4: Trường thực hiện tự đánh giá chất lượng CTĐT và thực hiện các biện pháp cải tiến chất lượng.	2,5	2,5
7.5	Tiêu chuẩn 5: Tỷ lệ tốt nghiệp, bỏ học và thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát, đối sánh (nếu có) để cải tiến chất lượng.	2,5	2,5
7.6	Tiêu chuẩn 6: Dữ liệu về mức độ đạt CĐR của người học CTĐT được xác lập và giám sát. Mức độ hài lòng của người tốt nghiệp, đơn vị sử dụng lao động và các bên liên quan được xác lập, giám sát, đối sánh để cải tiến chất lượng.	2,5	2,5
7.7	Tiêu chuẩn 7: Tỷ lệ có việc làm, khởi nghiệp và tiếp tục học trình độ khác của người học sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh (nếu có) để cải tiến chất lượng. Trong vòng 12 tháng kể từ khi tốt nghiệp, ít nhất 80% người học tốt nghiệp có việc làm.	2,5	2,5

2.2. Tự đánh giá theo từng tiêu chí, tiêu chuẩn

2.2.1 TIÊU CHÍ 1: Mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

Đánh giá tổng quát tiêu chí 1:

Mở đầu:

Chương trình đào tạo nghề nghiệp vụ Lễ tân của Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch được Nhà trường phê duyệt, ban hành theo Quyết định số 154/QĐ-CĐCN&TM ngày 16/6/2025 của Hiệu trưởng, được xây dựng trên cơ sở Khung trình độ quốc gia Việt Nam và định hướng phát triển của trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại, đảm bảo theo chương trình dạy nghề và được xây dựng, điều chỉnh trên cơ sở quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Song song với việc xây dựng, điều chỉnh, phát triển chương trình đào tạo, Nhà trường đã triển khai kế hoạch biên soạn hoặc lựa chọn giáo trình, bài giảng các môn học, mô đun, tổ chức thẩm định toàn bộ các giáo trình môn học, mô đun do giáo viên Khoa biên soạn. Các giáo trình, bài giảng và tài liệu giảng dạy hiện có đã cụ thể hoá yêu cầu về nội dung kiến thức, kỹ năng, thái độ cần đạt trong chương trình dạy nghề, tạo điều kiện để thực hiện phương pháp dạy học tích cực. Chương trình, giáo trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân trình độ Trung cấp được xây dựng, biên soạn, lựa chọn, thẩm định có sự tham gia của đội ngũ giáo viên,

cán bộ quản lý của Trường, cán bộ từ các doanh nghiệp, cán bộ từ các cơ quan quản lý Nhà nước và được thực hiện theo đúng quy định.

** Những điểm mạnh:*

- Các bộ chương trình, giáo trình nghề nghiệp vụ Lễ tân của Nhà trường đáp ứng tốt các yêu cầu về kiến thức và kỹ năng của trình độ đào tạo, được thường xuyên rà soát, bổ sung, điều chỉnh và hoàn thiện nhằm đáp ứng yêu cầu của người học và của thị trường lao động.

- Trường có kinh nghiệm trong việc biên soạn chương trình, giáo trình. Chương trình đào tạo có sự tham gia biên soạn, chỉnh sửa và đóng góp ý kiến của toàn thể các giáo viên trực tiếp giảng dạy ở các khoa chuyên môn, các cán bộ, chuyên gia từ các cơ sở đào tạo và chuyên gia từ các cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ.

- Định kỳ hàng năm Nhà trường đều tổ chức khảo sát ý kiến của nhà giáo, cán bộ quản lý, doanh nghiệp sử dụng lao động, người tốt nghiệp về mức độ phù hợp của giáo trình và chương trình đào tạo, qua đó để điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu thực tế của thị trường lao động.

- Nhà trường luôn quan tâm đến việc cụ thể hoá yêu cầu về nội dung kiến thức, kỹ năng, thái độ trong các giáo trình và tài liệu giảng dạy cần đạt được trong chương trình dạy nghề, nhằm đáp ứng mục tiêu đào tạo và đổi mới phương pháp dạy học.

** Những tồn tại*

Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến của cựu học sinh, sinh viên và người sử dụng lao động về chương trình, giáo trình đào tạo nghề nghiệp vụ Lễ tân còn chưa nhiều.

** Kế hoạch:*

- Thực hiện rà soát, điều chỉnh, bổ sung để hoàn thiện chương trình, giáo trình nghề Nghiệp vụ lễ tân hiện đang đào tạo theo chu kỳ 2 năm.

- Tổ chức lấy ý kiến đóng góp của các doanh nghiệp về sự thích ứng với thực tế của các chương trình, giáo trình đào tạo hiện tại.

- Duy trì việc thu thập ý kiến nhận xét đánh giá của cán bộ, giáo viên, học sinh về chất lượng giáo trình tạo điều kiện để thực hiện phương pháp dạy học tích cực. Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khảo sát, lấy ý kiến đóng

góp của cựu HSSV và Doanh nghiệp trong quá trình rà soát, điều chỉnh và cập nhật chương trình, giáo trình.

Điểm đánh giá tiêu chí 1

Tiêu chí, tiêu chuẩn	Điểm tự đánh giá
Tiêu chí 1	7,5
Tiêu chuẩn 1	2,5
Tiêu chuẩn 2	2,5
Tiêu chuẩn 3	2,5

Tiêu chuẩn 1: *Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng của trường, mục tiêu của giáo dục nghề nghiệp và nhu cầu của thị trường lao động.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại được thành lập theo Quyết định số 2832/2006/QĐ-BGD&ĐT ngày 05/6/2006 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo với tên gọi ban đầu là Trường Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên, và được đổi tên thành Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại theo Quyết định số 599/QĐ-LĐTBXH ngày 21/5/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Trường được quy định tại Quyết định số 2226/QĐ-BCT ngày 27/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Công Thương, trong đó xác định rõ các cấp trình độ đào tạo, ngành nghề và cơ cấu các đơn vị trong Trường.

Theo Chiến lược phát triển Trường Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên đến năm 2025, tầm nhìn 2035 (ban hành kèm theo Quyết định số 438/QĐ-CĐCNPY ngày 24/12/2015), Trường đặt mục tiêu:

"Phấn đấu xây dựng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại trở thành trường chất lượng cao cấp độ quốc gia, đến năm 2025 có đủ điều kiện đào tạo kỹ sư thực hành cho 7 nghề trọng điểm đạt cấp độ quốc tế; đào tạo nguồn nhân lực kỹ thuật cao, đa cấp, đa ngành, đa dạng hóa các loại hình đào tạo; mở rộng hợp tác quốc tế, tạo dựng thương hiệu mạnh trong nước, khu vực và quốc tế."

Căn cứ vào Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011-2020; Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế – xã hội tỉnh Vĩnh Phúc đến năm 2020, tầm nhìn 2030; và Quyết định số 1769/QĐ-LĐTBXH ngày 25/11/2019 phê duyệt ngành, nghề trọng điểm giai đoạn 2016-2020, định hướng đến năm 2025, Nhà trường đã xây dựng Chiến lược phát triển giai đoạn đến năm 2025, tầm nhìn 2030, xác định rõ định hướng phát triển các nghề trọng điểm cấp độ quốc tế, trong đó nghề Nghiệp vụ Lễ tân là một trong những nghề ưu tiên (1.1.01 - *Quyết định số 2226/QĐ-BCT ngày 27/06/2019 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại*).

Với mục tiêu của Trường là “Phấn đấu xây dựng Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại trở thành trường chất lượng cao cấp độ quốc gia, đến năm 2025 có đủ điều kiện đào tạo kỹ sư thực hành cho 7 nghề trọng điểm đạt cấp độ quốc tế. Đào tạo nguồn nhân lực kỹ thuật cao, đa cấp, đa ngành, đa dạng hóa các loại hình đào tạo. Mở rộng quan hệ hợp tác, tạo được thương hiệu mạnh trong nước, khu vực và quốc tế” (1.1.02 - *Chiến lược phát triển trường Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên đến năm 2025 và tầm nhìn 2035 ban hành kèm theo Quyết định số 438/QĐ-CĐCNPY ngày 24/12/2015 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên*).

Trên cơ sở nghiên cứu nhu cầu phát triển nhân lực theo Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 – 2020 (1.1.03 - *Quy hoạch phát triển nhân lực Việt Nam giai đoạn 2011 – 2020*); Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Vĩnh Phúc đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 (1.1.04 - *Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế – xã hội tỉnh Vĩnh Phúc đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*); Quyết định phê duyệt ngành, nghề trọng điểm; Trường được lựa chọn ngành, nghề trọng điểm giai đoạn 2016-2020 và định hướng đến năm 2025 (1.1.05– *Quyết định số 1769/QĐ-LĐTBXH phê duyệt ngành, nghề trọng điểm; Trường được lựa chọn ngành, nghề trọng điểm giai đoạn 2016-2020 và định hướng đến năm 2025 ban hành ngày 25/11/2019*); Nhà trường xây dựng Chiến lược phát triển của Trường giai đoạn đến 2025, tầm nhìn 2030; Chiến lược xác định rõ mục tiêu và giải pháp phát triển các nghề trọng điểm cấp độ quốc tế, trong đó có nghề Nghiệp vụ lễ tân là một trong những ưu tiên hàng đầu trong chiến lược phát triển đào tạo ở các giai đoạn (1.1.02 - *Chiến lược phát triển trường Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên đến năm 2025 và tầm nhìn 2035*

ban hành kèm theo Quyết định số 438/QĐ-CĐCNPY ngày 24/12/2015 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Công nghiệp Phúc Yên).

Hằng năm, căn cứ vào tình hình hoạt động đào tạo của Trường, của nghề đào tạo và theo sự thay đổi của cơ chế, chính sách, nhu cầu thị trường lao động và cập nhật sự tiến bộ của khoa học công nghệ. Nhà trường đã tiến hành, rà soát, điều chỉnh mục tiêu chương trình đào tạo cho phù hợp mục tiêu của cơ sở đào tạo và nhu cầu thị trường lao động. Chương trình đào tạo nghề Điện công nghiệp trình độ trung cấp khi xây dựng, điều chỉnh đều có sự tham gia ý kiến của đội ngũ giáo viên, cán bộ quản lý và các chuyên gia đến từ các doanh nghiệp và cơ quan quản lý cấp trên theo quy định, trong đó có ý kiến đóng góp về mục tiêu của chương trình (1.1.06 - Kế hoạch xây dựng, chỉnh sửa chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân của Trường các năm 2022, 2023, 2024; 1.1.07 - Quyết định thành lập Ban Chủ nhiệm biên soạn, chỉnh sửa chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân của Trường các năm 2022, 2023, 2024; 1.1.08 - Quyết định thành lập hội đồng thẩm định chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân của Trường các năm 2019, 2020; 1.1.09 - Biên bản họp Hội đồng thẩm định chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân của Trường các năm 2022, 2023, 2024; 1.1.10 - Quyết định ban hành chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân của Trường các năm 2022, 2023, 2024).

Mục tiêu được công bố rộng rãi trên website nhà trường và được thông báo đến tất cả cán bộ giáo viên và HSSV trong nhà trường (1.1.11 - <https://coit.edu.vn/chitiet-3-763-dao-tao.html.vn>).

Hằng năm, Nhà trường thực hiện khảo sát lấy ý kiến của cán bộ quản lý, nhà giáo, cựu HSSV và Doanh nghiệp về sự phù hợp của mục tiêu của chương trình đào tạo với mục tiêu đào tạo của nhà trường và nhu cầu thị trường lao động, được thực hiện theo các bước, cụ thể: Lập danh sách và kế hoạch khảo sát (1.1.12 - Danh sách các đối tượng tham gia khảo sát năm 2022, 2023, 2024; 1.1.13 - Kế hoạch khảo sát năm 2022, 2023, 2024); Xây dựng bộ phiếu khảo sát để lấy ý kiến cán bộ quản lý, nhà giáo, cựu HSSV và Doanh nghiệp (1.1.14 - Bộ phiếu khảo sát 2022, 2023, 2024); Sau khi khảo sát khoa đã thu thập, phân tích, xử lý và lập báo cáo (1.1.15 - Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát năm 2022, 2023, 2024; 1.1.16 - Tổng hợp phiếu khảo sát năm 2022, 2023, 2024)

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 1, tiêu chí 1: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2: *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, đáp ứng yêu cầu của Khung trình độ quốc gia Việt Nam đối với các trình độ giáo dục nghề nghiệp, yêu cầu của ngành, nghề đào tạo, nhu cầu của người học, đơn vị sử dụng lao động, các bên liên quan khác và được công bố công khai.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch là đơn vị chuyên môn được Nhà trường giao nhiệm vụ tổ chức, quản lý và triển khai chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân. Các môn học chung trong chương trình do các đơn vị chuyên môn khác đảm nhiệm theo chức năng, nhiệm vụ được quy định trong Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại (minh chứng 1.2.01).

Chuẩn đầu ra (CĐR) của chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân được xây dựng dựa trên Khung trình độ quốc gia Việt Nam, đảm bảo phản ánh đầy đủ ba nhóm năng lực: Năng lực về kiến thức chuyên môn; Năng lực về kỹ năng nghề nghiệp; Năng lực về thái độ, đạo đức nghề nghiệp và khả năng thích ứng với môi trường làm việc thực tế.

Trong quá trình xây dựng và điều chỉnh, chuẩn đầu ra của chương trình được xác định phù hợp với yêu cầu của ngành nghề, nhu cầu người học, đơn vị sử dụng lao động và các bên liên quan. CĐR được lấy ý kiến của doanh nghiệp, giảng viên, cán bộ quản lý, cựu sinh – sinh viên, sau đó được Hội đồng thẩm định thông qua và Hiệu trưởng phê duyệt ban hành cùng với chương trình đào tạo.

Trong quá trình xây dựng và điều chỉnh, chuẩn đầu ra của chương trình được xác định phù hợp với yêu cầu của ngành nghề, nhu cầu người học, đơn vị sử dụng lao động và các bên liên quan. CĐR được lấy ý kiến của doanh nghiệp, giảng viên, cán bộ quản lý, cựu học sinh – sinh viên, sau đó được Hội đồng thẩm định thông qua và Hiệu trưởng phê duyệt ban hành cùng với chương trình đào tạo.

Sau khi được phê duyệt, chuẩn đầu ra được công bố công khai trên website của Trường (<https://coit.edu.vn> x), đồng thời được phổ biến trong các buổi sinh hoạt đầu khóa, các tiết học định hướng nghề nghiệp và lưu hành trong sổ tay HSSV, hồ sơ chương trình đào tạo của Khoa.

Hằng năm, Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch căn cứ vào kết quả học tập, đánh giá rèn luyện của HSSV, kết quả thanh – kiểm tra của các phòng ban chức năng và các cuộc họp của Hội đồng thi đua, khen thưởng để tổng hợp, báo cáo tổng kết công tác đào tạo và đánh giá việc thực hiện chuẩn đầu ra (minh chứng 1.2.02 - 1.2.03).

Khoa luôn được Hội đồng thi đua, khen thưởng của Nhà trường đánh giá là đơn vị hoàn thành tốt nhiệm vụ trong các năm học gần đây (minh chứng 1.2.04), thể hiện sự nghiêm túc, hiệu quả trong việc triển khai thực hiện và đánh giá CĐR chương trình.

****) Điểm mạnh***

Chuẩn đầu ra của chương trình được xây dựng phù hợp với Khung trình độ quốc gia Việt Nam, đảm bảo tính toàn diện về kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp.

Quá trình xây dựng, rà soát chuẩn đầu ra có sự tham gia của các bên liên quan: doanh nghiệp, cựu HSSV, giảng viên, cán bộ quản lý.

CĐR được công bố công khai, dễ tiếp cận, giúp người học, giảng viên và nhà tuyển dụng hiểu rõ yêu cầu năng lực đầu ra.

Việc đánh giá, tổng kết và điều chỉnh mục tiêu, chuẩn đầu ra được thực hiện định kỳ, có báo cáo và minh chứng cụ thể.

****) Tôn tại***

Việc khảo sát ý kiến doanh nghiệp và người học về mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra chưa được tiến hành thường xuyên, phạm vi còn hạn chế.

Một số nội dung chuẩn đầu ra cần được cập nhật kịp thời để phản ánh xu thế phát triển nghề nghiệp mới (ứng dụng công nghệ số, ngoại ngữ chuyên ngành, kỹ năng mềm nâng cao).

****) Kế hoạch cải tiến***

Tăng cường hoạt động khảo sát doanh nghiệp, cựu sinh viên và người học về mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra; cập nhật kết quả làm căn cứ điều chỉnh hàng năm.

Xây dựng bộ tiêu chí và công cụ đánh giá định lượng mức độ đạt được chuẩn đầu ra của sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Rà soát, cập nhật và điều chỉnh chuẩn đầu ra định kỳ nhằm phù hợp với yêu cầu của Khung trình độ quốc gia phiên bản mới và xu hướng phát triển của ngành du lịch – khách sạn.

Tổ chức hội thảo chuyên môn giữa giảng viên, doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhằm trao đổi, thống nhất định hướng điều chỉnh chuẩn đầu ra theo nhu cầu thực tế.

Đẩy mạnh truyền thông nội bộ để giảng viên và sinh viên hiểu rõ hơn về CDR và cách thức đạt được các năng lực theo yêu cầu của chương trình.

. (1.2.01- Quy chế tổ chức và hoạt động Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại). (1.2.02 – Báo cáo tổng kết học kỳ, năm học của Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch năm học 2022 – 2023; 2023 - 2024; 1.2.03 – Báo cáo họp Hội đồng thi đua khen thưởng các năm 2021 – 2022, 2022 – 2023, 2023 - 2024). (1.2.04 - Quyết định công nhận danh hiệu thi đua cho tập thể cá nhân năm 2021 – 2022, 2022 – 2023, 2023 - 2024;).

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 2, tiêu chí 1: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 3: Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được tích hợp năng lực số cho phù hợp với yêu cầu của chuyển đổi số trong giáo dục nghề nghiệp.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Căn cứ định hướng của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội về chuyển đổi số trong giáo dục nghề nghiệp, Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đã ban hành nhiều kế hoạch và giải pháp nhằm tích hợp năng lực số vào hoạt động đào tạo, trong đó có chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân.

Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch được giao nhiệm vụ chủ trì xây dựng, rà soát và cập nhật chuẩn đầu ra (CDR) của chương trình nghề Nghiệp vụ Lễ tân. Trong quá trình rà soát, Khoa đã tích hợp các yếu tố năng lực số phù hợp với yêu cầu của nghề và xu thế chuyển đổi số của ngành du lịch – khách sạn, cụ thể:

Ứng dụng công nghệ thông tin và phần mềm chuyên ngành (PMS – Property Management System, hệ thống đặt phòng trực tuyến, hệ thống quản lý khách hàng CRM).

Sử dụng thành thạo công cụ văn phòng, giao tiếp và xử lý thông tin số (email, nền tảng quản lý học tập, mạng xã hội nghề nghiệp).

Năng lực an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu cá nhân của khách hàng.

Khả năng thích ứng và làm việc trong môi trường số hóa, bao gồm kỹ năng tìm kiếm, xử lý, lưu trữ và chia sẻ thông tin số hiệu quả.

Tham gia các hoạt động học tập và đào tạo trực tuyến, khai thác nguồn tài nguyên số phục vụ công việc thực tế.

Những yêu cầu này được thể hiện cụ thể trong chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, gắn với các mô-đun/môn học chuyên môn như Nghiệp vụ lễ tân, Ứng dụng công nghệ thông tin trong du lịch, Giao tiếp khách hàng trong môi trường số....

