

АККОРК

Агентство
по общественному контролю
качества образования
и развитию карьеры

Утверждаю

Председатель ВЭС

_____ В.Д. Шадриков

ОТЧЁТ О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 100103 «СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС И ТУРИЗМ»

ФГАОУ ВПО «КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Разработано:

Менеджер проекта:

_____ / О.В. Мишенина, к.п.н.

«__» _____ 2011 г.

Эксперты АККОРК:

_____ / С.В. Дихтяр, магистр МВА

«__» _____ 2011 г.

_____ / В.В. Федорова

«__» _____ 2011 г.

_____ / Эстела Марине Роинг

«__» _____ 2011 г.

_____ / Харальд Хафнер

«__» _____ 2011 г.

Москва – 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	2
РЕЗЮМЕ	3
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ.....	10
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ .	14
КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ЭКСПЕРТАХ.....	23

РЕЗЮМЕ

Реализация образовательной программы по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» осуществляется в Институте экологии и географии, директор – д.г.н., проф. Нургалиев Д.К., на кафедре «Физической и экономической географии», заведующий кафедрой – д.г.н., проф. Рубцов В.А.

Независимая внешняя оценка качества образования (далее – оценка) по образовательной программе (далее – ООП) «Социально-культурный сервис и туризм» была проведена командой экспертов АККОРК:

- эксперты, представляющие академическое сообщество: РУДН
 - С.В. Дихтяр, директор Института гостиничного бизнеса и туризма ФГАОУ ВПО РУДН,
 - Э.М.Роинг (Estela Marine Roing), преподаватель University Rovira i Virgili (Испания);
- эксперты, представляющие рынок труда:
 - В.В.Федорова, Генеральный директор туристической фирмы «Вера Тур», г. Казань,
 - Х.Хафнер (Harald Hafner). Топ-менеджер компании HOTMAMA (hospitality & tourism marketing management) (Австрия)

Период проведения оценки: с 04 по 27 ноября 2011 года. Визит в ОУ состоялся с 14 по 16 ноября 2011 года.

Цели оценки:

1. Анализ соответствия планируемых результатов обучения требованиям ФГОС РФ, актуальным запросам рынка труда, а также требованиям национальных и международных рамок квалификаций.
2. Анализ соответствия гарантий качества образования требованиям ФГОС РФ, Европейским стандартам и руководствам по внутренним и внешним гарантиям качества образования ENQA, требованиям работодателей, а также российским и зарубежным бенчмаркам.
3. Выявление узких мест в обеспечении качества и гарантий качества образования, а также выработка рекомендаций по их устранению.
4. Определение ресурсных зон развития качества и гарантий качества образования.

Оценка проводилась в соответствии со стандартами качества и гарантий качества образования АККОРК, установленными на основе Европейских стандартов и руководств по гарантиям качества образования

Европейской ассоциации гарантий качества в высшем образовании (ESG ENQA), федеральных государственных образовательных стандартов Российской Федерации (ФГОС РФ), профессиональных стандартов РФ, критериев государственной аккредитации РФ, Стандартов электронного образования Европейского фонда гарантий качества e-learning (EFQUEL), Стандартов Международной организации по стандартизации (ISO), Критериев Европейского фонда менеджмента качества (EFQM) и лучших практик в области качества и гарантий качества высшего образования (бенчмаркинг).

Качество и гарантии качества образования оценивались экспертами на основании результатов:

- сравнения предполагаемых результатов обучения (уровня итоговых компетенций выпускников) с результатами обучения (уровнем итоговых компетенций выпускников) в РГУТиС (г. Москва), МГИИТ (г. Москва) НЕСКОЛЬКО ОУ, включая ЕС, практики которых в области реализации данной программы, по мнению экспертов, являются лучшими;

- валидации процедур и критериев оценивания, применяемых в ОУ при проведении экзаменов и итоговой государственной аттестации (ИГА);

- валидации экзаменационных вопросов и билетов экзаменационных сессий и ИГА последних трех лет;

- комплекса очных и заочных мероприятий по работе со студентами выпускных курсов (собеседования, опросы, кейсы, индивидуальные и групповые задания, тестирование и др.) (15 человек из 20);

