

**ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ  
О КАЧЕСТВЕ И ГАРАНТИЯХ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ  
ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ**

**080200.68 «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве»**

**ФГБОУ ВПО «Владимирский государственный университет  
им. А.Г. и Н.Г. Столетовых»**

Образовательная программа 080200.68 «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве» реализуется в рамках направления 080200 «Менеджмент» кафедрой «Финансы и экономика туризма», входящей в настоящее время в состав Института экономики и менеджмента, и ведет к присуждению квалификации магистр. Руководство программой осуществляется заведующей кафедрой «Финансы и экономика туризма» (далее ФиЭТ») д.э.н., профессором Лускатовой О.В.

Независимая внешняя оценка образовательной программы проведена командой экспертов АККОРК:

- д.э.н., проф. Зайцевой Н.А. - представителем академического сообщества,
  - Грассом И.А. - представителем работодателей,
- в период с 01 июня по 20 июля 2012 года.

<b>Профиль оценок качества и гарантий качества образования</b>		
№	Критерий	Оценка
I	Качество образования	4
II	Гарантии качества образования:	
1.	Образовательные цели программы	4
2.	Структура и содержание ООП	4
3.	Учебно-методические материалы	4
4.	Технологии и методики образовательной деятельности	4
5.	Профессорско-преподавательский состав	4
6.	Научно-исследовательская деятельность и реализация ее результатов в учебном процессе	4
7.	Образовательные и материально-технические ресурсы программы	4
8.	Организация и управление процессом реализации программы	4
9.	Участие работодателей в реализации программы	5
10.	Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса	5
11.	Студенческие сервисы на программном уровне	5
12.	Оценка качества подготовки абитуриентов	5
Итоговая оценка		4

Примерами **положительной практики**, по мнению экспертов, могут служить:

№	Наименование	Сильные стороны программы	Рекомендации экспертов
I.	Результаты обучения		
1.	Возможность повышения конкурентоспособности студентов за счет приобретения ими практических навыков и умений при решении практических ситуаций из практической деятельности предприятий туризма и гостиничного хозяйства за рубежом.	Студенты имеют возможность стажировки и практики в Турции на основе договора о сотрудничестве, заключенного с университетом Акдениз (Турция - (Akdeniz University School of Tourism & Hotel Management). По завершении стажировки студенты получают сертификат о ее прохождении, что способствует формированию их портфолио и повышает конкурентоспособность на рынке труда.	Расширить возможности стажировок и выездных практик в России и за рубежом.
II.	Гарантии качества образования		
1.	Образовательные цели программы		
	Ознакомление с целями программы	Много внимания уделяется ознакомлению с заявленными целями программы студентов, преподавателей и сотрудников, участвующих в ее реализации.	Использовать механизм «обратной связи» для того, чтобы можно было оценить, как студенты понимают цели программы.
2.	Структура и содержание программы		
	Организация «обратной связи»	Много внимания уделяется анализу удовлетворенности обучаемых программой. В университете с 2008г. применяются следующие формы анкет: «Осознание профессии: оценка качества образования студентами», «Удовлетворенность студентов учебной работой» и другие. Предложения студентов учитываются при формировании структуры и содержания программы.	Изменить структуру и содержание анкет в соответствии с пожеланиями работодателей.
3.	Учебно-методические материалы		
	Процедуры разработки УМК и использование бально-	В университете предусмотрена единая процедура разработки УМК в электронном виде. Положительный вклад вносит	Интегрировать бально-рейтинговую систему контроля знаний студентов с

	рейтинговой системы контроля знаний студентов	используемая в университете с 2008г. бально-рейтинговая система контроля знаний студентов во ВлГУ.	системой e-learning.
4.	Технологии и методики образовательной деятельности		
	Практика использования открытых уроков	Приобретению практических навыков работы в туристическом и гостиничном бизнесе способствует практика использования открытых уроков, когда студенты выезжают в гостиницы Владимира и области и сотрудники гостиниц проводят для них экскурсии, отвечают на вопросы студентов. Кроме того, в рамках дисциплины «Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства» к.фил.н. А.А. Мишин организует встречи студентов с директором гостиничного комплекса Вознесенская слобода (г. Владимир) для рассмотрения конкретных ситуаций в области выполнения стандартов обслуживания (директор озвучивает проблему, студенты разрабатывают ее решение, директор вносит коррективы в решение студентов, объясняет, как правильно решить эту проблему).	Развивать положительную практику.
	Система контроля качества учебного процесса	В ВлГУ действует Положение о системе контроля качества учебного процесса (Диплом «Победителя 2-го Всероссийского конкурса в области менеджмента качества». Решение 23.05.2011.).	Автоматизировать по возможности все процессы образовательной деятельности.
5.	Профессорско-преподавательский состав		
	Закрепление молодых кадров	Кафедра активно работает по воспроизводству кадрового состава.	Активно привлекать специалистов-практиков.
6.	Научно-исследовательская деятельность и реализация ее результатов в учебном процессе		
	Использование результатов НИР в учебном процессе	В учебном процессе используются результаты научных исследований в области образовательной программы.	Использовать результаты НИР во всех учебных дисциплинах
7.	Образовательные и материально-технические ресурсы программы		
	Использование информационных систем	ВлГУ обладает информационной системой Moodle 2.0, предназначенной для создания,	Продолжить реализацию положительной