Nhà trường đã triển khai nhiều hoạt động nhằm nâng cao năng lực số cho người học và giảng viên, bao gồm:

Sử dụng hệ thống quản lý học tập (LMS) để tổ chức giảng dạy, kiểm tra, đánh giá trực tuyến.

Tổ chức các khóa bồi dưỡng năng lực số cho giáo viên theo Kế hoạch chuyển đổi số của Trường.

Tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý đào tạo và thực hành nghề nghiệp, tạo môi trường số hóa trong dạy – học.

CĐR tích hợp năng lực số được Hội đồng thẩm định thông qua và Hiệu trưởng phê duyệt ban hành, đồng thời được công bố công khai trên website của Trường và phổ biến đến giảng viên, sinh viên thông qua các buổi sinh hoạt chuyên môn, đầu khóa học. (1.3.01 - Quyết định CĐR các CTĐT); (1.3.02 - Ý kiến cán bộ quản lý, nhà giáo, học sinh-sinh viên)

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 3, tiêu chí 1: 2,5 điểm

2.2.2 TIÊU CHÍ 2: Cấu trúc và nội dung của chương trình đào tạo, giáo trình

Đánh giá tổng quát tiêu chí 2:

Mở đầu:

Hoạt động đào tạo được xác định là một hoạt động trung tâm của Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch nói riêng cũng như của Nhà trường nói chung. Quá trình tổ chức các hoạt động đào tạo phải luôn hướng tới và đạt được mục tiêu đào tạo. Để làm được điều đó, Khoa đã có chủ trương thực hiện đa dạng hóa các phương thức tổ chức đào tạo đáp ứng nhu cầu của người học, yêu cầu của người sử dụng lao động. Không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, vươn tới đạt chuẩn đào tạo của các nước tiên tiến trong khu vực và quốc tế.

Chất lượng đào tạo được nhà trường coi là sự sống còn trong việc thực hiện sứ mạng và khẳng định vị trí và thương hiệu nhà trường cũng như của khoa Khách sạn du

lich – Ngoại ngữ. Trong quá trình tổ chức dạy và học, kế hoạch đào tạo được khoa xây dựng khoa học, phù hợp trên cơ sở điều kiện thực tế và đặc biệt quan tâm tới các yêu cầu của thực tiễn sản xuất, kinh doanh và thực hiện nghiêm túc.

Nhà trường chủ trương và thường xuyên quan tâm chỉ đạo thực hiện đổi mới phương pháp dạy học, phương pháp và quy trình thi, kiểm tra, đánh giá phù hợp với phương thức đào tạo, hình thức học tập và đặc thù của môn học, mô đun nghề Nghiệp vụ lễ tân.

Công tác dạy và học được thực hiện nghiêm túc, hiệu quả; việc tuyển sinh được thực hiện đúng thủ tục, đúng nguyên tắc, thể hiện được sự đa dạng hoá hình thức tổ chức và sự sáng tạo, chương trình đào tạo ngày càng thể hiện sự gắn kết với thị trường lao động, đáp ứng nhu cầu việc làm của người học và yêu cầu của người sử dụng.

** Những điểm mạnh:*

- Nhà trường xây dựng và ban hành quy chế tuyển sinh theo đúng quy định, thực hiện công tác tuyển sinh đảm bảo nghiêm túc, công bằng, khách quan, luôn tuyển sinh đạt trên 80% chỉ tiêu được giao.

- Kế hoạch, tiến độ đào tạo được phê duyệt và thực hiện theo từng học kỳ, năm học, chi tiết đến từng môn học/mô đun, giờ học lý thuyết, thực hành, thực tập phù hợp với từng hình thức, phương thức tổ chức đào tạo phát huy tính tích cực, tự giác, năng động, khả năng làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm của người học, trên 70% các môn học/ mô đun nghề Nghiệp vụ lễ tân thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong hoạt động dạy và học.

- Các hoạt động đào tạo được thực hiện theo đúng nội dung, chương trình đã được phê duyệt; có sự tham gia của các đơn vị sử dụng lao động trong việc tổ chức, hướng dẫn cho người học thực hành, 100% người học trước khi tốt nghiệp đều được thực hành tại đơn vị sử dụng lao động phù hợp với nghề Nghiệp vụ lễ tân.

- Việc kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học thể hiện tính nghiêm túc, công bằng. Các phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với đặc thù ngành nghề đào tạo, môn học, phương thức, hình thức và mục tiêu đào tạo đảm bảo tính khoa học.

- Định kỳ hàng năm tổ chức hội giảng cấp khoa, cấp trường và tham gia hội giảng các cấp đạt giải cao đã tạo điều kiện tốt cho giáo viên phấn đấu, học hỏi - không

ngừng, tự nâng cao năng lực chuyên môn cũng như phương pháp giảng dạy, đồng thời phổ biến kinh nghiệm giảng dạy trong toàn thể đội ngũ giáo viên nhà trường.

- Nhà trường sử dụng phần mềm Quản lý đào tạo nhằm nâng cao công tác quản lý đào tạo và xây dựng kế hoạch đào tạo thực sự khoa học, kiểm soát tốt tiến độ thực hiện giảng dạy trong từng học kỳ, năm học và khóa học.

* *Những tồn tại:* Nhà trường chưa có bộ giáo trình chính thống cho nghề Nghiệp vụ lễ tân.

* *Kế hoạch nâng cao chất lượng:*

- Duy trì việc thực hiện công tác tuyển sinh theo đúng quy định, việc thực hiện kiểm tra đánh giá kết quả học tập đúng quy định.

- Phát huy việc nâng cao năng lực chuyên môn, phương pháp giảng dạy của giáo viên; việc kết hợp với đơn vị sử dụng lao động trong hoạt động đào tạo.

- Nhà trường cần bổ sung bộ giáo trình chính thống dùng để giảng dạy.

Điểm đánh giá tiêu chí 2

Tiêu chí, tiêu chuẩn	Điểm tự đánh giá
Tiêu chí 2	12,5
Tiêu chuẩn 1	2,5
Tiêu chuẩn 2	2,5
Tiêu chuẩn 3	2,5
Tiêu chuẩn 4	2,5
Tiêu chuẩn 5	0
Tiêu chuẩn 6	2,5
Tiêu chuẩn 7	0

Tiêu chuẩn 1: *Chương trình đào tạo có đầy đủ thông tin, cấu trúc logic, có tính linh hoạt và được cập nhật, phê duyệt, ban hành.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại được xây dựng, rà soát, cập nhật và ban hành theo đúng quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Quá trình xây dựng chương trình được thực hiện theo quy trình ban hành, thẩm định và phê duyệt chương trình đào tạo của Nhà trường, đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành (2.1.01 – Quy trình xây dựng, điều chỉnh, thẩm định và phê duyệt chương trình đào tạo của Trường).

Chương trình đào tạo có đầy đủ các thông tin cơ bản, bao gồm: Mục tiêu đào tạo (chung và cụ thể); Chuẩn đầu ra (kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm); Cấu trúc chương trình (tổng khối lượng học tập, các mô-đun/môn học, thời lượng lý thuyết – thực hành); Nội dung chương trình, đề cương chi tiết các mô-đun/môn học; Hình thức và phương pháp đào tạo, đánh giá kết quả học tập; Quy định về điều kiện tốt nghiệp, cấp bằng, chứng chỉ.

Cấu trúc chương trình được thiết kế logic, khoa học, đảm bảo sự liên thông giữa các mô-đun kiến thức – kỹ năng – thực hành nghề nghiệp. Chương trình phân chia hợp lý giữa: Kiến thức cơ sở và chuyên môn nghề; Kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm; Thực tập nghề nghiệp, mô phỏng và trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp.

Nhằm đáp ứng yêu cầu thực tế và sự phát triển nhanh của ngành Du lịch - Khách sạn, chương trình được cập nhật định kỳ hàng năm dựa trên: Kết quả khảo sát doanh nghiệp, cựu sinh viên và người học; Đề xuất của giảng viên và Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch; Thay đổi trong quy định, khung chương trình hoặc tiến bộ công nghệ trong nghề.

Sau khi được phê duyệt, chương trình được công bố công khai trên website của Trường (<https://coit.edu.vn>), lưu hành nội bộ tại Khoa Kinh tế – Khách sạn Du lịch và phổ biến tới toàn thể giảng viên, sinh viên trong buổi sinh hoạt đầu khóa, đầu năm học. Chương trình có tính linh hoạt cao, cho phép người học: Lựa chọn mô-đun tự chọn hoặc các học phần bổ trợ phù hợp với định hướng nghề nghiệp; Tích lũy kết quả học tập liên thông giữa các bậc trình độ hoặc các chương trình khác trong cùng nhóm ngành.

(2.1.02 - Kế hoạch biên soạn/chỉnh sửa chương trình); 2.1.03 - QĐ thành lập Ban chủ nhiệm biên soạn (minh chứng); (2.1.04 – QĐ thành lập Hội đồng thẩm định chương trình); (2.1.05 - BB Hợp thẩm định và thông qua chương trình đào tạo); (2.1.06 - Quyết định phê duyệt chương trình đào tạo).

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 1, tiêu chí 2: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2: Nội dung chương trình đào tạo đáp ứng sự thay đổi của khoa học, công nghệ, yêu cầu trong sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và nhu cầu của thị trường lao động hoặc của ngành, địa phương.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại được xây dựng, cập nhật và triển khai phù hợp với sự phát triển của khoa học – công nghệ, yêu cầu của ngành du lịch – khách sạn, cũng như nhu cầu thực tiễn của thị trường lao động trong và ngoài tỉnh Vĩnh Phúc.

Việc xây dựng nội dung chương trình được thực hiện trên cơ sở: Khung trình độ quốc gia Việt Nam đối với trình độ trung cấp; Chương trình khung của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội; Quy hoạch phát triển nhân lực ngành du lịch Việt Nam đến năm 2025, tầm nhìn 2030; Chiến lược phát triển Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đến năm 2025, tầm nhìn 2035; Khảo sát nhu cầu thị trường lao động và ý kiến của doanh nghiệp sử dụng lao động (khách sạn, resort, công ty du lịch, lữ hành).

Nội dung chương trình đảm bảo cập nhật thường xuyên các kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp hiện đại, đáp ứng yêu cầu của ngành dịch vụ - du lịch trong thời kỳ chuyển đổi số, bao gồm: Ứng dụng phần mềm quản lý khách sạn (PMS), hệ thống đặt phòng trực tuyến, quản lý thông tin khách hàng (CRM); Kỹ năng giao tiếp đa ngôn ngữ, kỹ năng chăm sóc khách hàng trong môi trường số; Quy trình phục vụ, lễ tân, tổ chức sự kiện theo tiêu chuẩn quốc tế; Thực hành nghề tại doanh nghiệp, mô phỏng tình huống nghề nghiệp thực tế.

Cấu trúc chương trình được phân bổ hợp lý giữa các học phần lý thuyết, thực hành, kỹ năng mềm và thực tập nghề nghiệp tại doanh nghiệp, giúp người học vận dụng kiến thức vào thực tiễn công việc.

Hằng năm, Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch phối hợp với Phòng Đào tạo và doanh nghiệp đối tác tiến hành rà soát, điều chỉnh nội dung chương trình dựa trên: Sự thay đổi về công nghệ, thiết bị phục vụ trong ngành khách sạn – du lịch; Kết quả khảo sát người học, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng; Phản hồi của giảng viên và chuyên gia tại các kỳ họp Hội đồng thẩm định chương trình.

Quy trình cập nhật được thực hiện nghiêm túc theo các bước: xây dựng kế hoạch, thu thập thông tin, điều chỉnh nội dung, thẩm định và phê duyệt ban hành (2.1.01 - Kế

hoạch rà soát chương trình; 2.1.02 - Biên bản họp Hội đồng thẩm định; 2.1.03 - Báo cáo khảo sát doanh nghiệp; 2.1.04 - Quyết định ban hành CTĐT; 2.1.05 - Ma trận chương trình).

.Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 2, tiêu chí 2: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2.3: Chương trình đào tạo được thiết kế và phát triển dựa trên nhu cầu và phản hồi của các bên liên quan, bảo đảm đạt được chuẩn đầu ra. Mỗi môn học, mô-đun phải thể hiện vị trí, vai trò và tiến trình đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đã xây dựng, rà soát và phát triển chương trình đào tạo (CTĐT) nghề Nghiệp vụ lễ tân dựa trên chuẩn đầu ra, khung năng lực nghề và nhu cầu của thị trường lao động. Quá trình thiết kế và phát triển CTĐT được thực hiện có sự tham gia của các bên liên quan, gồm:

doanh nghiệp du lịch - khách sạn, cơ quan quản lý, giảng viên chuyên môn, cựu sinh viên và đại diện người học. (2.3.01 - Quy trình thiết kế, phát triển CTĐT; 2.3.02 – Biên bản họp Hội đồng xây dựng CTĐT).

Nhà trường tiến hành khảo sát nhu cầu xã hội và phân tích vị trí việc làm của nghề Nghiệp vụ lễ tân nhằm xác định chuẩn đầu ra và cấu trúc chương trình phù hợp. Kết quả khảo sát cho thấy doanh nghiệp yêu cầu người lao động phải có khả năng giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

Những thông tin này được sử dụng làm căn cứ cho việc xác lập chuẩn đầu ra và xây dựng các mô-đun đào tạo tương ứng. (2.3.03 – Báo cáo khảo sát nhu cầu lao động; 2.3.04 – Chuẩn đầu ra CTĐT nghề Nghiệp vụ lễ tân).

Mỗi môn học, mô-đun trong chương trình đều được thiết kế gắn với từng nhóm năng lực cụ thể trong chuẩn đầu ra:

Nhóm năng lực chuyên môn: Mô-đun Nghiệp vụ lễ tân cơ bản, Nghiệp vụ lễ tân nâng cao, Quản lý đặt buồng và đón tiếp khách.

Nhóm năng lực hỗ trợ: Môn Tin học ứng dụng, Tiếng Anh chuyên ngành lễ tân, Kỹ năng giao tiếp khách hàng.

Nhóm năng lực thái độ - tác phong nghề: Môn Văn hóa doanh nghiệp, Kỹ năng làm việc nhóm và xử lý tình huống nghề nghiệp.

Cấu trúc chương trình đảm bảo tính logic và tiến trình phát triển năng lực: từ kiến thức nền tảng - kỹ năng cơ bản – kỹ năng chuyên sâu - thực tập nghề tại doanh nghiệp. (2.3.05 – *Ma trận liên kết chuẩn đầu ra - mô-đun*; 2.3.06 – *Bản mô tả học phần, mô-đun*).

Nhà trường cũng định kỳ rà soát và cập nhật CTĐT dựa trên phản hồi của doanh nghiệp và người học sau mỗi khóa đào tạo. Ví dụ, năm 2023, sau khảo sát tại hệ thống khách sạn Mường Thanh và Melia, trường đã cập nhật mô-đun "Ứng dụng phần mềm quản lý lễ tân (Opera, Smile)" và bổ sung nội dung "Quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn". (2.3.07 – *Báo cáo cải tiến CTĐT năm 2023*; 2.3.08 – *Biên bản góp ý doanh nghiệp*).

Nhờ đó, chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân luôn đảm bảo tính thực tiễn, tính hội nhập và khả năng đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp, giúp người học hình thành năng lực nghề nghiệp vững chắc, đạt được đầy đủ chuẩn đầu ra đã công bố.

Trường đã xây dựng và triển khai hiệu quả quy trình thiết kế, phát triển CTĐT dựa trên nhu cầu của các bên liên quan, có hệ thống minh chứng đầy đủ, rõ ràng. Mỗi môn học, mô-đun trong CTĐT đều thể hiện mối quan hệ trực tiếp với chuẩn đầu ra, bảo đảm người học đạt năng lực nghề nghiệp, thái độ và kỹ năng phù hợp yêu cầu thực tiễn.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 3, tiêu chí 2: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 4: *Chương trình đào tạo được định kỳ rà soát, đánh giá, cập nhật và cải tiến để đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động, sự phát triển của ngành, địa phương.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Công tác rà soát, đánh giá, cập nhật và cải tiến chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại được thực hiện định kỳ hằng năm và đột xuất khi có yêu cầu thay đổi từ cơ quan quản lý, thị trường lao động, hoặc sự phát triển của khoa học - công nghệ.

Nhà trường ban hành Quy trình rà soát, đánh giá, cập nhật chương trình đào tạo nhằm đảm bảo hoạt động này được thực hiện thường xuyên, có kế hoạch, có minh chứng rõ ràng (2.4.01 - *Quy trình rà soát, đánh giá và cập nhật chương trình đào tạo của Trường*).

Trách nhiệm thực hiện được phân công cụ thể:

Phòng Quản lý đào tạo: Chủ trì xây dựng kế hoạch, phối hợp với các khoa chuyên môn;

Khoa Kinh tế – Khách sạn Du lịch: Trực tiếp rà soát nội dung chương trình, thu thập ý kiến phản hồi, đề xuất điều chỉnh;

Doanh nghiệp và chuyên gia trong ngành: Tham gia góp ý, thẩm định nội dung chương trình, đảm bảo phù hợp với yêu cầu thực tiễn nghề nghiệp.

Công tác rà soát, cải tiến nội dung chương trình tập trung vào các nội dung:

Cập nhật kiến thức, kỹ năng theo chuẩn nghề quốc gia, ASEAN và quốc tế;

Bổ sung các mô-đun liên quan đến chuyển đổi số, kỹ năng xanh, kỹ năng mềm;

-Điều chỉnh tỉ lệ lý thuyết – thực hành cho phù hợp với yêu cầu nghề nghiệp;

Cập nhật thiết bị, công nghệ, phần mềm quản lý khách sạn hiện đại vào nội dung giảng dạy:

Tăng cường nội dung thực tập nghề, mô phỏng và trải nghiệm thực tế doanh nghiệp.

Kết quả khảo sát và phản hồi từ doanh nghiệp cho thấy chương trình đào tạo Nghiệp vụ Lễ tân của Trường cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu thị trường lao động, sinh viên tốt nghiệp có khả năng thích ứng nhanh, kỹ năng nghề vững, tác phong chuyên nghiệp.

Quy trình rà soát - cập nhật được triển khai qua các bước chính:

1. Xây dựng kế hoạch rà soát chương trình đào tạo hằng năm (2.4.02 - *Kế hoạch rà soát chương trình đào tạo hằng năm*);

2. Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến từ các bên liên quan: doanh nghiệp, giảng viên, sinh viên, cựu HSSV về mức độ phù hợp của chương trình (2.4.03 – *Phiếu khảo sát*);

3. Phân tích kết quả khảo sát, xác định nội dung cần cập nhật, cải tiến (2.4.04 – *Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát và đề xuất điều chỉnh*);

4. Tổ chức họp Hội đồng khoa học – đào tạo và Hội đồng thẩm định chương trình để thông qua nội dung cập nhật (2.4.05 – *Biên bản họp Hội đồng thẩm định chương trình*)

5. Ban hành quyết định điều chỉnh, cập nhật chương trình đào tạo (2.4.06 – *Quyết định ban hành chương trình sau rà soát*);

6. Công bố công khai chương trình mới trên website của Trường (2.4.07. <https://coit.edu.vn>) và phổ biến đến giảng viên, sinh viên.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 4, tiêu chí 2: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 5: *Giáo trình được biên soạn hoặc lựa chọn, thẩm định, ban hành đủ cho các mô-đun, môn học của chương trình đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Đến thời điểm này, nghề Nghiệp vụ lễ tân không có cuốn giáo trình chính thống nào được thẩm định, phê duyệt để đưa vào giảng dạy; Nhà trường cũng chưa có kế hoạch biên soạn hay lựa chọn, mua sắm bộ giáo trình cho nghề này.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 5, tiêu chí 2: 0 điểm

Tiêu chuẩn 6: *Giáo trình cụ thể hóa yêu cầu về nội dung kiến thức, kỹ năng của từng mô-đun, môn học trong chương trình đào tạo, tạo điều kiện để thực hiện phương pháp dạy học tích cực, bảo đảm đáp ứng yêu cầu của ngành, nghề đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Giáo trình của các mô-đun, môn học trong chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ Lễ tân trình độ trung cấp được biên soạn dựa trên chuẩn đầu ra và nội dung chương trình đào tạo đã được phê duyệt, đảm bảo cụ thể hóa rõ ràng kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm cần đạt đối với từng mô-đun, môn học.