- анализа содержания уже оцененных письменных работ, в т.ч. письменных ответов на экзаменах, курсовых работ (проектов);

- проведения интервью со студентами 3 и 4 курсов;

- проведения интервью с преподавателями: Шабалиной С.А., Рожко М.В, к.б.н. Галицкой П. Ю., с заведующими кафедрами: физической и экономической географии Рубцовым В.А, ландшафтной экологии В.В. Сироткиным, деканом;

- анкетирования студентов, выпускников и работодателей на тему удовлетворенности потребителей программы качеством образовательных услуг;

- экспертизы целей, структуры и содержания программы, учебно-методических материалов, технологий и методик образовательной деятельности, квалификации профессорско-преподавательского состава, образовательных ресурсов и материально-технической базы, баз практик, организации и управления процессом реализации программы, участия

работодателей и студентов в реализации программы, сервисов, предоставляемых студентам, качества подготовки абитуриентов.

Эксперты во время визита в ОУ провели выборочную проверку достоверности данных и сведений, содержащихся в отчете ОУ о самооценке.

Эксперты не смогли оценить качество образования, реализуемого по программе 100103 «Социально-культурный сервис и туризм», так как на момент визита в Университет выпуска по программе не было. Выпуск состоится в июне 2012 года.

Эксперты оценили уровень обеспечения ОУ гарантий качества образования:

Профиль оценок качества и гарантий качества образования		
№	Критерий	Оценка
I	Качество образования	нет
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
II	5. Профессорско-преподавательский состав	4
	6. Научно-исследовательская деятельность и реализация ее результатов в учебном процессе	3
	7. Образовательные и материально-технические ресурсы программы	4
	8. Организация и управление процессом реализации программы	4
	9. Участие работодателей в реализации программы	4
	10. Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса	4
	11. Студенческие сервисы на программном уровне	4
	12. Оценка качества подготовки абитуриентов	4
Итоговая оценка		4

Эксперты оценили **гарантии качества образования**, предоставляемые ОУ при реализации программы, как достаточные для достижения результатов обучения, но возможны улучшения.

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

1. Прохождение студентами практики на ведущих предприятиях города и республики, таких как отель "Courtyard by Marriott Kazan Kremlin", отель "Мираж-Казань", ГРК "Казанская Ривьера", которые оснащены современными приборами и оборудованием, способствует развитию у

обучающихся по программе «Социально-культурный сервис и туризм» профессиональных навыков, умения работать с современными приборами и освоить приемы работы на современном оборудовании.

2. Проведение в on-line режиме практических работ по дисциплинам математического блока, информатике, информационным технологиям, промежуточного и итогового тестирования в ряде дисциплин, например, «География мировых туристических центров», «Туристское страноведение», «Управление гостиницами» способствует индивидуализации обучения.

3. КФУ проводит ежегодную Поволжскую научную конференцию учащихся, предметные олимпиады для выявления и привлечения на обучение наиболее подготовленных абитуриентов на программу «Социально-культурный сервис и туризм».

4. Студенты в ходе написания рефератов по различным темам анализируют материалы из основной и рекомендуемой литературы по программе, используют как российские, так и зарубежные Интернет-источники, в том числе и литературные базы данных (<http://gis-lab.info/>, www.sciencedirect.com, www.elibrary.ru и т.п.), тем самым развивают умение работать с различными источниками информации.

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

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
	Гарантии качества		
1.	Образовательные цели программы	Программа пока не имеет ярко выраженной направленности, так как находится в начале развития и опирается на минимальные требования ГОС ВПО	Изучить российский и зарубежный опыт подготовки специалистов в области гостиничного сервиса (например, РГУТиС, Институт «Vatel» (Франция), Институт «Cesar Ritz» (США)) и определить собственный вектор развития данной образовательной программы, ее особенности и возможные сильные стороны
2.	Структура и содержание ООП	В учебных курсах используются только российские профессиональные	Пополнить библиотечный фонд профессиональных журналов иностранными изданиями (например, «Hotel business»,