		хранения и доставки образовательного контента, к которой имеют доступ преподаватели и студенты кафедры.	практики.
8.	Организация и управление процессом реализации программы		
	Стимулирование ППС	В вузе разработана эффективная система стимулирования преподавателей на основе рейтинга по категориям ППС.	Изменять систему рейтингования в соответствии с изменением целей развития вуза.
9.	Участие работодателей в реализации программы		
	Повышение конкурентоспособности студентов за счет приобретения ими практических навыков и умений при решении практических ситуаций из практической деятельности предприятий туризма и гостиничного хозяйства г. Владимира и области	Используется практика проведения семинаров руководящими сотрудниками предприятий туризма и гостиничного хозяйства г. Владимира и области.	Разработать стратегическую программу использования учебных занятий, в т.ч. лекций и мастер-классов, проводимых для студентов руководящими сотрудниками предприятий туризма и гостиничного хозяйства г. Владимира и области.
10	Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса		
	Организация обратной связи со студентами	В ВлГУ разработаны механизмы обратной связи с выпускниками: групповые и индивидуальные беседы; анкетирование выпускников.	Постоянно проводить мониторинг содержания анкет обратной связи.
11.	Студенческие сервисы на программном уровне		
	Социальная забота о студентах	ВлГУ организуются оздоровительные, и спортивные мероприятия, оздоровительный отдых для студентов на базе университетских площадей.	Расширять возможности студентов в социальных программах вуза.
12	Оценка качества подготовки абитуриентов		
	Конкурентоспособность программы в части привлекательности для абитуриентов на региональном рынке	Конкуренцию ВлГУ в части желающих поступить в магистратуру по направлению 080200.68 составляют вузы ЦФО (г. Москва, Нижний Новгород). ВлГУ данную конкуренцию с успехом выдерживает.	Организовать мониторинг уровня конкуренции в части привлекательности для абитуриентов аналогичных программ и конкурентных преимуществ аналогичных вузов.

Экспертами были выявлены **недостатки и слабые стороны** реализации программы, требующие принятия ОУ незамедлительных мер по их устранению, поскольку они снижают конкурентоспособность программы на рынке образовательных услуг и на национальном, локальном или местном рынках труда, а также предложены рекомендации по их устранению:

Гарантии качества образования			
№	Гарантия качества образования	Область улучшения ГКО	Рекомендации экспертов
2.	Структура и содержание ООП		
		Не используются специализированные компьютерные программы по туризму и гостиничному бизнесу.	1. Установить в компьютерном классе специализированные компьютерные программы по туризму и гостиничному бизнесу, что расширит возможности приобретения студентами актуальных практических компетенций. 2. Ввести в учебный план дисциплину по информационным технологиям в туристическом и гостиничном бизнесе. Обучить преподавателей университета, которые будут вести занятия по данной дисциплине.
		Экспертам не была предоставлена информация о студентах, обучающихся по индивидуальным траекториям.	Разработать индивидуальные траектории получения образования студентами, согласованные с работодателями, что создаст дополнительные условия для приближения ожидаемых результатов обучения к профессиональным стандартам.
	Поточная форма проведения учебных занятий не способствует приобретению студентами ожидаемых компетенций с учетом выбранного направления подготовки. Например, дисциплина «Модернизация науки и производства» в рамках программы подготовки «Инновационный менеджмент» рассматривает вопросы проблемы модернизации обрабатывающих производств, что не имеет никакого отношения к	Организовать проведение лекций в рамках различных программ магистратуры по направлению «Менеджмент» таким образом, чтобы учебный материал давался с учетом направления подготовки.	