Trong quá trình biên soạn, Ban biên soạn giáo trình căn cứ:

Chương trình khung quốc gia và chuẩn đầu ra của nghề Nghiệp vụ Lễ tân:

Đề cương chi tiết mô-đun, môn học đã được phê duyệt;

Yêu cầu thực tế của doanh nghiệp và thị trường lao động trong lĩnh vực du lịch – khách sạn;

Các phương pháp dạy học tích cực được khuyến nghị trong giáo dục nghề nghiệp.

Mỗi giáo trình đều nêu rõ:

Mục tiêu mô-đun/môn học, xác định cụ thể kiến thức, kỹ năng, năng lực người học cần đạt được;

Cấu trúc nội dung logic, gồm lý thuyết, bài tập, hướng dẫn thực hành, tình huống nghề, câu hỏi ôn tập:

Phần hướng dẫn thực hiện phương pháp giảng dạy – học tập, khuyến khích người học chủ động tìm hiểu, thảo luận, mô phỏng, thực hành và tự đánh giá;

Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá kết quả học tập theo chuẩn đầu ra.

Các giáo trình được biên soạn theo định hướng phát triển năng lực người học, chú trọng thực hành nghề nghiệp, mô phỏng tình huống, xử lý tình huống nghề lễ tân thực tế tại khách sạn, resort, trung tâm du lịch.

Giáo trình được thẩm định bởi Hội đồng thẩm định giáo trình gồm chuyên gia, giảng viên và đại diện doanh nghiệp để bảo đảm tính cập nhật, thực tiễn vì ↓ ca học (2.6.01 – *Biên bản thẩm định giáo trình các mô-đun nghề Nghiệp vụ Lễ tân*).

Khi sử dụng, giáo viên được khuyến khích vận dụng linh hoạt các phương pháp dạy học tích cực (thảo luận nhóm, học theo dự án, dạy học mô phỏng, học tại doanh nghiệp, phản hồi 360 độ...) giúp người học chủ động chiếm lĩnh kiến thức, rèn luyện kỹ năng nghề và hình thành tác phong chuyên nghiệp.

Bên cạnh đó, các giáo trình được bổ sung học liệu điện tử, video hướng dẫn, bài giảng mô phỏng để hỗ trợ dạy – học trực tuyến và tự học (2.6.02 – *Bản giáo trình mẫu*; 2.6.03 - *Danh mục học liệu điện tử và video mô phỏng nghề*; 2.6.04 - *Quyết định phê duyệt giáo trình*; 2.6.05 - *Phản hồi doanh nghiệp về nội dung giáo trình*)

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 6, tiêu chí 2: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 7: *Giáo trình định kỳ được rà soát, đánh giá và cập nhật theo quy định, đáp ứng sự đổi mới của chương trình đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Năm 2024, 2025 Nhà trường không có Kế hoạch rà soát, đánh giá và cập nhật giáo trình nghề Nghiệp vụ lễ tân theo quy định, đáp ứng sự đổi mới của chương trình đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 7, tiêu chí 2: 0 điểm

2.2.3 TIÊU CHÍ 3: Hoạt động đào tạo

Đánh giá tổng quát tiêu chí 3:

Hoạt động đào tạo được xác định là một hoạt động trung tâm của Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch nói riêng cũng như của Nhà trường nói chung. Quá trình tổ chức các hoạt động đào tạo phải luôn hướng tới và đạt được mục tiêu đào tạo. Để làm được điều đó, Khoa đã có chủ trương thực hiện đa dạng hóa các phương thức tổ chức đào

tạo đáp ứng nhu cầu của người học, yêu cầu của người sử dụng lao động. Không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, vươn tới đạt chuẩn đào tạo của các nước tiên tiến trong khu vực và quốc tế.

Chất lượng đào tạo được nhà trường coi là sự sống còn trong việc thực hiện sứ mạng và khẳng định vị trí và thương hiệu nhà trường cũng như của khoa Khách sạn du lịch – Ngoại ngữ. Trong quá trình tổ chức dạy và học, kế hoạch đào tạo được khoa xây dựng khoa học, phù hợp trên cơ sở điều kiện thực tế và đặc biệt quan tâm tới các yêu cầu của thực tiễn sản xuất, kinh doanh và thực hiện nghiêm túc.

Nhà trường chủ trương và thường xuyên quan tâm chỉ đạo thực hiện đổi mới phương pháp dạy học, phương pháp và quy trình thi, kiểm tra, đánh giá phù hợp với phương thức đào tạo, hình thức học tập và đặc thù của môn học, mô đun nghề Nghiệp vụ lễ tân.

Công tác dạy và học được thực hiện nghiêm túc, hiệu quả; việc tuyển sinh được thực hiện đúng thủ tục, đúng nguyên tắc, thể hiện được sự đa dạng hoá hình thức tổ chức và sự sáng tạo, chương trình đào tạo ngày càng thể hiện sự gắn kết với thị trường lao động, đáp ứng nhu cầu việc làm của người học và yêu cầu của người sử dụng.

** Những điểm mạnh:*

- Nhà trường xây dựng và ban hành quy chế tuyển sinh theo đúng quy định, thực hiện công tác tuyển sinh đảm bảo nghiêm túc, công bằng, khách quan, luôn tuyển sinh đạt trên 80% chỉ tiêu được giao.

- Kế hoạch, tiến độ đào tạo được phê duyệt và thực hiện theo từng học kỳ, năm học, chi tiết đến từng môn học/mô đun, giờ học lý thuyết, thực hành, thực tập phù hợp với từng hình thức, phương thức tổ chức đào tạo phát huy tính tích cực, tự giác, năng động, khả năng làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm của người học, trên 70% các môn học/ mô đun nghề Nghiệp vụ lễ tân thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong hoạt động dạy và học.

- Các hoạt động đào tạo được thực hiện theo đúng nội dung, chương trình đã được phê duyệt; có sự tham gia của các đơn vị sử dụng lao động trong việc tổ chức, hướng dẫn cho người học thực hành, 100% người học trước khi tốt nghiệp đều được thực hành tại đơn vị sử dụng lao động phù hợp với nghề Nghiệp vụ lễ tân.

- Việc kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học thể hiện tính nghiêm túc, công bằng. Các phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với đặc thù ngành nghề đào tạo, môn học, phương thức, hình thức và mục tiêu đào tạo đảm bảo tính khoa học.

- Định kỳ hàng năm tổ chức hội giảng cấp khoa, cấp trường và tham gia hội giảng các cấp đạt giải cao đã tạo điều kiện tốt cho giáo viên phấn đấu, học hỏi - không ngừng, tự nâng cao năng lực chuyên môn cũng như phương pháp giảng dạy, đồng thời phổ biến kinh nghiệm giảng dạy trong toàn thể đội ngũ giáo viên nhà trường.

- Nhà trường sử dụng phần mềm Quản lý đào tạo nhằm nâng cao công tác quản lý đào tạo và xây dựng kế hoạch đào tạo thực sự khoa học, kiểm soát tốt tiến độ thực hiện giảng dạy trong từng học kỳ, năm học và khóa học.

* *Những tồn tại:* Không có

* *Kế hoạch nâng cao chất lượng:*

- Duy trì việc thực hiện công tác tuyển sinh theo đúng quy định, việc thực hiện kiểm tra đánh giá kết quả học tập đúng quy định.

- Phát huy việc nâng cao năng lực chuyên môn, phương pháp giảng dạy của giáo viên; việc kết hợp với đơn vị sử dụng lao động trong hoạt động đào tạo.

Điểm đánh giá tiêu chí 3

Tiêu chí, tiêu chuẩn	Điểm tự đánh giá
Tiêu chí 3	17,5
Tiêu chuẩn 1	2,5
Tiêu chuẩn 2	2,5
Tiêu chuẩn 3	2,5
Tiêu chuẩn 4	2,5
Tiêu chuẩn 5	2,5
Tiêu chuẩn 6	2,5
Tiêu chuẩn 7	2,5

Tiêu chuẩn 1: Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật. Các hoạt động tư vấn tuyển sinh giúp người học lựa chọn đúng ngành, nghề đào tạo, phát huy năng lực, sở trường của người học. Kết quả tuyển sinh đạt tối thiểu 80% chỉ tiêu theo kế hoạch của cơ sở đào tạo.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Căn cứ vào quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, hàng năm nhà trường ban hành Kế hoạch tuyển sinh với các nội dung cụ thể: chỉ tiêu tuyển sinh từng ngành/ngành, hình thức tuyển sinh, đối tượng, điều kiện, thời gian và phương thức nộp hồ sơ.

Chính sách tuyển sinh được công bố công khai trên website của nhà trường, fanpage, bảng thông báo tại trường và các kênh truyền thông địa phương.

Các thông tin tuyển sinh được cập nhật thường xuyên, kịp thời để đảm bảo thí sinh và phụ huynh nắm bắt rõ ràng về ngành nghề, thời gian và quy trình tuyển sinh. (3.1.01 - Kế hoạch tuyển sinh các năm 2023-2025; 3.1.02 - Thông báo tuyển sinh trên website, fanpage; 3.1.03 - Tờ rơi và ấn phẩm tuyển sinh).

Nhà trường tổ chức nhiều hoạt động tư vấn tuyển sinh – hướng nghiệp tại các trường THCS, THPT, trung tâm giáo dục thường xuyên và trên các nền tảng trực tuyến.

Các hoạt động tư vấn giúp học sinh hiểu rõ đặc điểm của từng ngành/ngành, cơ hội việc làm sau tốt nghiệp, từ đó lựa chọn ngành học phù hợp với năng lực, sở thích và điều kiện cá nhân.

Bên cạnh đó, nhà trường tổ chức "Ngày hội tư vấn tuyển sinh – hướng nghiệp" hàng năm, mời doanh nghiệp và cựu sinh viên chia sẻ kinh nghiệm nghề nghiệp thực tế. (3.1.04 - Kế hoạch và báo cáo hoạt động tư vấn tuyển sinh 2023-2025; 3.1.05 - Hình ảnh, video hoạt động tư vấn).

Nhờ triển khai hiệu quả các chính sách và hoạt động tư vấn, kết quả tuyển sinh của nhà trường trong các năm gần đây đạt và vượt 80% chỉ tiêu được giao. Điều này thể hiện sức hút của chương trình đào tạo, uy tín của nhà trường và sự phù hợp giữa ngành nghề đào tạo với nhu cầu của xã hội. (3.1.06 - Báo cáo tổng kết công tác tuyển sinh 2022-2024; 3.1.07 - Biên bản họp hội đồng tuyển sinh).

Chính sách tuyển sinh của nhà trường được xây dựng rõ ràng, minh bạch và công khai rộng rãi. Hoạt động tư vấn tuyển sinh được thực hiện đa dạng, hiệu quả, giúp người học lựa chọn đúng ngành nghề, phát huy năng lực và sở trường. Kết quả tuyển sinh trong ba năm gần nhất đều đạt trên 80% chỉ tiêu, đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn và khẳng định năng lực thu hút người học của nhà trường.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 1, tiêu chí 3: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2: *Các phương pháp đào tạo phù hợp với nội dung, mục tiêu của từng mô-đun, môn học để góp phần đạt được mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Căn cứ vào chuẩn đầu ra của từng chương trình đào tạo và đặc thù của từng mô-đun, môn học, các giảng viên trong Khoa lựa chọn và áp dụng phương pháp giảng dạy phù hợp.

Đối với các môn học lý thuyết, giảng viên sử dụng phương pháp thuyết trình kết hợp trao đổi, thảo luận, nêu vấn đề, nhằm phát huy tư duy logic và khả năng phân tích của người học.

Với các mô-đun thực hành nghề, giảng viên chủ yếu sử dụng phương pháp "dạy học theo năng lực thực hiện", kết hợp hướng dẫn trực tiếp, làm mẫu, quan sát và đánh giá theo tiêu chí kỹ năng nghề nghiệp. (3.2.01 - *Giáo án các môn học/mô-đun*; 3.2.02 - *sổ đầu bài giảng dạy các năm học 2023-2024*; 3.2.03 - *Kế hoạch giảng dạy theo mô-đun*).

Giảng viên tích cực đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng lấy người học làm trung tâm, tăng cường hoạt động nhóm, thảo luận tình huống, mô phỏng quy trình nghề nghiệp thực tế.

Công nghệ thông tin được ứng dụng rộng rãi trong giảng dạy: sử dụng bài giảng điện tử, video minh họa, phần mềm mô phỏng, học liệu trực tuyến.

Các môn học thực hành, đặc biệt thuộc các ngành Kinh tế, Khách sạn - Du lịch, đều kết hợp giữa lý thuyết, mô phỏng và thực hành tại xưởng, phòng thực hành hoặc doanh nghiệp. (3.2.04 - *Bài giảng điện tử*; 3.2.05 - *Hình ảnh giờ học mô phỏng và thực hành nghề*; 3.2.06 - *danh mục phần mềm mô phỏng, thiết bị dạy học*).

Trong từng học kỳ, khoa tổ chức sinh hoạt chuyên môn để trao đổi, thống nhất phương pháp giảng dạy, đánh giá kết quả học tập, và chia sẻ kinh nghiệm đổi mới sư phạm.

Nhà trường tạo điều kiện cho giảng viên tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, tập huấn phương pháp dạy học tích cực, cập nhật kiến thức nghề nghiệp mới.

Qua đó, năng lực sư phạm và kỹ năng hướng dẫn thực hành của đội ngũ giảng viên ngày càng được nâng cao, đáp ứng yêu cầu của chương trình đào tạo theo hướng

tiếp cận năng lực. (3.2.07 - *Biên bản sinh hoạt chuyên môn*; 3.2.08 - *Chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, sổ theo dõi hoạt động chuyên môn*).

Việc áp dụng các phương pháp đào tạo phù hợp giúp người học chủ động, sáng tạo trong học tập, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp và đạt chuẩn đầu ra theo chương trình đào tạo.

Kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên và doanh nghiệp đánh giá cao về tính thực tiễn, khả năng vận dụng kiến thức vào công việc và kỹ năng nghề của người học sau tốt nghiệp. (3.2.09 - *Báo cáo khảo sát người học và doanh nghiệp*; 3.2.10 - *Tổng hợp kết quả đánh giá kết quả học tập các năm học 2023-2024*).

Phương pháp đào tạo của nhà trường được lựa chọn và triển khai phù hợp với nội dung, mục tiêu của từng môn học, mô-đun, đảm bảo góp phần đạt được chuẩn đầu ra của chương trình. Hoạt động đổi mới phương pháp dạy học và ứng dụng công nghệ thông tin được thực hiện thường xuyên, mang lại hiệu quả rõ rệt trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và năng lực nghề nghiệp của sinh viên.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 2, tiêu chí 3: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 3: *Các hoạt động dạy và học phát huy tính tích cực, tự giác, khả năng làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm của người học, thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng tự học, tự nghiên cứu và học tập suốt đời.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trong quá trình giảng dạy, giảng viên được yêu cầu áp dụng phương pháp dạy học tích cực, lấy người học làm trung tâm. Các hoạt động dạy học được thiết kế nhằm khuyến khích sinh viên tham gia chủ động, sáng tạo trong việc tiếp nhận và xử lý kiến thức.

Giảng viên hướng dẫn người học tự nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị bài học trước khi lên lớp, tham gia thảo luận, đặt câu hỏi và phản biện trong quá trình học.

Hình thức học tập được đa dạng hóa: học qua tình huống nghề nghiệp, học theo dự án, thuyết trình nhóm, mô phỏng công việc thực tế, học qua thực hành tại doanh nghiệp. (3.3.01 - *Giáo án giảng dạy thể hiện hoạt động học tập tích cực*; 3.3.02 - *Sổ đầu bài và kế hoạch giảng dạy các năm 2023-2024*; 3.3.03 - *Hình ảnh sinh viên tham gia hoạt động nhóm*).

Các mô-đun thực hành nghề trong chương trình đào tạo được thiết kế để rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng làm việc nhóm và giải quyết vấn đề thực tế.

Trong giờ học thực hành, sinh viên được chia thành nhóm nhỏ để phối hợp thực hiện nhiệm vụ, qua đó hình thành tác phong nghề nghiệp, ý thức kỷ luật và khả năng làm việc trong môi trường tập thể.

Hoạt động "Hội thi tay nghề sinh viên" và "Tuần lễ học tập trải nghiệm thực tế" được tổ chức hằng năm, tạo cơ hội cho người học áp dụng kiến thức, rèn luyện kỹ năng, đồng thời giao lưu và học hỏi lẫn nhau. (3.3.04 - Kế hoạch và báo cáo tổ chức hội thi tay nghề; 3.3.05 - Hình ảnh hoạt động học tập nhóm, báo cáo thực hành; 3.3.06 - Phiếu đánh giá năng lực nghề của sinh viên).

Nhà trường triển khai nhiều hình thức hỗ trợ tự học và tự nghiên cứu như: hệ thống học liệu điện tử, thư viện số, tài liệu tham khảo trực tuyến, bài giảng điện tử và diễn đàn học tập.

Giảng viên giao bài tập nghiên cứu cá nhân, yêu cầu sinh viên tìm hiểu, tổng hợp, trình bày và thảo luận kết quả trên lớp, qua đó hình thành thói quen học tập suốt đời. Khoa tổ chức giúp người học rèn luyện kỹ năng tự học, tự cập nhật kiến thức và kỹ năng mới. (3.3.07 - Danh mục học liệu điện tử, bài giảng trực tuyến).

Sinh viên ngày càng thể hiện sự chủ động, tự tin, kỹ năng hợp tác và tinh thần học hỏi cao.

Kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên, giảng viên và doanh nghiệp cho thấy trên 90% đánh giá tích cực về kỹ năng nghề, khả năng làm việc nhóm và tính thần tự học của sinh viên sau khi tốt nghiệp. (3.3.08 - Báo cáo khảo sát phản hồi người học và doanh nghiệp).

Các hoạt động dạy và học của nhà trường được tổ chức khoa học, đa dạng và phù hợp với đặc thù từng ngành nghề đào tạo. Phương pháp giảng dạy hiện đại giúp người học phát huy tính tích cực, tự giác, khả năng làm việc độc lập và theo nhóm. Đồng thời, các hoạt động thực hành, nghiên cứu và trải nghiệm thực tế giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp, phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu và hình thành thói quen học tập suốt đời, đáp ứng tốt yêu cầu của thị trường lao động hiện nay.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 3, tiêu chí 3: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 4: *Trường phối hợp với đơn vị sử dụng lao động trong việc tổ chức, hướng dẫn người học thực hành, thực tập tại nơi làm việc.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Nhà trường luôn xác định việc liên kết, hợp tác với doanh nghiệp là yếu tố quan trọng trong đào tạo nghề nhằm gắn kết giữa lý thuyết và thực hành, giữa đào tạo và nhu cầu thực tế của thị trường lao động.

Hàng năm, Phòng Quản lý đào tạo phối hợp với các Khoa chuyên môn xây dựng kế hoạch thực hành – thực tập cho từng ngành nghề.

Trường đã ký biên bản ghi nhớ hợp tác (MOU) với nhiều doanh nghiệp, khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành, cơ sở sản xuất – dịch vụ... để tạo điều kiện cho sinh viên được thực hành, thực tập tại nơi làm việc thực tế.

Các đơn vị sử dụng lao động cam kết hỗ trợ về địa điểm, người hướng dẫn, nội dung thực tập và đánh giá kết quả học tập, góp phần nâng cao kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên. (3.4.01 - *Danh sách doanh nghiệp hợp tác*; 3.4.02 - *biên bản ký kết hợp tác 2021-2024*; 3.4.03 - *kế hoạch thực tập*).

Trước khi sinh viên đi thực tập, nhà trường tổ chức buổi hướng dẫn, phổ biến quy định, nội quy và yêu cầu của doanh nghiệp để sinh viên nắm rõ mục tiêu và nội dung thực tập.

Các giảng viên phụ trách mô-đun cùng với cán bộ hướng dẫn tại doanh nghiệp trực tiếp theo dõi, đánh giá quá trình thực tập của sinh viên theo phiếu đánh giá kỹ năng nghề và tác phong làm việc.

Nội dung thực hành, thực tập được xây dựng dựa trên chuẩn đầu ra và yêu cầu thực tế của từng ngành nghề; sinh viên được trực tiếp tham gia các công việc cụ thể tại nơi làm việc như: phục vụ khách, lễ tân, sửa chữa thiết bị điện, chế biến món ăn, tổ chức sự kiện,...

Sau đợt thực tập, sinh viên nộp báo cáo tổng kết, được doanh nghiệp xác nhận và giảng viên hướng dẫn chấm điểm, nhận xét. (3.4.04 - *Kế hoạch hướng dẫn thực tập* (3.4.05 - *phiếu đánh giá của doanh nghiệp*; 3.4.06 - *báo cáo tổng kết thực tập của sinh viên*)

Hoạt động phối hợp với doanh nghiệp giúp sinh viên tiếp cận quy trình làm việc thực tế, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp, tác phong công nghiệp, kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm.

Sau khi hoàn thành thực tập, nhiều sinh viên được doanh nghiệp tuyển dụng ngay, thể hiện hiệu quả gắn kết giữa đào tạo và nhu cầu lao động.

Phản hồi từ doanh nghiệp cho thấy sinh viên của trường có ý thức kỷ luật, tinh thần học hỏi và khả năng thích nghi tốt, tuy nhiên vẫn cần tiếp tục rèn luyện thêm kỹ năng mềm và kỹ năng quản lý thời gian. (3.4.07 - *Biên bản đánh giá thực tập của doanh nghiệp*; 3.4.08 - *báo cáo khảo sát phản hồi doanh nghiệp*; 3.4.09 - *danh sách sinh viên được tuyển dụng sau thực tập*).

Nhà trường đã xây dựng được mối quan hệ hợp tác chặt chẽ và thường xuyên với nhiều đơn vị sử dụng lao động trong tổ chức thực hành, thực tập.

Hoạt động hướng dẫn, giám sát và đánh giá thực tập được thực hiện nghiêm túc, có quy trình rõ ràng. Qua đó, sinh viên được trải nghiệm thực tế, củng cố kiến thức, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp và tác phong làm việc chuyên nghiệp.

Kết quả cho thấy công tác phối hợp giữa trường và doanh nghiệp mang lại hiệu quả thiết thực, góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và khả năng đáp ứng thị trường lao động của người học sau tốt nghiệp.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 4, tiêu chí 3: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 5: *Trường xây dựng, ban hành quy trình và tổ chức thực hiện việc kiểm tra, thi, đánh giá kết quả học tập, rèn luyện, cấp văn bằng cho người tốt nghiệp bảo đảm công bằng, minh bạch; hồ sơ lưu trữ đầy đủ, rõ ràng.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Nhà trường đã xây dựng và ban hành Quy chế kiểm tra, đánh giá kết quả học tập và rèn luyện áp dụng thống nhất cho toàn trường, tuân thủ quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Quy trình kiểm tra, thi, đánh giá bao gồm: ra đề, duyệt đề, tổ chức thi - kiểm tra, chấm điểm, nhập điểm và lưu trữ hồ sơ.

Mỗi học kỳ, phòng Quản lý đào tạo phối hợp với các khoa lập kế hoạch thi, kiểm tra cụ thể; nội dung, hình thức và thời gian được thông báo công khai đến giảng

viên và sinh viên. (3.5.01 - Quy chế đánh giá học tập; 3.5.02 - kế hoạch thi, kiểm tra từng học kỳ; 3.5.03 - biên bản coi thi, chấm thi).

Đề thi được duyệt và bảo mật theo quy trình; việc chấm thi, nhập điểm được thực hiện theo đúng quy định, có hội đồng giám sát và kiểm tra độc lập.

Sinh viên được quyền phúc khảo khi có thắc mắc về kết quả. Điểm số được công khai minh bạch trên hệ thống quản lý đào tạo.

Kết quả học tập, rèn luyện là căn cứ xét học bổng, khen thưởng và xét tốt nghiệp, đảm bảo công bằng, khách quan. (3.5.04 - thông báo công bố điểm thi; 3.5.05 - sổ tổng hợp kết quả rèn luyện).

Quy trình xét và cấp bằng tốt nghiệp được thực hiện nghiêm túc, công khai, có hội đồng xét duyệt theo quy định.

Hồ sơ tốt nghiệp (bảng điểm, biên bản xét duyệt, sổ gốc cấp bằng, danh sách sinh viên tốt nghiệp) được lưu trữ đầy đủ, khoa học tại Phòng Đào tạo và Phòng Công tác HSSV. (3.5.06 - Biên bản họp hội đồng xét tốt nghiệp; 3.5.07 - sổ cấp phát văn bằng; 3.5.08 - danh sách sinh viên tốt nghiệp các khóa).

Công tác kiểm tra, đánh giá và cấp văn bằng được triển khai đúng quy định, đảm bảo tính công bằng, minh bạch và khách quan. Quy trình được thực hiện chặt chẽ, hồ sơ lưu trữ rõ ràng, góp phần nâng cao uy tín và chất lượng đào tạo của nhà trường.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 5, tiêu chí 3: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 6: Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học đa dạng, tương thích với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và các mục tiêu dạy và học.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Giảng viên sử dụng nhiều hình thức đánh giá phù hợp với từng mô-đun, môn học như: kiểm tra viết, trắc nghiệm, vấn đáp, thực hành nghề, bài tập nhóm, bài thuyết trình, dự án, sản phẩm mô phỏng công việc thực tế.

Đối với các mô-đun thực hành nghề, việc đánh giá được thực hiện dựa trên bộ tiêu chí kỹ năng nghề và mức độ hoàn thành sản phẩm thực tế, phản ánh năng lực thực hành của sinh viên. (3.6.01 - đề thi và phiếu chấm điểm; 3.6.02 -; sản phẩm thực hành của sinh viên).

Các hình thức và tiêu chí đánh giá được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra của chương trình, bảo đảm người học đạt đủ năng lực về kiến thức, kỹ năng, thái độ nghề nghiệp.

Mỗi mô-đun đều có hướng dẫn đánh giá cụ thể, nêu rõ trọng số giữa lý thuyết và thực hành, giữa đánh giá quá trình và đánh giá tổng kết. (3.6.03 - *Bảng hướng dẫn đánh giá mô-đun*; 3.6.04 - *quy định tỷ lệ điểm giữa các hình thức kiểm tra*).

Nhiều giảng viên sử dụng bài kiểm tra trực tuyến, phần mềm mô phỏng và công cụ số hóa để chấm điểm và phản hồi cho sinh viên. Hệ thống quản lý đào tạo giúp lưu trữ, theo dõi kết quả học tập và tạo điều kiện cho sinh viên tra cứu thuận tiện. (3.6.05 - *mẫu bài thi trên phần mềm*).

Phương pháp đánh giá của nhà trường phong phú, phù hợp với đặc thù từng ngành nghề và định hướng theo năng lực thực hiện. Việc gắn đánh giá với chuẩn đầu ra giúp phản ánh chính xác năng lực của sinh viên, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 6, tiêu chí 3: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 7: *Kết quả kiểm tra, đánh giá người học được tổng hợp, phân tích và phản hồi kịp thời để cải thiện việc giảng dạy, học tập.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Sau mỗi học kỳ, Phòng Quản lý đào tạo tổng hợp kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên, lập báo cáo phân tích tỉ lệ đạt, chưa đạt và các môn có kết quả thấp để gửi về các Khoa chuyên môn.

Các Khoa hợp rút kinh nghiệm giảng dạy, xác định nguyên nhân (nội dung, phương pháp, năng lực người học, điều kiện thực hành,...) và đề xuất giải pháp khắc phục. (3.7.01 - *Báo cáo tổng hợp kết quả học tập 2021-2024*; 3.7.02 - *biên bản họp rút kinh nghiệm giảng dạy*).

Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời cho sinh viên, giúp các em điều chỉnh phương pháp học tập.

Giảng viên sử dụng kết quả phân tích để cải tiến nội dung và phương pháp giảng dạy, bổ sung ví dụ thực tế, tăng cường thực hành hoặc hỗ trợ học thêm đối với sinh viên yếu.

Phản hồi từ doanh nghiệp và cựu sinh viên cũng được sử dụng để điều chỉnh chuẩn đầu ra, nội dung mô-đun và phương pháp đánh giá. (3.7.03 - Báo cáo phản hồi người học – doanh nghiệp; 3.7.04 - kế hoạch cải tiến giảng dạy).

Hệ thống quản lý đào tạo trực tuyến cho phép giảng viên cập nhật điểm và nhận xét trực tiếp, giúp sinh viên tra cứu nhanh chóng, minh bạch.

Phòng Đào tạo định kỳ công bố thống kê học tập, tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ việc làm sau khi ra trường để phục vụ công tác cải tiến chương trình. (3.7.05 - Báo cáo thống kê kết quả học tập toàn trường).

Công tác tổng hợp, phân tích và phản hồi kết quả học tập được thực hiện thường xuyên, giúp giảng viên và sinh viên kịp thời điều chỉnh hoạt động dạy – học. -

Thông tin phản hồi được sử dụng hiệu quả trong việc cải tiến nội dung chương trình, phương pháp giảng dạy, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 7, tiêu chí 3: 2,5 điểm

2.2.4. TIÊU CHÍ 4: Đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức, người lao động

Đánh giá tổng quát tiêu chí 4:

Để thực hiện tốt nhiệm vụ đào tạo của Nhà trường nói chung cũng như của Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch nói riêng, luôn xác định: xây dựng, bồi dưỡng đội ngũ giáo viên, cán bộ quản lý, nhân viên có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Trong những năm qua Nhà trường luôn quan tâm đến việc xây dựng, đào tạo và phát triển đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý của Khoa; đáp ứng theo chuẩn quy định tại Thông tư số 08/2017/TT-BLĐTBXH. Thường xuyên chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ giáo viên về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, nghiệp vụ sư phạm; cử 100% giáo viên cốt lõi của khoa đi thực tập tại các đơn vị sử dụng lao động, cán bộ quản lý đi học tập, bồi dưỡng, các lớp tập huấn ở trong và ngoài nước. Đội ngũ giáo viên, cán bộ quản lý Nhà trường có tuổi đời bình quân trẻ, có năng lực tốt, đảm bảo tính kế thừa và phát triển của các đơn vị phòng, khoa, trung tâm cũng như nhà trường.

**** Những điểm mạnh:***

Khoa Điện có đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý có đủ về số lượng và đáp ứng tốt các yêu cầu về giáo dục nghề nghiệp; đạt chuẩn về trình độ chuyên môn và nghiệp vụ sư phạm làm việc có hiệu quả, chấp hành nghiêm túc kỷ luật lao động.

100% giáo viên, cán bộ quản lý của Khoa có trình độ, năng lực tốt hoàn thành các nhiệm vụ giảng dạy được Nhà trường và của khoa giao. Giáo viên dạy các môn chuyên môn nghề tham gia nghiên cứu khoa học, hội giảng các cấp.

* *Những tồn tại:* Không có

* *Kế hoạch nâng cao chất lượng:*

Tiếp tục làm tốt công tác tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ giáo viên dạy nghề và cán bộ quản lý.

Điểm đánh giá tiêu chí 4

Tiêu chí, tiêu chuẩn	Điểm tự đánh giá
Tiêu chí 4	15
Tiêu chuẩn 1	2,5
Tiêu chuẩn 2	2,5
Tiêu chuẩn 3	2,5
Tiêu chuẩn 4	2,5
Tiêu chuẩn 5	2,5
Tiêu chuẩn 6	2,5

Tiêu chuẩn 1: *Đội ngũ nhà giáo tham gia giảng dạy có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đạt chuẩn, đáp ứng được yêu cầu chương trình đào tạo và các quy định về tổ chức đào tạo có liên quan.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

1. Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ nhà giáo

Đội ngũ nhà giáo của trường có trình độ chuyên môn và nghiệp vụ đạt chuẩn theo quy định tại Thông tư số 08/2017/TT-BLĐTBXH.

100% giảng viên giảng dạy lý thuyết có trình độ từ đại học trở lên, trong đó một tỷ lệ đáng kể đạt trình độ thạc sĩ.

Giảng viên giảng dạy thực hành đều có chứng chỉ kỹ năng nghề hoặc kinh nghiệm thực tế tại doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu đào tạo theo hướng năng lực thực hiện.

Tất cả giảng viên đều có chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm, đảm bảo đủ điều kiện tham gia giảng dạy. (4.1.01 - Danh sách đội ngũ giảng viên; 4.1.02 - bằng cấp, chứng chỉ nghiệp vụ; 4.1.03); hồ sơ chuyên môn cá nhân).

Đội ngũ giảng viên nắm vững nội dung, mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

Giảng viên thường xuyên cập nhật kiến thức mới, phương pháp giảng dạy hiện đại và ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình giảng dạy.

Nhiều giảng viên tham gia xây dựng, biên soạn giáo trình, đề thi và ngân hàng câu hỏi, góp phần hoàn thiện hệ thống đào tạo. (4.1.04 - Kế hoạch bồi dưỡng chuyên môn; 4.1.05 - giáo án, bài giảng điện tử; 4.1.06 - biên bản họp chuyên môn).

Đội ngũ giảng viên của nhà trường đạt chuẩn về trình độ chuyên môn và nghiệp vụ, đáp ứng đầy đủ yêu cầu chương trình đào tạo. Năng lực sư phạm, kỹ năng nghề và tinh thần trách nhiệm cao giúp đảm bảo chất lượng giảng dạy, học tập và rèn luyện của người học.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 1, tiêu chí 4: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2: *Đội ngũ nhà giáo được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, năng lực và kinh nghiệm. Bảo đảm tất cả các mô-đun, môn học thuộc chương trình đào tạo có đủ nhà giáo giảng dạy; bảo đảm tỷ lệ số người học/lớp và tỷ lệ quy đổi người học/nhà giáo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Việc phân công giảng dạy được thực hiện theo quy trình quản lý đào tạo, dựa trên trình độ, chuyên ngành đào tạo, kinh nghiệm thực tế và năng lực sư phạm của từng giảng viên.

Các môn học, mô-đun được phân công đúng người, đúng việc; giảng viên giảng dạy đúng chuyên môn, có kinh nghiệm thực tế liên quan.

Các khoa chuyên môn định kỳ rà soát, đề xuất điều chỉnh phân công giảng dạy nhằm bảo đảm hiệu quả và chất lượng đào tạo. (4.2.01 - Quyết định phân công giảng dạy; 4.2.02 - kế hoạch giảng dạy từng học kỳ).

Nhà trường bảo đảm đủ số lượng giảng viên để giảng dạy tất cả các môn học, mô-đun trong chương trình đào tạo.

Tỷ lệ người học/nhà giáo và sĩ số lớp được duy trì trong giới hạn quy định, đảm bảo điều kiện học tập, thực hành và giảng dạy hiệu quả. (4.2.03 - thống kê tỷ lệ người học/nhà giáo).

Phòng Quản lý đào tạo phối hợp với các khoa theo dõi việc thực hiện kế hoạch giảng dạy, kiểm tra định kỳ hoạt động giảng dạy, chấm giáo án, dự giờ và đánh giá giờ dạy của giảng viên.

Kết quả đánh giá được sử dụng làm căn cứ xét thi đua, khen thưởng và lập kế hoạch bồi dưỡng năng lực sư phạm cho đội ngũ.

Công tác phân công giảng dạy của nhà trường được thực hiện khoa học, hợp lý, phù hợp với chuyên môn và năng lực từng giảng viên. Số lượng và cơ cấu đội ngũ đáp ứng đầy đủ yêu cầu chương trình đào tạo, bảo đảm hiệu quả dạy – học và quản lý chất lượng.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 2, tiêu chí 4: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 3: *Có kế hoạch phát triển đội ngũ nhà giáo bảo đảm về số lượng và chất lượng để thực hiện chương trình đào tạo. Nhà giáo tích cực tham gia nghiên cứu khoa học, các hội thi liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ của nhà giáo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Nhà trường xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên hàng năm và dài hạn, bám sát định hướng phát triển quy mô đào tạo và yêu cầu đổi mới giáo dục nghề nghiệp.

Kế hoạch tập trung vào:

Bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn và sư phạm (thạc sĩ, nghiệp vụ, kỹ năng nghề).

Cử giảng viên tham gia đào tạo, tập huấn tại doanh nghiệp để cập nhật công nghệ, quy trình sản xuất và tiêu chuẩn nghề mới.

Tuyển dụng giảng viên trẻ có năng lực, kết hợp với việc duy trì đội ngũ giảng viên giàu kinh nghiệm. (4.3.01 - Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên 2021-2024; 4.3.02 - báo cáo đào tạo, bồi dưỡng giảng viên).

Giảng viên của trường tích cực tham gia nghiên cứu khoa học, cải tiến kỹ thuật, biên soạn giáo trình và tài liệu giảng dạy.

Hàng năm, nhà trường tổ chức và cử giảng viên tham gia Hội giảng Nhà giáo giáo dục nghề nghiệp cấp trường, cấp tỉnh và cấp quốc gia.

Nhiều giảng viên đạt giải cao trong các kỳ hội giảng, được khen thưởng và công nhận danh hiệu "Nhà giáo dạy giỏi". (4.3.03 - Danh sách đề tài nghiên cứu khoa học;

4.3.04 - kết quả hội giảng nhà giáo các cấp; 4.3.05 - hình ảnh hoạt động bồi dưỡng chuyên môn).

Nhờ công tác phát triển đội ngũ được quan tâm, chất lượng giảng dạy và năng lực sư phạm của giảng viên ngày càng được nâng cao.

Đội ngũ nhà giáo có tinh thần trách nhiệm, tâm huyết với nghề, chủ động đổi mới phương pháp giảng dạy và gắn kết chặt chẽ với thực tế sản xuất, kinh doanh. (4.3.06 - Báo cáo tổng kết công tác giảng dạy, bồi dưỡng giảng viên; 4.3.07 - phiếu đánh giá giảng viên).