		туризму и гостиничному хозяйству.	
3.	Учебно-методические материалы		
		В библиотеке университета недостаточно новых учебных пособий и специализированных журналов по туризму и гостиничному хозяйству.	Приобрести новые учебные пособия по профильным дисциплинам программы, осуществить подписку на специализированные журналы, такие как журнал «Отель», «Современные проблемы сервиса и туризма».
4.	Технологии и методики образовательной деятельности		
		Недостаточно используются активные формы обучения студентов.	Шире использовать различные активные формы обучения студентов – тренинги, кейс-стади, семинары с использованием видеосюжетов и т.п.
5.	Профессорско-преподавательский состав		
		Преподаватели по данной программе не участвуют в разработке профессиональных стандартов и не проводят мастер-классы в других вузах.	Организовать участие преподавателей по данной программе в разработке профессиональных стандартов и проведении мастер-классы в других вузах.
6.	Научно-исследовательская деятельность и реализация ее результатов в учебном процессе		
		В вузе не используется внутреннее финансирование фундаментальных и/или прикладные научных исследований в области образовательной программы.	Руководству вуза внедрить практику внутреннего финансирования НИРов (например, внутренних грантов, направляемых на выполнение НИР, результаты которых востребованы самим ОУ).
7.	Организация и управление процессом реализации программы		
		По данному направлению дистанционного обучения нет.	В соответствии с программой развития вуза создать доступные не только в сети университета, но и извне обучающие программы по основным дисциплинам.
9.	Участие работодателей в реализации программы		
		Работодатели к формированию компетенций студентов в качестве соруководителей магистерских диссертаций не привлекаются	Организовать привлечение работодателей к формированию компетенций студентов в качестве соруководителей магистерских диссертаций, что будет способствовать достижению ожидаемых результатов обучения, соответствующих требованиям работодателей.
10.	Студенческие сервисы на программном уровне		
		Студенты кафедры ФиЭТ	Предоставить студентам

	через сайт ВлГУ имеют доступ к: электронному расписанию, ресурсам кафедры, электронному каталогу библиотеки, базе вакансий и т.д., но не имеют возможности работать с персональной информацией.	возможность работать с персональной информацией, например, данными о текущей успеваемости.
--	---	--

## РЕЗЮМЕ ЭКСПЕРТОВ

ФИО эксперта: **Зайцева Наталия Александровна**

Место работы, должность	ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса», зав. каф. «Менеджмент на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства» Института туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО РГУТиС
Ученая степень, ученое звание	Доктор экономических наук, профессор
Заслуженные звания, степени	Почетный работник науки и техники Российской Федерации
Образование	высшее
Профессиональные достижения	Грамота Ассоциации вузов туризма и сервиса - 1 место в номинации "Лучшая публикация учебно-методических материалов в области туризма и сервиса" за учебное пособие "Менеджмент в сервисе и туризме". М. Форум, 2009, 2-е место в номинации "Лучший преподаватель туристских и сервисных дисциплин" (2010 г.).
Сфера научных интересов	Менеджмент в сервисе, туризме и гостиничном бизнесе, Социально-культурный сервис и туризм, Туризм, Гостиничное дело, Сервис, Антикризисное управление, Финансовый менеджмент, Управление персоналом, Самоменеджмент и личная эффективность
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	с 1993 г. преподаватель дисциплин менеджмента в сервисе и туризме ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса» (РГУТиС), руководство программой профпереподготовки «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства», проведение краткосрочных тренингов, участие в НИРах, в том числе по проблеме сертификации квалификаций, руководство докторским диссертационным советом Д 212.150.02 при ФГБОУ ВПО РГУТиС. Была экспертом при аккредитации по семи программам вузов, руководителем по 17 защищенным кандидатским диссертациям, за последние 5 лет опубликовано и переиздано 15 учебных пособий в области менеджмента в туризме, напечатано 12 статей в журнале «Отель», издано 3 монографии.

ФИО эксперта: **Грасс Иоахим Акиф Оглы**

Место работы, должность	Компания ИКС ПЯТЬ СЕРВИС ГРУПП, директор по развитию
Ученая степень, ученое звание	нет
Заслуженные звания, степени	нет
Образование	высшее
Профессиональные достижения	Член Федерации рестораторов и отельеров; эксперт по вопросам кадров, обучения персонала, повышения квалификации
Сфера научных интересов	Кризисное управление в экономике
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	Опыт практической работы в сфере гостиничного хозяйства более 15 лет