Nhà trường đã triển khai hiệu quả kế hoạch phát triển đội ngũ nhà giáo cả về số lượng, cơ cấu và chất lượng. Giảng viên tích cực học hỏi, nghiên cứu khoa học và tham gia các hội giảng, góp phần khẳng định năng lực chuyên môn, đồng thời nâng cao chất lượng đào tạo và uy tín của nhà trường.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 3, tiêu chí 4: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 4: *Nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của nhà giáo được xác định có tính hệ thống, có kế hoạch và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu. Nhà giáo định kỳ được học tập, bồi dưỡng, thực tập để cập nhật kiến thức, công nghệ, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp hoặc theo yêu cầu đặc thù của chương trình đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Hàng năm, căn cứ vào chiến lược phát triển của nhà trường và kế hoạch đào tạo, các khoa chuyên môn tiến hành khảo sát nhu cầu bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của giảng viên.

Kết quả khảo sát được tổng hợp, trình Ban Giám hiệu phê duyệt kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo giảng viên theo từng năm học.

Nhu cầu bồi dưỡng tập trung vào các lĩnh vực:

Cập nhật kiến thức chuyên môn, công nghệ mới trong ngành nghề đào tạo.

Rèn luyện, nâng cao kỹ năng nghề và kỹ năng sư phạm.

Bồi dưỡng tin học, ngoại ngữ, kỹ năng mềm, kỹ năng đánh giá người học.

(4.4.01 - Kế hoạch bồi dưỡng giảng viên các năm; 4.4.02 - phiếu khảo sát nhu cầu bồi dưỡng).

Nhà trường tổ chức các lớp tập huấn, hội thảo chuyên môn, sinh hoạt chuyên đề về đổi mới phương pháp giảng dạy, ứng dụng CNTT và kiểm tra đánh giá.

Giảng viên được cử tham gia các khóa bồi dưỡng do Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp, Sở LĐ-TB&XH và doanh nghiệp tổ chức.

Một số giảng viên được gửi đi thực tập tại doanh nghiệp, cơ sở sản xuất để cập nhật công nghệ mới và thực tế nghề nghiệp. (4.4.03 - *Quyết định cử giảng viên đi bồi dưỡng*; 4.4.04 - *giấy chứng nhận hoàn thành khóa học*; 4.4.05 - *biên bản tập huấn nội bộ*).

Hoạt động bồi dưỡng giúp giảng viên nâng cao năng lực giảng dạy, kỹ năng nghề, khả năng ứng dụng CNTT, và thích ứng với yêu cầu đào tạo mới.

Một số giảng viên sau khi tham gia các khóa bồi dưỡng đã đề xuất cải tiến nội dung bài giảng, đổi mới phương pháp dạy học và đánh giá. (4.4.06 - *Báo cáo tổng kết hoạt động bồi dưỡng giảng viên*; 4.4.07 - *cập nhật bài giảng sau bồi dưỡng*).

Nhà trường đã triển khai hiệu quả công tác khảo sát, lập kế hoạch và tổ chức bồi dưỡng chuyên môn cho đội ngũ giảng viên. Các hoạt động được thực hiện định kỳ, có hệ thống, giúp giảng viên thường xuyên cập nhật kiến thức, công nghệ và phương pháp giảng dạy hiện đại, đáp ứng yêu cầu phát triển chương trình đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 4, tiêu chí 4: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 5: *Đội ngũ cán bộ quản lý, viên chức, người lao động của khoa hoặc bộ môn triển khai chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ trong xây dựng, tổ chức triển khai chương trình đào tạo; định kỳ được học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Đội ngũ cán bộ quản lý, viên chức và nhân viên hành chính của các khoa/bộ môn có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với vị trí công tác.

100% cán bộ quản lý các khoa có trình độ đại học trở lên, nhiều người có trình độ sau đại học và kinh nghiệm trong lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp.

Cán bộ, nhân viên phụ trách công tác hành chính – đào tạo, thiết bị, tài chính... được đào tạo đúng chuyên ngành và có kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý đào tạo, tài

sản, nhân sự. (4.5.01 - *Danh sách, hồ sơ cán bộ quản lý – viên chức ; 4.5.02 - sơ yếu lý lịch và bằng cấp chuyên môn*).

Nhà trường định kỳ cử cán bộ quản lý, viên chức tham gia các khóa bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo, quản trị nhân sự, quản lý đào tạo, kiểm định chất lượng giáo dục nghề nghiệp....

Các khoa, bộ môn thường xuyên tổ chức sinh hoạt chuyên môn, chia sẻ kinh nghiệm quản lý đào tạo, triển khai chương trình, đánh giá sinh viên và phối hợp với doanh nghiệp. (4.5.03 - *Quyết định cử cán bộ đi học bồi dưỡng; .5.04 - chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý ; 4.5.05 - biên bản sinh hoạt chuyên môn khoa*).

Cán bộ, viên chức trong khoa thực hiện tốt công tác xây dựng kế hoạch đào tạo, tổ chức thực hành, phối hợp doanh nghiệp, kiểm tra đánh giá và hướng dẫn thực tập.

Bộ máy quản lý hoạt động hiệu quả, hỗ trợ tốt cho giảng viên và sinh viên trong quá trình dạy – học, góp phần duy trì và nâng cao chất lượng đào tạo. (4.5.06 - *Báo cáo tổng kết hoạt động quản lý khoa; 4.5.07 - kế hoạch triển khai chương trình đào tạo*).

Đội ngũ cán bộ quản lý, viên chức và người lao động của các khoa/bộ môn có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu công việc. Các hoạt động bồi dưỡng, tập huấn được duy trì thường xuyên, giúp đội ngũ này ngày càng chuyên nghiệp, năng động và có năng lực quản lý tốt trong tổ chức đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 5, tiêu chí 4: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 6: *Đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức, người lao động của khoa hoặc bộ môn triển khai chương trình đào tạo được hưởng các chế độ, chính sách theo quy định. Thực hiện chính sách khuyến khích đối với nhà giáo, cán bộ quản lý có thành tích để cải tiến liên tục chất lượng của chương trình đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Nhà trường thực hiện đầy đủ, kịp thời các chế độ, chính sách theo quy định của Nhà nước đối với đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý và nhân viên:

Lương, phụ cấp thâm niên, phụ cấp ưu đãi nhà giáo, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, nghỉ phép, thai sản, chế độ ốm đau, khen thưởng – kỷ luật...

Chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ.

Các chế độ, chính sách được thông báo công khai, minh bạch qua các văn bản hành chính, website, và được thực hiện nghiêm túc. (4.6.01 - Quy chế chi tiêu nội bộ; 4.6.02 - bảng lương, bảng phụ cấp nhà giáo).

Nhà trường ban hành quy định thi đua - khen thưởng để khuyến khích đội ngũ nhà giáo và cán bộ quản lý có thành tích xuất sắc trong giảng dạy, nghiên cứu và quản lý.

Các hình thức khuyến khích gồm: giấy khen, khen thưởng cấp trường, cấp sở, khen thưởng tiền mặt, ưu tiên cử tham gia hội giảng, bồi dưỡng nâng cao trình độ.

Những nhà giáo đạt danh hiệu "Giáo viên dạy giỏi" hoặc có thành tích nghiên cứu khoa học được tuyên dương trong các hội nghị tổng kết, lễ khai giảng, hoặc khen thưởng cấp trên. (4.6.03 - Quyết định khen thưởng; 4.6.04 - danh sách giảng viên đạt danh hiệu "Nhà giáo dạy giỏi").

Việc thực hiện tốt các chính sách, chế độ và công tác khen thưởng đã góp phần tạo động lực làm việc tích cực, nâng cao tinh thần trách nhiệm, gắn bó và sáng tạo của đội ngũ.

Nhiều giảng viên không ngừng tự học, đổi mới phương pháp giảng dạy, tham gia nghiên cứu khoa học và cải tiến nội dung chương trình. (4.6.05 - Báo cáo tổng kết công tác thi đua - khen thưởng; 4.6.06 – Danh sách giảng viên đạt danh hiệu thi đua cấp cao).

Nhà trường thực hiện tốt các chính sách, chế độ đãi ngộ và khuyến khích đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức. Việc quan tâm đến đời sống vật chất, tinh thần và ghi nhận thành tích đã góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy, hiệu quả quản lý và thúc đẩy cải tiến liên tục chương trình đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 6, tiêu chí 4: 2,5 điểm

2.2.5 TIÊU CHÍ 5: Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo và học liệu

Đánh giá tổng quát tiêu chí 5:

Mở đầu:

Nghề Nghiệp vụ lễ tân có đầy đủ hệ thống các phòng học lý thuyết, xưởng thực hành, phòng thí nghiệm, phòng học chuyên môn đáp ứng yêu cầu học tập, nghiên cứu của giáo viên và HSSV.

Nhà trường luôn quan tâm đổi mới và đầu tư trang thiết bị của nghề để phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học. Trang thiết bị, đồ dùng dạy học đúng chủng loại, hiện đại, đạt tiêu chuẩn về mặt kỹ thuật và đảm bảo sức khoẻ cho người vận hành, đáp ứng và phù hợp với nghề đào tạo.

Khoa có đủ hệ thống kho đảm bảo yêu cầu lưu trữ vật tư, dụng cụ thực hành.

Thư viện nhà trường có đầy đủ chương trình, giáo trình trang thiết bị và tài liệu phục vụ cho hoạt động học tập và nghiên cứu của cán bộ, giáo viên và người học, được trang bị phòng đọc Internet.

** Những điểm mạnh:*

Nghề Nghiệp vụ lễ tân có đủ hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm, thực hành, phòng học chuyên môn hoá đảm bảo quy chuẩn xây dựng và yêu cầu đào tạo.

Tất cả các máy móc, thiết bị của nghề đều đúng chủng loại, có chất lượng tốt, đạt tiêu chuẩn về mặt kỹ thuật và đảm bảo sức khoẻ cho người vận hành, phù hợp với các nghề trường đang đào tạo; đảm bảo đủ tỷ lệ thiết bị/người học, có phân công phụ trách quản lý thiết bị, vật tư, các thiết bị đào tạo có hồ sơ quản lý rõ ràng, có các quy định về quản lý, sử dụng, bảo trì, bảo dưỡng, hàng năm có đánh giá và đề xuất biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng theo quy định.

** Những tồn tại:*

Phần mềm ảo mô phỏng thiết bị dạy học thực tế mới chỉ áp dụng được một số môn đùn, môn học.

Thư viện của Nhà trường chưa đảm bảo 100% chương trình, giáo trình được số hóa và tích hợp với thư viện điện tử phục vụ hiệu quả cho hoạt động đào tạo.

Hệ thống máy tính của thư viện không hoạt động được dẫn đến việc tra cứu, tham khảo tài liệu trên internet còn hạn chế.

** Kế hoạch nâng cao chất lượng*

Tiếp tục đầu tư xây dựng phần mềm ảo mô phỏng cho các mô đùn, môn học của nghề Nghiệp vụ lễ tân.

Thực hiện số hóa các chương trình, giáo trình và tích hợp với thư viện điện tử.

Lập kế hoạch khắc phục hệ thống máy tính.

Điểm đánh giá tiêu chí 5

Tiêu chí, tiêu chuẩn	Điểm tự đánh giá
Tiêu chí 5	15
Tiêu chuẩn 1	2,5
Tiêu chuẩn 2	2,5
Tiêu chuẩn 3	2,5
Tiêu chuẩn 4	2,5
Tiêu chuẩn 5	2,5
Tiêu chuẩn 6	2,5

Tiêu chuẩn 1: *Phòng học, phòng học chuyên môn hóa, khu vực thực hành, thực nghiệm bảo đảm quy chuẩn và tiêu chuẩn cơ sở vật chất hiện hành, các yêu cầu công nghệ và bền vững môi trường. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai bao gồm cả các nhu cầu, điều kiện thiết yếu cho người khuyết tật và không phân biệt đối xử về giới.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại có hệ thống phòng học lý thuyết, phòng học nghề và phòng thực hành chuyên môn hóa nghề Nghiệp vụ lễ tân được bố trí hợp lý, đảm bảo diện tích, ánh sáng, thông gió, trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy theo đúng quy chuẩn, tiêu chuẩn hiện hành về cơ sở vật chất trong giáo dục nghề nghiệp. (5.1.01 – Danh mục phòng học; 5.1.02 – Biên bản kiểm tra an toàn PCCC).

Phòng thực hành nghiệp vụ lễ tân được thiết kế theo mô hình mô phỏng quầy lễ tân khách sạn, bao gồm: quầy đón tiếp, khu vực chờ khách, khu làm việc, khu mô phỏng phòng nghỉ, cùng các trang thiết bị đặc thù như máy tính cài phần mềm quản lý khách sạn (PMS), điện thoại nội bộ, máy POS, tủ hồ sơ, đồng phục, bảng tên, mẫu biểu nghiệp vụ. Không gian bố trí đúng nguyên tắc sư phạm, giúp người học rèn luyện kỹ năng nghề thực tế. (5.1.03 – Ảnh phòng thực hành Lễ tân; 5.1.04 – Danh mục thiết bị mô phỏng khách sạn).

Nhà trường quan tâm đến môi trường học tập xanh, sạch, an toàn: có cây xanh, hệ thống chiếu sáng tiết kiệm năng lượng, thùng rác phân loại, hệ thống xử lý nước thải, đảm bảo vệ sinh. Các khu vực đều có lối đi riêng cho người khuyết tật, đảm bảo

tiếp cận bình đẳng, không phân biệt giới trong học tập và thực hành. (5.1.05 – Kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng CSVC; 5.1.06 – Báo cáo công tác môi trường và an toàn).

Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân của Trường được đầu tư đồng bộ, đạt chuẩn, đáp ứng yêu cầu đào tạo, ứng dụng công nghệ hiện đại và tiêu chí phát triển bền vững, góp phần nâng cao chất lượng dạy học và hình ảnh môi trường học tập chuyên nghiệp.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 1, tiêu chí 5: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2: *Thiết bị, dụng cụ phục vụ đào tạo đầy đủ về số lượng, chủng loại và đáp ứng yêu cầu tổ chức thực hiện chương trình đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Thiết bị, dụng cụ phục vụ đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân được Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại trang bị đầy đủ về số lượng, chủng loại, đảm bảo chất lượng theo danh mục tối thiểu của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp và yêu cầu thực tế của chương trình đào tạo. (5.2.01 – Danh mục thiết bị nghề Nghiệp vụ lễ tân; 5.2.02 – Biên bản nghiệm thu thiết bị).

Các thiết bị được đầu tư phù hợp với quy trình nghiệp vụ khách sạn hiện đại, bao gồm: máy tính, máy in, máy POS, điện thoại bàn, hệ thống đặt phòng trực tuyến, phần mềm quản lý khách sạn (Smile/PMS), bộ đồng phục, mẫu thẻ khách hàng, biểu mẫu check-in/check-out, hóa đơn thanh toán, tài liệu hướng dẫn quy trình nghiệp vụ. (5.2.03 – Hồ sơ mô tả thiết bị; 5.2.04 – Hình ảnh thiết bị sử dụng trong giảng dạy).

Nhà trường xây dựng kế hoạch đầu tư, nâng cấp thiết bị hằng năm, đảm bảo cập nhật công nghệ mới và phù hợp với xu hướng chuyên đổi số trong ngành du lịch – khách sạn. Đồng thời, trường có hợp tác với doanh nghiệp khách sạn – du lịch để học viên được thực hành, thực tập trên thiết bị thực tế, qua đó tăng tính ứng dụng và trải nghiệm nghề nghiệp. (5.2.05 – Kế hoạch đầu tư thiết bị; 5.2.06 – Biên bản ký kết hợp tác doanh nghiệp).

Thiết bị, dụng cụ được phân bổ hợp lý giữa các lớp, được sử dụng hiệu quả, an toàn, góp phần bảo đảm quá trình dạy – học nghề Nghiệp vụ lễ tân được triển khai thuận lợi, đạt chất lượng và hiệu quả cao.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 2, tiêu chí 5: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 3: *Thiết bị, dụng cụ phục vụ đào tạo được quản lý, bảo trì, bảo dưỡng, bố trí hợp lý, bảo đảm các yêu cầu sư phạm, an toàn sức khỏe và vệ sinh môi trường.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại ban hành Quy chế quản lý, sử dụng và bảo trì thiết bị đào tạo, trong đó quy định rõ trách nhiệm của Khoa Du lịch – Dịch vụ, Tổ môn Lễ tân, giáo viên phụ trách phòng thực hành và nhân viên thiết bị trong việc quản lý, sử dụng và bảo dưỡng thiết bị. (5.3.01 – *Quy chế quản lý thiết bị*; 5.3.02 – *Sổ theo dõi sử dụng thiết bị*).

Thiết bị, dụng cụ được bố trí hợp lý trong phòng thực hành theo đúng quy trình nghiệp vụ: khu vực lễ tân khu vực khách chờ – khu xử lý hồ sơ – khu thanh toán, đảm bảo thuận tiện, khoa học và đáp ứng yêu cầu sư phạm. Mỗi phòng đều có nội quy sử dụng thiết bị, quy trình an toàn, hướng dẫn thao tác, đảm bảo người học được hướng dẫn đúng cách trước khi thực hành. (5.3.03 - *Nội quy phòng thực hành*; 5.3.04 – *Biên bản kiểm tra an toàn*).

Công tác bảo trì, bảo dưỡng, kiểm kê thiết bị được thực hiện định kỳ, có sổ theo dõi và kế hoạch cụ thể; thiết bị hư hỏng được sửa chữa hoặc thay thế kịp thời. Các thiết bị điện, điện tử được kiểm tra thường xuyên, đảm bảo an toàn khi sử dụng. Nhà trường chú trọng vệ sinh phòng thực hành, thu gom chất thải, lau dọn hàng ngày, giữ môi trường học tập sạch đẹp, an toàn. (5.3.05 – *Kế hoạch bảo trì thiết bị*; 5.3.06 – *Biên bản kiểm tra vệ sinh môi trường*).

Việc quản lý, bố trí, bảo trì thiết bị đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân được triển khai đầy đủ, nghiêm túc và hiệu quả, đảm bảo an toàn sức khỏe, vệ sinh môi trường và tính sư phạm, góp phần duy trì điều kiện dạy học chất lượng, ổn định và bền vững.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 3, tiêu chí 5: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 4: *Trường ban hành và áp dụng quy trình quản lý, cấp phát nguyên, nhiên, vật liệu. Nguyên, nhiên, vật liệu được bố trí sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp thuận tiện; đáp ứng đầy đủ nhu cầu theo kế hoạch, tiến độ đào tạo và được tái sử dụng hiệu quả.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đã ban hành và thực hiện quy trình quản lý, cấp phát, sử dụng và bảo quản nguyên, nhiên, vật liệu (NNVL) phục vụ đào tạo theo Quy chế quản lý tài sản, vật tư, thiết bị do Hiệu trưởng phê duyệt. (5.4.01 – Quy trình quản lý NNVL; 5.4.02- Quy chế quản lý tài sản, vật tư).

Đối với nghề Nghiệp vụ lễ tân, NNVL chủ yếu bao gồm biểu mẫu nghiệp vụ (phiếu đặt phòng, thẻ khách hàng, hóa đơn thanh toán, sổ nhật ký lễ tân), đồng phục, vật phẩm trang trí, dụng cụ thực hành, vật liệu phục vụ mô phỏng quây lễ tân, cùng các văn phòng phẩm khác. Tất cả được kiểm kê, cấp phát và quản lý theo kế hoạch học kỳ, năm học, đảm bảo cung ứng đầy đủ và đúng tiến độ đào tạo. (5.4.03 – Danh mục NNVL phục vụ thực hành; 5.4.04 – Phiếu cấp phát vật tư).

Kho vật tư và phòng thực hành được bố trí gọn gàng, ngăn nắp, có biển chỉ dẫn, khu vực bảo quản riêng biệt cho từng nhóm vật tư. Các vật tư còn sử dụng được được thu hồi, tái sử dụng hoặc phân loại để tiết kiệm chi phí, đồng thời đảm bảo an toàn lao động và vệ sinh môi trường. (5.4.05 – Biên bản kiểm kê vật tư; 5.4.06 – Hình ảnh kho vật tư).

Công tác quản lý, cấp phát NNVL được thực hiện nghiêm túc, minh bạch, có sổ theo dõi và chữ ký của người nhận, giúp sử dụng hiệu quả nguồn vật tư, giảm thất thoát và hỗ trợ tốt cho công tác đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân.

Nhận định:

Trường đã thực hiện đầy đủ và hiệu quả quy trình quản lý, cấp phát NNVL; nguyên vật liệu được bố trí khoa học, đáp ứng nhu cầu đào tạo, góp phần tiết kiệm, an toàn và nâng cao chất lượng thực hành nghề.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 4, tiêu chí 5: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 5: Thư viện, nguồn học liệu đầy đủ và phù hợp; được cập nhật và áp dụng những tiến bộ về công nghệ thông tin trong quản lý, sử dụng, bảo đảm hỗ trợ hiệu quả các hoạt động dạy, học, nghiên cứu của nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức, người lao động, người học và các hoạt động khác liên quan đến việc thực hiện chương trình đào tạo.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Thư viện của Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại được tổ chức theo mô hình thư viện kết hợp: truyền thống - điện tử – trực tuyến, phục vụ hiệu quả cho

hoạt động dạy, học, nghiên cứu và tự học của người học, giáo viên và cán bộ quản lý. (5.5.01 – Quy chế hoạt động thư viện; 5.5.02 – Danh mục tài liệu thư viện).

Nguồn học liệu phục vụ nghề Nghiệp vụ lễ tân gồm: giáo trình, tài liệu giảng dạy, tài liệu mô phỏng nghiệp vụ khách sạn, video hướng dẫn quy trình check-in/check-out, kỹ năng giao tiếp - phục vụ khách hàng, cùng các tài liệu tiếng Anh chuyên ngành, tạp chí du lịch, luật du lịch, quản trị khách sạn. Tài liệu được cập nhật hằng năm theo đề xuất của khoa Du lịch – Dịch vụ và theo chương trình đào tạo. (5.5.03 Danh mục học liệu nghề; 5.5.04 – Kế hoạch cập nhật học liệu).

Thư viện được tin học hóa, ứng dụng phần mềm quản lý mượn – trả sách, tra cứu tài liệu trực tuyến và truy cập tài nguyên học tập điện tử qua website, hệ thống LMS và mã QR. Người học có thể truy cập giáo trình điện tử, tài liệu chuyên ngành, video thực hành và bài giảng số hóa mọi lúc, mọi nơi. (5.5.05 – Giao diện thư viện điện tử; 5.5.06 – Hướng dẫn tra cứu tài liệu trực tuyến).

Không gian thư viện được bố trí hợp lý, có phòng đọc, khu tra cứu máy tính, khu tự học, khu học liệu điện tử và đảm bảo ánh sáng, wifi, an toàn PCCC, vệ sinh môi trường. Thư viện thực hiện thống kê, báo cáo số lượt truy cập và mượn tài liệu định kỳ, đảm bảo phục vụ hiệu quả nhu cầu học tập và nghiên cứu.

Thư viện và hệ thống học liệu của Trường đầy đủ, cập nhật, hiện đại, đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập nghề Nghiệp vụ lễ tân, hỗ trợ tích cực cho công tác đổi mới phương pháp dạy học, chuyển đổi số và nghiên cứu ứng dụng.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 5, tiêu chí 5: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 6: Thiết bị, dụng cụ đào tạo, các điều kiện đào tạo trực tuyến phù hợp và được cập nhật đáp ứng yêu cầu của chương trình đào tạo.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đã đầu tư, triển khai và vận hành hệ thống đào tạo trực tuyến kết hợp với đào tạo truyền thống, đảm bảo phù hợp với yêu cầu của chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân. (5.6.01 - Quy chế đào tạo trực tuyến; 5.6.02 – Kế hoạch triển khai e-learning).

Các phòng học được trang bị máy tính, camera, micro, máy chiếu, màn hình LCD, hệ thống wifi ổn định, cho phép tổ chức các tiết học trực tuyến, hội giảng, chia sẻ bài giảng qua nền tảng Zoom, Google Meet, LMS của trường. Giảng viên được

hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý lớp học, kiểm tra – đánh giá trực tuyến, quản lý điểm học viên. (5.6.03 – *Danh mục thiết bị hỗ trợ học trực tuyến*; 5.6.04 – *Ảnh minh chứng lớp học trực tuyến*).

Hệ thống học liệu điện tử và video mô phỏng quy trình lễ tân được số hóa, giúp người học có thể luyện tập thao tác nghiệp vụ, rèn kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống dịch vụ khách hàng thông qua môi trường học tập trực tuyến. Nhà trường thường xuyên bảo trì, cập nhật phần mềm, hệ thống mạng, tài khoản người dùng, đảm bảo an toàn thông tin và tính liên tục của quá trình đào tạo. (5.6.05 – *Báo cáo cập nhật hệ thống LMS*; 5.6.06 – *Biên bản kiểm tra thiết bị trực tuyến*).

Công tác quản lý, khai thác thiết bị trực tuyến được giao cho Trung tâm Công nghệ thông tin phối hợp với Khoa Du lịch – Dịch vụ, đảm bảo thiết bị được vận hành ổn định, hỗ trợ tốt cho hoạt động dạy – học, hội thảo, sinh hoạt chuyên môn.

Hệ thống thiết bị và điều kiện đào tạo trực tuyến của Trường đáp ứng tốt yêu cầu chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân, được cập nhật thường xuyên, giúp đa dạng hóa phương pháp dạy học, tăng cường khả năng tự học và ứng dụng công nghệ số trong đào tạo nghề.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 6, tiêu chí 5: 2,5 điểm

2.2.6. TIÊU CHÍ 6: Người học và hoạt động hỗ trợ người học

Đánh giá tổng quát tiêu chí 6:

Mở đầu: Nhà trường luôn xác định người học là trung tâm của quá trình đào tạo, do đó công tác chăm lo, hỗ trợ toàn diện cho học sinh, sinh viên (HSSV) được coi là nhiệm vụ trọng tâm và xuyên suốt trong hoạt động giáo dục – đào tạo.

Ngay từ đầu khóa học, trong "Tuần sinh hoạt công dân – HSSV đầu khóa", Nhà trường tổ chức phổ biến đầy đủ các nội dung về chương trình, kế hoạch, mục tiêu đào tạo, quy chế thi - kiểm tra – đánh giá, điều kiện xét tốt nghiệp, cũng như nội quy, quy định của Nhà trường và của địa phương. Toàn bộ các thông tin, quy định được tổng hợp trong "Sổ tay HSSV Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại", giúp người học dễ dàng tra cứu và thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ trong quá trình học tập, rèn luyện.

Đối với HSSV thuộc diện chính sách, hộ nghèo, cận nghèo hoặc có hoàn cảnh khó khăn, Nhà trường hướng dẫn làm thủ tục và thực hiện đầy đủ, kịp thời các chế độ

hỗ trợ theo quy định của Nhà nước (miễn giảm học phí, trợ cấp xã hội, vay vốn học tập, học bổng khuyến khích học nghề...).

Người học được đảm bảo chỗ ở ký túc xá, điều kiện sinh hoạt, học tập, vui chơi, giải trí, được tham gia các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, câu lạc bộ học tập, giao lưu sinh viên... góp phần hình thành kỹ năng mềm và tinh thần đoàn kết tập thể.

Nhà trường có Trung tâm Tuyển sinh và Giới thiệu việc làm, là đầu mối cung cấp thông tin hướng nghiệp, việc làm, thị trường lao động cho người học trong quá trình học và sau khi tốt nghiệp; đồng thời phối hợp với doanh nghiệp tổ chức ngày hội việc làm, hội thảo tuyển dụng, giúp người học có cơ hội tiếp cận và lựa chọn việc làm phù hợp.

Những điểm mạnh

Nhà trường cung cấp đầy đủ, kịp thời các thông tin về chương trình đào tạo, quy chế, chính sách, quyền và nghĩa vụ của người học ngay từ đầu khóa, giúp người học chủ động trong học tập và rèn luyện.

Có chính sách khuyến khích, khen thưởng người học đạt thành tích cao trong học tập, rèn luyện; các chế độ khen thưởng, học bổng, hỗ trợ được quy định công khai, minh bạch trong Quy chế chi tiêu nội bộ và thực hiện đúng quy định.

Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, câu lạc bộ sinh viên được tổ chức thường xuyên, thu hút đông đảo HSSV tham gia; khu vực vui chơi, giải trí, thể thao được bố trí hợp lý, an toàn và thân thiện.

Trung tâm Tuyển sinh và Giới thiệu việc làm hoạt động hiệu quả, thường xuyên cập nhật thông tin thị trường lao động, tổ chức tư vấn nghề nghiệp, giới thiệu việc làm cho HSSV và cựu sinh viên, tạo cơ hội việc làm ổn định sau khi tốt nghiệp.

Những tồn tại

Thời gian tuyển sinh kéo dài nên việc tổ chức phổ biến nội quy, quy định cho những HSSV nhập học muộn còn gặp khó khăn, dẫn đến một số em chưa nắm rõ thông tin ngay từ đầu khóa.

Số lượng HSSV ở khu ký túc xá còn ít (do phần lớn là con em trong tỉnh và khu vực lân cận), gây khó khăn cho việc tổ chức các hoạt động tập trung tại ký túc xá và phong trào nội trú chưa thật sôi nổi.

Kế hoạch nâng cao chất lượng

Tiếp tục đa dạng hóa và hiện đại hóa các kênh thông tin (website, mạng xã hội, ứng dụng nội bộ...) để cung cấp nhanh chóng, kịp thời các thông tin liên quan đến chương trình đào tạo, quy chế, chính sách ưu đãi, khuyến khích, hỗ trợ người học.

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến nội quy, quy chế cho HSSV nhập học muộn thông qua hình thức trực tuyến, tài liệu điện tử hoặc sinh hoạt bổ sung.

Trong giai đoạn 2025-2030, Nhà trường tiếp tục duy trì và phát triển Trung tâm Tuyển sinh và Giới thiệu việc làm, tăng cường đội ngũ cán bộ có năng lực, mở rộng hợp tác với doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh, ký kết các thỏa thuận cung ứng lao động, thực tập nghề và tuyển dụng sinh viên sau tốt nghiệp.

Đầu tư, cải thiện điều kiện ký túc xá, khuyến khích sinh viên nội trú, tổ chức nhiều hơn các hoạt động sinh hoạt tập thể, câu lạc bộ, tạo môi trường sống lành mạnh, năng động cho người học.

Điểm đánh giá tiêu chí 6

Tiêu chí, tiêu chuẩn	Điểm tự đánh giá
Tiêu chí 6	10
Tiêu chuẩn 1	2,5
Tiêu chuẩn 2	2,5
Tiêu chuẩn 3	2,5
Tiêu chuẩn 4	2,5

Tiêu chuẩn 1: *Các thông tin về ngành, nghề, chương trình đào tạo, quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp; nội quy, quy chế của trường và các chế độ, chính sách đối với người học được mô tả rõ ràng, đầy đủ, công khai.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại luôn thực hiện công khai, minh bạch thông tin liên quan đến hoạt động đào tạo, quy chế và chính sách đối với người học. Ngay từ đầu khóa, Nhà trường tổ chức "Tuần sinh hoạt công dân – HSSV đầu khóa" nhằm giới thiệu cụ thể về chương trình, kế hoạch đào tạo, mục tiêu từng nghề, quy chế thi, kiểm tra, điều kiện xét tốt nghiệp, nội quy - quy định, chế độ chính sách dành cho người học. (6.1.01 – Kế hoạch sinh hoạt đầu khóa; 6.1.02 – Sổ tay HSSV).

Thông tin về ngành, nghề đào tạo, thời gian, hình thức học, chuẩn đầu ra, học phí, chính sách hỗ trợ, cơ hội việc làm được đăng tải trên website, fanpage, bảng tin, tờ rơi tuyển sinh, cổng thông tin nội bộ và thường xuyên được cập nhật. (6.1.03 - Trang web công khai thông tin đào tạo).

Nhà trường ban hành quy chế đào tạo, quy định thi - kiểm tra, đánh giá, công nhận tốt nghiệp và phổ biến đến HSSV, giúp người học nắm rõ quyền, nghĩa vụ, cũng như lộ trình học tập. Đồng thời, Sổ tay HSSV là tài liệu hướng dẫn chi tiết, chứa đựng toàn bộ nội quy, quy chế, quy định hành chính và các chính sách ưu đãi.

Công tác truyền thông, phổ biến thông tin được khoa, phòng, cố vấn học tập phối hợp triển khai thường xuyên, đảm bảo mọi người học đều được tiếp cận thông tin đầy đủ, kịp thời và chính xác.

Nhà trường đã thực hiện tốt và đồng bộ công tác công khai thông tin, đảm bảo rõ ràng, minh bạch, giúp người học chủ động trong học tập, rèn luyện, đồng thời thể hiện tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp trong quản lý đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 1, tiêu chí 6: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2: *Người học được bảo đảm hưởng các chế độ, chính sách theo quy định, trong đó có chính sách khen thưởng, động viên khuyến khích người học đạt kết quả cao trong học tập, rèn luyện. Người học được hỗ trợ kịp thời trong quá trình học tập để hoàn thành nhiệm vụ học tập.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường thực hiện đầy đủ và kịp thời các chế độ, chính sách theo quy định của Nhà nước đối với HSSV, bao gồm: miễn giảm học phí, học bổng khuyến khích học nghề, trợ cấp xã hội, hỗ trợ hộ nghèo, vay vốn học tập, cũng như các chính sách riêng của Nhà trường nhằm khuyến khích, động viên người học có thành tích tốt. (6.2.01 – Quyết định miễn giảm học phí; 6.2.02 – Danh sách học bổng HSSV).

Các chính sách khen thưởng, hỗ trợ người học được quy định rõ trong Quy chế chi tiêu nội bộ, đảm bảo công khai, minh bạch, đúng đối tượng và đúng thời gian. Người học đạt thành tích xuất sắc trong học tập, rèn luyện hoặc đạt giải trong các hội thi, cuộc thi kỹ năng nghề được khen thưởng bằng giấy khen, học bổng, phần thưởng vật chất hoặc cơ hội tham gia hội giảng, đào tạo nâng cao.

Nhà trường bố trí phòng công tác HSSV và cố vấn học tập tại các khoa, thường xuyên theo dõi, hỗ trợ người học trong quá trình học tập, giúp các em giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc về học tập, tâm lý, tài chính và sinh hoạt. (6.2.03 – *Hồ sơ công tác tư vấn hỗ trợ HSSV*; 6.2.04 – *Danh sách cố vấn học tập*).

Công tác thực hiện chính sách, chế độ và hỗ trợ người học tại Trường được thực hiện hiệu quả, kịp thời, góp phần nâng cao động lực học tập, khuyến khích nh thần nỗ lực, gắn bó và phát triển toàn diện của HSSV.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 2, tiêu chí 6: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 3: *Người học được tư vấn học tập, tạo điều kiện tham gia các hoạt động ngoại khóa, văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, nghiên cứu khoa học, khởi nghiệp, tư vấn về thị trường lao động, việc làm và phát triển nghề nghiệp.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động tư vấn học tập, hướng nghiệp, khởi nghiệp, việc làm và kỹ năng sống cho người học, giúp HSSV định hướng rõ ràng con đường học tập và phát triển nghề nghiệp. (6.3.01 – *Kế hoạch tư vấn hướng nghiệp*; 6.3.02 – *Chương trình Ngày hội việc làm*).

Các hoạt động ngoại khóa, văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, các cuộc thi kỹ năng nghề, cuộc thi "Học sinh – sinh viên giỏi" được tổ chức thường xuyên, đa dạng về hình thức, phong phú về nội dung, thu hút đông đảo HSSV tham gia. (6.3.03 – *Kế hoạch hoạt động ngoại khóa*; 6.3.04 – *Hình ảnh hoạt động các phong trào*).

Nhà trường khuyến khích người học tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học, khởi nghiệp sáng tạo, thành lập các Câu lạc bộ khởi nghiệp, CLB tiếng Anh, CLB kỹ năng nghề, qua đó rèn luyện năng lực chuyên môn và kỹ năng mềm.

Trung tâm Tuyển sinh và Giới thiệu việc làm thường xuyên phối hợp với các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh tổ chức hội thảo nghề nghiệp, phỏng vấn tuyển dụng, thực tập nghề và Ngày hội việc làm, giúp người học có cơ hội tiếp cận thực tế, định hướng nghề nghiệp và tìm kiếm việc làm ngay khi còn học. (6.3.05 – *Biên bản hợp tác doanh nghiệp*; 6.3.06 – *Hình ảnh ngày hội việc làm*).

Nhận định:

Công tác tư vấn, hướng nghiệp và tổ chức hoạt động phong trào được triển khai bài bản, phong phú, thiết thực, góp phần giúp người học phát triển năng lực nghề nghiệp, kỹ năng mềm và cơ hội việc làm sau tốt nghiệp.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 3, tiêu chí 6: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 4: *Các hoạt động tư vấn học tập, ngoại khóa, hoạt động phong trào và các dịch vụ hỗ trợ khác giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm cho người học sau tốt nghiệp. Môi trường và cảnh quan sư phạm tạo thuận lợi cho hoạt động học tập, rèn luyện và phát triển cá nhân của người học.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đã xây dựng môi trường học tập an toàn, thân thiện, xanh sạch – đẹp, với hệ thống phòng học, phòng thực hành, thư viện, khu thể thao, ký túc xá và không gian tự học được bố trí hợp lý, tạo điều kiện thuận lợi cho người học học tập, rèn luyện và sinh hoạt. (6.4.01 – Hình ảnh khuôn viên; 6.4.02 – Sơ đồ bố trí khu sinh hoạt HSSV).

Các dịch vụ hỗ trợ học tập như phòng máy tính, wifi miễn phí, thư viện điện tử, phòng tư vấn tâm lý học đường, khu giải trí, khu thể thao... được duy trì và nâng cấp định kỳ, đáp ứng nhu cầu học tập, rèn luyện thể chất và tinh thần của HSSV.

Các hoạt động CLB kỹ năng nghề, CLB tiếng Anh, CLB khởi nghiệp, CLB thể thao – văn nghệ được tổ chức thường xuyên, giúp người học tăng khả năng giao tiếp, hợp tác, sáng tạo, thích ứng môi trường lao động. Nhà trường phối hợp với doanh nghiệp để cập nhật chương trình, nâng cao kỹ năng nghề và kết nối việc làm sau tốt nghiệp.

Bên cạnh đó, Nhà trường còn duy trì kênh thông tin việc làm trực tuyến, hỗ trợ sinh viên tra cứu thông tin tuyển dụng, nộp hồ sơ và kết nối nhà tuyển dụng – cựu sinh viên.

Công tác tổ chức hoạt động hỗ trợ người học và phát triển môi trường sư phạm tại trường được triển khai hiệu quả, đồng bộ và nhân văn, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, hình thành kỹ năng nghề nghiệp và năng lực tự chủ cho HSSV sau tốt nghiệp.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 4, tiêu chí 6: 2,5 điểm

2.2.7. TIÊU CHÍ 7: Giám sát, đánh giá chất lượng

Đánh giá tổng quát tiêu chí 7:

Mở đầu:

Mục tiêu của trường là đào tạo, cung cấp cho xã hội một đội ngũ người lao động chất lượng cao, để đáp ứng mục tiêu này đào tạo phải gắn liền với thực tế lao động sản xuất, Nhà trường phải biết được nhu cầu cần đáp ứng của người lao động đối với doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ là gì qua đó để điều chỉnh chương trình đào tạo cho phù hợp. Hàng năm nhà trường tổ chức lấy ý kiến đánh giá từ các doanh nghiệp đang sử dụng lao động tốt nghiệp từ nhà trường, đã thực hiện lập danh sách các doanh nghiệp đang sử dụng lao động và tổ chức lấy ý kiến đánh giá của doanh nghiệp về sự phù hợp của chương trình và giáo trình, tổng hợp báo cáo, phân tích số liệu.

Thực hiện thu thập ý kiến đánh giá cán bộ quản lý, nhà giáo, viên chức và người lao động về các chính sách liên quan đến dạy và học, chính sách tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng, đánh giá, phân loại, bổ nhiệm cán bộ quản lý, nhà giáo, viên chức và người lao động. Thu thập ý kiến đánh giá người học đại diện các ngành, nghề đào tạo về chất lượng, hiệu quả của các hình thức, phương thức đào tạo; chất lượng dịch vụ, giảng dạy và việc thực hiện chính sách liên quan đến người học của trường.

Nhà trường lập kế hoạch liên lạc đối với HSSV dưới nhiều hình thức như: Triển khai liên lạc cơ bản (lấy thông tin cá nhân HSSV năm cuối); gọi điện thoại với HSSV tốt nghiệp sau 6 tháng, gửi thông tin khảo sát online qua zalo, facebook để lấy thông tin về việc làm sau khi tốt nghiệp.

*** Những điểm mạnh:**

- Nhà trường đã xây dựng được mối quan hệ rộng rãi, có liên kết chặt chẽ với các doanh nghiệp là điều kiện thuận lợi để thực hiện công tác khảo sát, thu thập thông tin về thị trường lao động làm cơ sở cho việc đánh giá, dự báo nhu cầu của thị trường lao động, nhu cầu đào tạo và người sử dụng lao động từ đó phục vụ tốt cho công tác giới thiệu việc làm cho HSSV sau khi tốt nghiệp tại Nhà trường.

- Nhà trường đã xây dựng quy trình tự đánh giá chất lượng, đang được vận hành tốt, qua đó hàng năm nhà trường đã xây dựng kế hoạch, thành lập Hội đồng tự đánh giá, tổng hợp báo cáo và đánh giá sự phù hợp của các minh chứng, do đó công tác tự đánh

giá của nhà trường đã đi vào nền nếp, thông qua phân tích thông tin minh chứng đã giúp cho nhà trường kịp thời điều chỉnh các hoạt động đào tạo cho phù hợp với thực tế.

** Những tồn tại:*

Công tác lần vết của người học đã tốt nghiệp đôi khi còn gặp khó khăn do người học thay đổi số điện thoại, địa chỉ liên hệ

** Kế hoạch nâng cao chất lượng:*

- Tiếp tục đẩy mạnh mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh, cập nhật thường xuyên các nhu cầu của doanh nghiệp, kết hợp giữa đào tạo và sản xuất, nhằm tạo điều kiện tốt cho công tác dự báo nhu cầu sử dụng lao động theo từng ngành nghề, giúp HSSV ra trường có việc làm theo đúng ngành nghề được đào tạo;

- Tiếp tục lấy ý kiến đánh giá từ cán bộ quản lý, nhà giáo, viên chức, người học, người học đã tốt nghiệp. Thường xuyên thay đổi nội dung, phương pháp khảo sát nhằm đi sâu vào thực tế.

- Trên cơ sở kết quả của công tác lần vết nhà trường tiếp tục điều chỉnh chương trình, giáo trình cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo.

Điểm đánh giá tiêu chí 7

Tiêu chí, tiêu chuẩn	Điểm tự đánh giá
Tiêu chí 7	17,5
Tiêu chuẩn 1	2,5
Tiêu chuẩn 2	2,5
Tiêu chuẩn 3	2,5
Tiêu chuẩn 4	2,5
Tiêu chuẩn 5	2,5
Tiêu chuẩn 6	2,5
Tiêu chuẩn 7	2,5

Tiêu chuẩn 1: Các chính sách, quy trình, công cụ bảo đảm chất lượng về xây dựng, lựa chọn, chỉnh sửa, ban hành chương trình đào tạo được xây dựng, vận hành, đánh giá và cải tiến.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đã xây dựng và ban hành hệ thống chính sách, quy trình và công cụ bảo đảm chất lượng trong công tác xây dựng, thẩm định, điều chỉnh và ban hành chương trình đào tạo (CTĐT). (7.1.01 - Quy trình xây dựng, điều chỉnh CTĐT; 7.1.02 – Quyết định ban hành CTĐT).

Quy trình được triển khai theo các bước: Khảo sát nhu cầu xã hội - Xây dựng khung chương trình – Lấy ý kiến chuyên gia, doanh nghiệp - Thẩm định nội bộ - Ban hành và tổ chức thực hiện – Đánh giá và cải tiến định kỳ.

Đối với nghề Nghiệp vụ lễ tân, chương trình đào tạo được xây dựng trên cơ sở chuẩn đầu ra, khung năng lực nghề và nhu cầu thực tế của doanh nghiệp dịch vụ - du lịch, đảm bảo tính hiện đại, thực tiễn, hội nhập. Các công cụ quản lý chất lượng (biểu mẫu đánh giá, phiếu khảo sát, quy trình phản hồi) được sử dụng đồng bộ trong quá trình kiểm soát và cải tiến CTĐT.

Công tác đánh giá và rà soát chương trình được tiến hành định kỳ 2-3 năm/lần hoặc khi có thay đổi yêu cầu từ thị trường lao động. Kết quả khảo sát, phản hồi của doanh nghiệp và người học được đưa vào kế hoạch cải tiến chương trình hằng năm. (7.1.03 – Báo cáo rà soát CTĐT; 7.1.04 – Biên bản góp ý của doanh nghiệp).

Nhà trường đã xây dựng và vận hành hiệu quả hệ thống bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo, đảm bảo CTĐT được xây dựng khoa học, phù hợp thực tiễn và luôn được cải tiến liên tục.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 1, tiêu chí 7: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 2: : *Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích tại các khu vực học tập, rèn luyện và các dịch vụ khác được giám sát, đánh giá và cải tiến.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường đã đầu tư, nâng cấp hệ thống phòng thực hành lễ tân mô phỏng khách sạn, trang bị đầy đủ quây lễ tân, máy tính, phần mềm quản lý khách sạn, đồng phục và các thiết bị phục vụ học tập. (7.2.01 – Danh mục thiết bị phòng thực hành; 7.2.02 – Hình ảnh cơ sở vật chất).

Các dịch vụ hỗ trợ học tập như thư viện điện tử, phòng tự học, khu ký túc xá, khu thể thao, wifi, trung tâm hỗ trợ sinh viên đều được giám sát, đánh giá thông qua khảo sát định kỳ mức độ hài lòng của người học và giảng viên mỗi học kỳ. (7.2.03 – Phiếu khảo sát hài lòng người học; 7.2.04 – Báo cáo tổng hợp khảo sát).

Kết quả khảo sát cho thấy trên 85% người học hài lòng với điều kiện học tập và cơ sở vật chất. Nhà trường đã thực hiện nhiều biện pháp cải tiến như: nâng cấp thiết bị phòng thực hành, mở rộng thời gian sử dụng phòng mô phỏng vào buổi tối, bổ sung mô hình tình huống nghề nghiệp đa ngôn ngữ. (7.2.05 – *Kế hoạch cải tiến dịch vụ hỗ trợ*; 7.2.06 – *Biên bản họp, báo cáo kết quả cải tiến*)

Công tác quản lý và cải tiến dịch vụ hỗ trợ học tập được thực hiện hiệu quả, góp phần tạo điều kiện tốt nhất cho người học phát triển kỹ năng nghề nghiệp.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 2, tiêu chí 7: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 3: *Có hệ thống khảo sát, thu thập ý kiến phản hồi từ đơn vị sử dụng lao động và các bên liên quan về mức độ đáp ứng của người tốt nghiệp, sự phù hợp của chương trình đào tạo với thực tiễn sản xuất, kinh doanh, dịch vụ. 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 đào tạo.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường Cao đẳng Công nghiệp và Thương mại đã thiết lập và vận hành hệ thống khảo sát, thu thập ý kiến phản hồi từ các bên liên quan như doanh nghiệp, cơ sở sử dụng lao động, giảng viên, người học và cựu sinh viên nhằm đánh giá mức độ đáp ứng của người tốt nghiệp và sự phù hợp của chương trình đào tạo (CTĐT) nghề Nghiệp vụ lễ tân với thực tiễn thị trường lao động.

(7.3.01 - *Quy trình khảo sát HSSV*; 7.3.02 – *Mẫu phiếu khảo sát doanh nghiệp*; 7.3.03 – *Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát*).

Hằng năm, Phòng Quản lý HSSV phối hợp với khoa tiến hành khảo sát ý kiến từ:

Doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch – khách sạn – nhà hàng về năng lực, tác phong và kỹ năng nghề của sinh viên tốt nghiệp.

Giảng viên và người học về nội dung, phương pháp và thời lượng thực hành của chương trình.

Cựu sinh viên về mức độ phù hợp của kiến thức và kỹ năng đã học với công việc thực tế.

Kết quả khảo sát 3 năm gần nhất cho thấy:

Trên 85% doanh nghiệp đánh giá sinh viên tốt nghiệp nghề Nghiệp vụ lễ tân đáp ứng tốt yêu cầu công việc, có kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng chuyên nghiệp.

Khoảng 10-15% ý kiến doanh nghiệp đề xuất tăng cường kỹ năng tiếng Anh chuyên ngành, kỹ năng xử lý tình huống và tác phong nghề nghiệp quốc tế.

Người học và cựu sinh viên đánh giá CTĐT phù hợp với công việc thực tế, song cần bổ sung thêm các nội dung về quản lý đặt phòng và ứng dụng phần mềm lễ tân hiện đại.

Nhà trường đã phân tích kết quả khảo sát và sử dụng làm căn cứ cho việc điều chỉnh, cập nhật CTĐT. Cụ thể:

Bổ sung mô-đun "Tiếng Anh chuyên ngành lễ tân nâng cao",

Tăng thời lượng thực hành tại khách sạn liên kết,

Cập nhật phần mềm quản lý khách sạn (Opera, Smile) vào nội dung giảng dạy.

(7.3.04 – Biên bản họp Hội đồng điều chỉnh CTĐT; 7.3.05 – Kế hoạch cải tiến chương trình).

Các kết quả phản hồi được lưu trữ và tổng hợp định kỳ để theo dõi xu hướng, làm cơ sở cho hoạt động cải tiến liên tục của chương trình đào tạo.

Nhờ việc duy trì hệ thống khảo sát và phản hồi bài bản, công tác quản lý chất lượng CTĐT nghề Nghiệp vụ lễ tân ngày càng gắn kết chặt chẽ với yêu cầu thực tế của doanh nghiệp, góp phần nâng cao tính ứng dụng, khả năng thích nghi nghề nghiệp và cơ hội việc làm cho người học.

Trường đã xây dựng, triển khai và vận hành hiệu quả hệ thống khảo sát, thu thập và sử dụng phản hồi từ các bên liên quan. Thông tin thu được được sử dụng thực chất trong việc cập nhật và cải tiến chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 3, tiêu chí 7: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 4: *Trường thực hiện tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo và thực hiện các biện pháp cải tiến chất lượng.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Công tác tự đánh giá chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân được thực hiện định kỳ hằng năm theo hướng dẫn của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp.

(7.4.01 – Báo cáo tự đánh giá CTĐT; 7.4.02 – Kế hoạch cải tiến chất lượng).

Báo cáo tự đánh giá được xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng chương trình, gồm: mục tiêu, nội dung, giảng viên, người học, cơ sở vật chất, quản lý đào tạo và kết quả đầu ra. Kết quả tự đánh giá năm học gần nhất cho thấy:

Điểm mạnh: chương trình phù hợp thực tế, có nhiều giờ thực hành, giảng viên có kinh nghiệm nghề.

Tồn tại: nội dung ngoại ngữ chuyên ngành còn hạn chế, chưa có chuẩn đối sánh với chương trình các trường khác.

Trên cơ sở đó, nhà trường đã triển khai biện pháp cải tiến: bổ sung mô-đun tiếng Anh lễ tân, tăng thời lượng thực hành tại doanh nghiệp, đầu tư phần mềm mô phỏng lễ tân quốc tế.

(7.4.03 – Biên bản triển khai cải tiến; 7.4.04 – Báo cáo kết quả sau cải tiến).

Hoạt động tự đánh giá được duy trì nghiêm túc, có minh chứng rõ ràng, giúp nhà trường liên tục cải thiện chất lượng đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 4, tiêu chí 7: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 5: Tỷ lệ tốt nghiệp, bỏ học và thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát, đối sánh (nếu có) để cải tiến chất lượng.

Mô tả, phân tích, nhận định:

Nhà trường đã xây dựng cơ sở dữ liệu thống kê về tỷ lệ tốt nghiệp, bỏ học và thời gian học tập trung bình của người học từng nghề, trong đó có nghề Nghiệp vụ lễ tân.

(7.5.01 – Báo cáo thống kê tỷ lệ tốt nghiệp, bỏ học, thời gian tốt nghiệp trung bình; 7.5.02 – Bảng so sánh dữ liệu qua các năm).

Kết quả 2 khóa gần nhất cho thấy: Tỷ lệ tốt nghiệp: đạt từ 92% đến 95%; Tỷ lệ bỏ học: 4% - 6%; Thời gian tốt nghiệp trung bình: 2,6 năm.

Các chỉ số này được giám sát hằng năm và phân tích nguyên nhân khi có biến động. Trường đã thực hiện các biện pháp hỗ trợ người học như tư vấn học tập, lớp phụ đạo, và hướng dẫn kỹ năng nghề để giảm tỷ lệ bỏ học.

Hoạt động theo dõi, đối sánh kết quả học tập được thực hiện thường xuyên, góp phần duy trì tỷ lệ tốt nghiệp cao và cải thiện chất lượng đào tạo.

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 5, tiêu chí 7: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 6: *Dữ liệu về mức độ đạt chuẩn đầu ra của người học chương trình đào tạo được xác lập và giám sát. Mức độ hài lòng của người tốt nghiệp, đơn vị sử dụng lao động và các bên liên quan được xác lập, giám sát, đối sánh để cải tiến chất lượng.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Chuẩn đầu ra của nghề Nghiệp vụ lễ tân được xác định theo 3 nhóm năng lực chính: kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề và thái độ nghề nghiệp.

(7.6.01 - Chuẩn đầu ra CTĐT; 7.6.02 - Báo cáo đánh giá kết quả chuẩn đầu ra).

Tỷ lệ người học đạt chuẩn đầu ra trung bình đạt trên 90%. Kết quả khảo sát cho thấy:

88% người tốt nghiệp hài lòng với CTĐT; 86% doanh nghiệp đánh giá người học đạt yêu cầu công việc; 90% giảng viên đánh giá chương trình phù hợp với thực tế nghề.

Các dữ liệu này được phân tích, đối sánh giữa các khóa để theo dõi xu hướng và phục vụ cải tiến. Nhà trường đã triển khai bổ sung kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp và ứng dụng công nghệ thông tin trong nghiệp vụ lễ tân nhằm nâng cao chất lượng đầu ra.

Hệ thống giám sát mức độ đạt chuẩn và mức độ hài lòng được duy trì hiệu quả, đảm bảo người học đáp ứng tốt yêu cầu nghề nghiệp khi ra trường. (7.6.03 – Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người tốt nghiệp, doanh nghiệp; 7.6.04 – Kế hoạch cải tiến và báo cáo kết quả sau cải tiến)

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 6, tiêu chí 7: 2,5 điểm

Tiêu chuẩn 7: *Tỷ lệ có việc làm, khởi nghiệp và tiếp tục học trình độ khác của người học sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh (nếu có) để cải tiến chất lượng. Trong vòng 12 tháng kể từ khi tốt nghiệp, ít nhất 80% người học tốt nghiệp có việc làm.*

Mô tả, phân tích, nhận định:

Trường xác lập các chỉ tiêu về tỷ lệ việc làm, khởi nghiệp và tiếp tục học của người học sau tốt nghiệp. Dữ liệu được thu thập định kỳ (6-12 tháng) để giám sát, phân tích và đối sánh với các khóa trước hoặc chuẩn ngành.

Các biện pháp cải tiến được triển khai dựa trên kết quả giám sát nhằm nâng cao tỷ lệ việc làm, hỗ trợ khởi nghiệp và học tập tiếp theo. Tỷ lệ người học có việc làm trong vòng 12 tháng đạt tối thiểu 80%, đảm bảo CTĐT gắn kết thực tiễn và nhu cầu xã

hội. (7.7.01 – Báo cáo thống kê tỷ lệ việc làm, khởi nghiệp, tiếp tục học; 7.7.02 – Phiếu khảo sát người tốt nghiệp sau 6-12 tháng; 7.7.03 – Biểu đồ/so sánh dữ liệu qua các năm)

Điểm tự đánh giá tiêu chuẩn 7, tiêu chí 7: 2,5 điểm

PHẦN III. TỔNG HỢP KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Hàng năm, tiếp tục duy trì việc rà soát, điều chỉnh mục tiêu chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân đảm bảo phù hợp với chiến lược phát triển chung của nhà trường, đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động thuộc lĩnh vực Lễ tân, đặc biệt chú trọng các lĩnh vực Dịch vụ khách sạn;

Tiếp tục đầu tư các nguồn lực cần thiết nhằm phát triển Khoa Kinh tế - Khách sạn Du lịch nói chung và chương trình nghề Nghiệp vụ Lễ tân nói riêng thực sự trở thành chương trình chất lượng cao, đạt chuẩn quốc tế;

Thực hiện rà soát, điều chỉnh, bổ sung để hoàn thiện chương trình, giáo trình nghề Nghiệp vụ lễ tân hiện đang đào tạo theo chu kỳ 2 năm;

Tổ chức lấy ý kiến đóng góp của các doanh nghiệp về sự thích ứng với thực tế của các chương trình, giáo trình đào tạo hiện tại;

Duy trì việc thu thập ý kiến nhận xét đánh giá của cán bộ, giáo viên, học sinh về chất lượng giáo trình tạo điều kiện để thực hiện phương pháp dạy học tích cực. Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khảo sát, lấy ý kiến đóng góp của cựu HSSV và Doanh nghiệp trong quá trình rà soát, điều chỉnh và cập nhật chương trình, giáo trình;

Tiếp tục đầu tư xây dựng phần mềm ảo mô phỏng cho các mô đun, môn học của nghề Nghiệp vụ lễ tân;

Tiếp tục cải tiến các kênh thông tin cung cấp các thông tin liên quan đến chương trình đào tạo, các nội quy, quy chế, các chế độ, chính sách các chế độ ưu đãi, khuyến khích cho người học;

Trong giai đoạn 2020 - 2025, tiếp tục duy trì và đẩy mạnh hoạt động của Trung tâm tuyển sinh và Giới thiệu việc làm, tăng cường nhân sự có năng lực, giao quyền tự chủ, mở rộng các mối quan hệ tìm kiếm các đối tác và ký kết các hợp đồng cung ứng lao động trên địa bàn Tỉnh Vĩnh Phúc và vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc;

Tiếp tục đẩy mạnh mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh, cập nhật thường xuyên các nhu cầu của doanh nghiệp, kết hợp giữa đào tạo và sản xuất, nhằm tạo điều kiện tốt cho công tác dự báo nhu cầu sử dụng lao động theo

từng ngành nghề, giúp HSSV ra trường có việc làm theo đúng ngành nghề được đào tạo;

Tiếp tục lấy ý kiến đánh giá từ cán bộ quản lý, nhà giáo, viên chức, người học, người học đã tốt nghiệp. Thường xuyên thay đổi nội dung, phương pháp khảo sát nhằm đi sâu vào thực tế;

Xây dựng kế hoạch biên soạn hoặc thẩm định giáo trình cho nghề để có được 1 bộ giáo trình chính thống, có chất lượng cao đưa vào sử dụng trong giảng dạy.

Trên cơ sở kết quả của công tác lần vết nhà trường tiếp tục điều chỉnh chương trình, giáo trình cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo;

PHẦN IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Cơ quan quản lý Nhà nước cần có các chính sách khuyến khích các cơ sở giáo dục nghề nghiệp tiến hành tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo để nâng cao chất lượng dạy nghề.

HIỆU TRƯỞNG

Nơi nhận:

- Cục GDNN (để b/c)
- BGH;
- Các Phòng, Khoa, TT;
- Lưu: VT, QLĐT

BẢNG MÃ MINH CHỨNG ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
1	1	1.1	1.1.01		Quyết định ban hành chương trình đào tạo của Hiệu trưởng
			1.1.02		Chương trình đào tạo
			1.1.03		Báo cáo khảo sát nhu cầu thị trường lao động
			1.1.04		Biên bản hội thảo/lấy ý kiến về CTĐT
		1.2	1.2.01		Chuẩn đầu ra của CTĐT nghề Nghiệp vụ lễ tân
			1.2.02		Biên bản họp hội đồng xây dựng, rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra
			1.2.03		Phiếu khảo sát và báo cáo tổng hợp ý kiến đơn vị sử dụng lao động
			1.2.04		Kế hoạch và báo cáo rà soát cập nhật CĐR
			1.2.05		Website công bố CĐR CTĐT https://coit.edu.vn/chuan-dau-ra
		1.3	1.3.01		Chuẩn đầu ra có tích hợp năng lực số
			1.3.02		Biên bản họp/biên bản hội thảo rà soát, điều chỉnh, tích hợp năng lực số vào CĐR CTĐT
			1.3.03		Báo cáo kết quả rà soát, cập nhật CĐR CTĐT theo hướng tích hợp năng lực số
				1.2.05	Website công bố CĐR CTĐT https://coit.edu.vn/chuan-dau-ra
2	2	2.1	2.1.01		Quyết định ban hành chương trình đào tạo nghề Nghiệp vụ lễ tân trình độ cao đẳng
			2.1.02		Biên bản họp Hội đồng rà soát, thẩm định CTĐT
			2.1.03		Báo cáo rà soát, cập nhật CTĐT
			2.1.04		Công bố CTĐT trên website trường

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
					https://coit.edu.vn
	2	2.2	2.2.01		Quyết định thành lập Hội đồng rà soát, chỉnh sửa CTĐT nghề Nghiệp vụ lễ tân
			2.2.02		Biên bản hội thảo, góp ý CTĐT với doanh nghiệp và chuyên gia
			2.2.03		Báo cáo rà soát, đánh giá mức độ phù hợp của nội dung CTĐT
			2.2.04		Phiếu khảo sát doanh nghiệp, người học và các bên liên quan
			2.2.05		Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường liên quan đến cập nhật CTĐT
	2	2.3	2.3.01		Quyết định thành lập Ban chủ nhiệm/Hội đồng rà soát, chỉnh sửa, xây dựng CTĐT
			2.3.02		Biên bản họp khoa, biên bản hội thảo lấy ý kiến các bên liên quan
			2.3.03		Ma trận liên kết mô-đun – chuẩn đầu ra CTĐT
			2.3.04		Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát phản hồi của doanh nghiệp, cựu sinh viên và người học
				1.1.01	Quyết định ban hành CTĐT nghề Nghiệp vụ lễ tân
	2	2.4	2.4.01		Kế hoạch rà soát, đánh giá và cải tiến CTĐT các năm
			2.4.02		Báo cáo kết quả rà soát, đánh giá và cải tiến CTĐT
			2.4.03		Biên bản họp Hội đồng rà soát, cập nhật CTĐT
			2.4.04		Phiếu thu thập và tổng hợp ý kiến của các bên liên quan về mức độ phù hợp của CTĐT
				1.1.01	Quyết định ban hành CTĐT nghề Nghiệp vụ lễ

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
					tân).
	2	2.5	2.5.01		Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường liên quan đến GTĐT
			2.5.02		Các kế hoạch, quyết định, hồ sơ, biên bản, phiếu nhận xét về việc lựa chọn, biên soạn, điều chỉnh và thẩm định giáo trình đào tạo
			2.5.03		Danh mục giáo trình các mô-đun, môn học của CTĐT
			2.5.04		Biên bản họp rà soát, đánh giá, cập nhật danh mục giáo trình giảng dạy
	2	2.6		2.5.02	Các kế hoạch, quyết định, hồ sơ, biên bản, phiếu nhận xét về việc lựa chọn, biên soạn, điều chỉnh và thẩm định giáo trình đào tạo
			2.6.01		Kế hoạch và Báo cáo kết quả thu thập, tổng hợp ý kiến khảo sát về mức độ phù hợp của giáo trình
			2.6.02		Biên bản họp rà soát, đánh giá cập nhật giáo trình giảng dạy
			2.6.03		Hình ảnh bài giảng điện tử, giao diện hệ thống E-learning
	2	2.7	2.7.01		Kế hoạch và Báo cáo kết quả thu thập, tổng hợp ý kiến khảo sát về mức độ phù hợp của giáo trình
			2.7.02		Biên bản họp rà soát, đánh giá, cập nhật giáo trình giảng dạy
			2.7.03		Danh mục giáo trình được cập nhật, chỉnh sửa giai đoạn 2023–2025
				2.5.01	Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường liên quan đến GTĐT
3	3	3.1	3.1.01		Quy chế tuyển sinh

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
			3.1.02		Kế hoạch tuyển sinh
			3.1.03		Thông báo tuyển sinh
			3.1.04		Biên bản họp Hội đồng tuyển sinh xác định chỉ tiêu
			3.1.05		Công văn đăng ký chỉ tiêu tuyển sinh của Trường
			3.1.06		Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp
			3.1.07		Báo cáo tổng kết tuyển sinh các năm
		3.2	3.2.01		Các chương trình đào tạo của trường
				2.6.03	Hình ảnh giao diện phần mềm E-learning và bài giảng điện tử
			3.2.02		Giáo án, kế hoạch giảng dạy các môn học, mô-đun
			3.2.03		Biên bản dự giờ, phiếu đánh giá giảng dạy
			3.2.04		Báo cáo tổng kết công tác chuyên môn của khoa Cơ khí các năm
		3.3	3.3.01		Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường
				3.2.02	Giáo án, kế hoạch giảng dạy các môn học, mô-đun
				3.2.03	Biên bản dự giờ, phiếu đánh giá giảng dạy
			3.3.02		Báo cáo kết quả khảo sát người học về phương pháp giảng dạy và học tập
			3.3.03		Hình ảnh hoạt động học nhóm, dự án, nghiên cứu khoa học của HSSV
				3.2.04	Báo cáo tổng kết công tác chuyên môn của khoa Cơ khí các năm

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
		3.4	3.4.01		Hợp đồng, Thỏa thuận hợp tác về việc sinh viên thực tập
			3.4.02		Quyết định của Hiệu trưởng về việc sinh viên thực tập
			3.4.03		Danh sách sinh viên đi thực tập các năm
			3.4.04		Chương trình mô-đun thực tập doanh nghiệp
			3.4.05		Báo cáo thực tập và Bảng nhận xét thực tập
			3.4.06		Quy định về việc thực tập kết hợp sản xuất tại doanh nghiệp
		3.5	3.5.01		Quy định về việc tổ chức thi kết thúc môn học, mô-đun
			3.5.02		Quyết định thành lập Hội đồng thi kết thúc môn học, mô-đun
			3.5.03		Hồ sơ tổ chức thi (biên bản coi, chấm thi; phiếu chấm; bản đối chiếu số phách; bản vào điểm)
			3.5.04		Hồ sơ xây dựng và nghiệm thu ngân hàng câu hỏi/ngân hàng đề thi MH/MĐ (quy định, kế hoạch xây dựng và nghiệm thu, quyết định giao nhiệm vụ, quyết định thành lập hội đồng nghiệm thu và biên bản nghiệm thu)
			3.5.05		Biên bản họp khoa về việc rà soát, đánh giá, cập nhật ngân hàng câu hỏi/đề th
			3.5.06		Quyết định công nhận tốt nghiệp
			3.5.07		Hồ sơ đánh giá kết quả rèn luyện HSSV
			3.5.08		Thông báo và Biên bản họp về việc rà soát các Quy chế, Quy định liên quan
				3.3.01	Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường
		3.6		3.5.01	Quy định về việc tổ chức thi kết thúc môn học,

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
					mô-đun
				3.5.04	Hồ sơ xây dựng và nghiệm thu ngân hàng câu hỏi/ngân hàng đề thi MH/MĐ
				3.5.05	Biên bản họp khoa về việc rà soát, đánh giá, cập nhật ngân hàng câu hỏi/đề thi
				3.3.01	Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường
			3.6.01		Hồ sơ về phần mềm quản lý đào tạo ESSoft
				3.4.05	Báo cáo thực tập và Bảng nhận xét thực tập của doanh nghiệp
		3.7		3.5.03	Hồ sơ tổ chức thi (biên bản coi, chấm thi; phiếu chấm; bản vào điểm
				3.5.07	Hồ sơ đánh giá kết quả rèn luyện HSSV
				3.3.01	Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường
			3.7.01		Báo cáo tổng kết của Phòng Quản lý đào tạo các năm học.
4	4	4.1	4.1.01		Danh sách trích ngang đội ngũ nhà giáo
			4.1.02		Hồ sơ minh chứng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nhà giáo
			4.1.03		Kế hoạch phân công giảng dạy các năm học
			4.1.04		Hồ sơ đánh giá, xếp loại nhà giáo về chuyên môn nghiệp vụ các năm
			4.1.05		Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá, xếp loại nhà giáo các năm
		4.2		4.1.03	Kế hoạch phân công giảng dạy các năm học
				4.1.05	Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá, xếp loại nhà giáo các năm
				4.1.04	Hồ sơ đánh giá, xếp loại nhà giáo về chuyên môn

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
					nghịệp vụ các năm
		4.3	4.3.01		Kế hoạch phát triển đội ngũ nhà giáo hằng năm
			4.3.02		Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch phát triển đội ngũ nhà giáo
			4.3.03		Hồ sơ minh chứng về hoạt động nghiên cứu khoa học, sáng kiến cải tiến của nhà giáo
			4.3.04		Hồ sơ khen thưởng nhà giáo đạt thành tích tại các hội thi, hội giảng chuyên môn
		4.4	4.4.01		Kế hoạch tổ chức các lớp bồi dưỡng tại trường và Kế hoạch tổ chức sát hạch ngoại ngữ, tin học
			4.4.02		Công văn, Quyết định cử nhà giáo đi học tập, trải nghiệm tại các doanh nghiệp
			4.4.03		Báo cáo kết quả thực tập doanh nghiệp của nhà giáo
		4.5	4.5.01		Quy chế và hồ sơ thủ tục bổ nhiệm, bổ nhiệm lại cán bộ quản lý
			4.5.02		Danh sách trích ngang và Phiếu đánh giá viên chức, người lao động hằng năm
			4.5.03		Kế hoạch bồi dưỡng cán bộ quản lý và các quyết định cử cán bộ quản lý đi tập huấn nghiệp vụ hằng năm
		4.6	4.6.01		Quy chế chi tiêu nội bộ, Quyết định khen thưởng
			4.6.02		Kế hoạch dự giờ và Phiếu đánh giá bài giảng
			4.6.03		Báo cáo tổng kết năm học của nhà trường
			4.6.04		Chứng từ nộp BHXH, BHYT, BHTN cho người lao động
5	5	5.1	5.1.01		Báo cáo hiện trạng cơ sở vật chất và thiết bị đào tạo

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
			5.1.02		Hồ sơ kiểm định an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy
			5.1.03		Kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng định kỳ thiết bị và hạ tầng kỹ thuật
			5.1.04		Hình ảnh khu vực học tập, phòng thực hành – thí nghiệm, cơ sở hạ tầng đảm bảo cho người khuyết tật và bình đẳng giới
		5.2			Quy trình quản lý thiết bị đào tạo
			5.2.02		Danh mục thiết bị đào tạo của nghề Cơ khí
			5.2.03		Hồ sơ giao nhận thiết bị, dụng cụ đào tạo
			5.2.04		Phần mềm Quản lý thiết bị
		5.3		5.2.01	Quy trình quản lý thiết bị đào tạo
				5.2.04	Phần mềm Quản lý thiết bị
			5.3.01		Báo cáo tổng kết công tác quản lý tài sản hàng năm
		5.4	5.4.01		Quy định về cấp phát vật tư
			5.4.02		Hồ sơ, biên bản giao nhận vật tư thực tập
		5.5	5.5.01		Hồ sơ thư viện (sơ đồ, bản vẽ, diện tích, trang thiết bị)
			5.5.02		Danh mục giáo trình, tài liệu, học liệu cập nhật hàng năm
			5.5.03		Hình ảnh phần mềm quản lý học liệu và hệ thống E-learning
			5.5.04		Báo cáo tổng kết công tác thư viện và phát triển học liệu các năm học
		5.6		5.2.02	Danh mục thiết bị đào tạo của nghề Cơ khí

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
			5.6.01		Hồ sơ về phần mềm quản lý đào tạo ESSoft
			5.6.02		Hợp đồng thuê hệ thống phần mềm E-learning
				2.6.03	Hình ảnh giao diện phần mềm E-learning và bài giảng điện tử
6	6	6.1	6.1.01		Quy chế công tác học sinh, sinh viên
			6.1.02		Quy chế đào tạo
			6.1.03		Kế hoạch tổ chức “Tuần sinh hoạt công dân - HSSV” đầu khóa
			6.1.04		Thông tin công khai trên website trường và hệ thống quản lý đào tạo ESSoft
		6.2	6.2.01		Quy chế xét cấp học bổng khuyến khích học tập cho HSSV
			6.2.02		Hồ sơ khen thưởng HSSV
			6.2.03		Hồ sơ miễn giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập, chính sách nội trú
			6.2.04		Công khai thông tin về khen thưởng, học bổng, chính sách hỗ trợ trên website trường
			6.2.05		Quy định về công tác giáo viên chủ nhiệm tại trường
		6.3	6.3.01		Kế hoạch tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao các năm
			6.3.02		Hồ sơ hoạt động văn hóa, văn nghệ của HSSV
			6.3.03		Hồ sơ hoạt động thể dục, thể thao của HSSV
			6.3.04		Hồ sơ tham gia hoạt động nghiên cứu khoa học, hội thi sáng tạo, khởi nghiệp của HSSV
			6.3.05		Hồ sơ hoạt động tình nguyện, xã hội, phục vụ

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
					cộng đồng của HSSV
			6.3.06		Công khai thông tin, tin bài hoạt động HSSV trên website, bản tin trường
			6.3.07		Báo cáo tổng kết công tác đoàn các năm
			6.3.08		Kế hoạch tổ chức các hoạt động hướng nghiệp và giới thiệu việc làm các năm
		6.4	6.4.01		Kế hoạch tổ chức các hoạt động hướng nghiệp và giới thiệu việc làm các năm
			6.4.02		Kế hoạch tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao các năm
			6.4.03		Quy định về quản lý HSSV nội trú
			6.4.04		Hồ sơ y tế, Hợp đồng Canteen, Giấy chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm
			6.4.05		Phiếu khảo sát ý kiến người học và các bên liên quan về công tác quản lý, hỗ trợ HSSV
			6.4.06		Báo cáo kết quả khảo sát HSSV về hiệu quả các hình thức đào tạo, CSVC, chất lượng dịch vụ.
7	7	7.1		3.3.01	Các quy trình đảm bảo chất lượng của nhà trường
			7.1.01		Quyết định thành lập Ban Chủ nhiệm rà soát, chỉnh sửa, xây dựng CTĐT
			7.1.02		Quyết định thành lập Hội đồng thẩm định/Hội đồng đánh giá và Hồ sơ thẩm định/đánh giá CTĐT)
		7.2		6.4.04	Hồ sơ y tế, Hợp đồng Canteen, Giấy chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm
				6.4.05	Phiếu khảo sát ý kiến người học và các bên liên quan về công tác quản lý, hỗ trợ HSSV

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
				6.4.06	Báo cáo kết quả khảo sát HSSV về hiệu quả các hình thức đào tạo, CSVC, chất lượng dịch vụ.
		7.3	7.3.01		Kế hoạch thu thập ý kiến đơn vị sử dụng lao động về mức độ đáp ứng của người tốt nghiệp làm việc tại đơn vị sử dụng lao động các năm
			7.3.02		Phiếu thu thập ý kiến Doanh nghiệp các năm
			7.3.03		Danh sách Doanh nghiệp khảo sát các năm
			7.3.04		Phiếu thu thập ý kiến cựu HSSV các năm
		7.4	7.4.01		Kế hoạch tự đánh giá chất lượng CTĐT các năm
			7.4.02		Quyết định thành lập Hội đồng tự đánh giá
			7.4.03		Biên bản họp Hội đồng tự đánh giá
			7.4.04		Kế hoạch cải tiến chất lượng
			7.4.05		Báo cáo tự đánh giá CTĐT
			7.4.06		Trang web công khai báo cáo tự đánh giá
		7.5		3.5.06	Quyết định công nhận tốt nghiệp các năm học
			7.5.01		Báo cáo tổng kết các năm học
			7.5.02		Biên bản họp/Báo cáo phân tích nguyên nhân bỏ học và giải pháp cải tiến
			7.5.03		Mục tiêu chất lượng của trường các năm học
			7.5.04		Hồ sơ đảm bảo chất lượng nội bộ
			7.5.05		Quy chế, chính sách hỗ trợ HSSV
			7.5.06		Hình ảnh công khai Tuần sinh hoạt công dân – HSSV, website trường
		7.6	7.6.01		Hồ sơ kiểm tra, đánh giá kết quả học tập và rèn luyện HSSV

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn	Mã MC	Mã MC dùng chung	Tên minh chứng
			7.6.02		Báo cáo kết quả thực tập doanh nghiệp của người học
			7.6.03		Kế hoạch thu thập ý kiến đơn vị sử dụng lao động và người tốt nghiệp
			7.6.04		Phiếu khảo sát mức độ hài lòng các bên liên quan
			7.6.05		Báo cáo kết quả khảo sát và biện pháp cải tiến chất lượng
		7.7	7.7.01		Kế hoạch điều tra lần vết các năm
			7.7.02		Danh sách HSSV được thu thập ý kiến theo từng nghề
				3.5.06	Quyết định công nhận tốt nghiệp các năm học
			7.7.03		Phiếu khảo sát tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp
			7.7.04		Báo cáo kết quả khảo sát tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp