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
		журналы	«Hotelier» и др.)
3.	Учебно-методические материалы	УМК дисциплин недоступны в свободном доступе	Провести работу по размещению УМК на кафедральном портале, на сайте КФУ (www.ksu.ru),
4.	Технологии и методики образовательной деятельности	Е-learning находится в стадии разработки	Руководству института изыскать резервы для ускорения процесса внедрения e-learning на программном уровне в учебный процесс: мультимедийное on-line и off-line обучение, тренинг на рабочем месте по ситуационным кейсам, ICQ и Skype консультирование и т.д.
		Не отработана система компьютерного тестирования	Проанализировать и реализовать возможность проведения контрольных и иных видов работ в форме компьютерного тестирования (по тем дисциплинам, где это целесообразно, например, в блоках ОГСЭ и ЕН).
5.	Профессорско-преподавательский состав	Не все преподаватели обладают достаточной подготовкой по применению e-learning	Разработать и внедрить план повышения квалификации преподавателей по применению e-learning
6.	Научно-исследовательская деятельность и реализация ее результатов в учебном процессе	Нет признанных научных школ по направлениям исследования кафедр	Активизировать участие ППС, студентов в Международных и отечественных конференциях, семинарах, в том числе Всероссийская научно-практическая конференция «Инновационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме в современном мире», Международная научно-практическая конференция «Туризм и сервис: подготовка кадров, проблемы и перспективы развития» и др.)
			Приглашать к сотрудничеству отечественные и зарубежные научно-исследовательские центры (Научно-образовательный центр «Социально-культурный сервис и туризм» и др.)

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
		Недостаточно публикаций результатов научных исследований в рецензируемых отечественных журналах	Разработать план публикаций результатов НИР преподавателей и студентов в рецензируемых отечественных и зарубежных журналах («Современные проблемы сервиса и туризма», «Hotel business», «Hotelier» и др.)
7.	Образовательные и материально-технические ресурсы программы	Недостаточно аудиторий, оборудованных под применение современных образовательных технологий	Руководству Института: 1. Разработать план модернизации оборудования аудиторий (ПК, мультимедийные проекторы, экраны, интерактивные доски и т.д) 2. До начала следующего семестра закупить ПК, базирующиеся на процессорах Intel i5 или AMD FX4100. 3. Преподавателям кафедры разработать и включить в УММ презентации по всем видам занятий
		Финансовые и материально-технические ресурсы не достаточны для внедрения e-learning в учебный процесс	Руководству Института изыскать материально-технические средства для скорейшего внедрения e-learning в учебный процесс (закупка ПК, мультимедийные проекторы, экраны, интерактивные доски и т.д)
8.	Организация и управление процессом реализации программы	Слабая мотивация преподавателей при осуществлении разработки учебно-методических материалов	Усилить мотивацию преподавателей путем материального поощрения, премирования в виде зарубежных и региональных поездок на конференции, семинары по обмену опытом
		Ограниченное использование информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) для планирования учебного процесса	Разработать систему мер по ускоренному внедрению ИКТ для планирования учебного процесса (1.Руководству Института: Разработать план модернизации оборудования аудиторий; Закупить современное программное обеспечение (Windows XP, Windows 7 и др.); Разработать план постепенного внедрения технологии управленческого консультирования и проектирования бизнес и административных процессов, так как результаты проектирования, как правило, подразумевают

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
			использование компьютеров и электронной связи)
9.	Участие работодателей в реализации программы	<p>Недостаточно эффективен механизм участия внешних экспертов, специалистов и работодателей в разработке учебно-методических материалов</p> <p>Заседания кафедр с участием работодателей и представителей бизнес-сообщества не проводятся</p>	<p>Разработать программу по привлечению работодателей в процесс составления Рабочих учебных программ дисциплин, особенно дисциплин специализации:</p> <p>1. Составить план-график проведения тренингов и мастер-классов ведущих специалистов отрасли социально-культурного сервиса и туризма (Министерством по делам молодёжи, спорту и туризму Республики Татарстан, ОАО «Дирекция внебюджетных программ развития города», КСК «Пирамида», КСК «Корстон», гостиница «Регина» и др.)</p> <p>3. Разработать механизмы привлечения внешних специалистов представляющих ведущие организации и предприятия (Министерством по делам молодёжи, спорту и туризму Республики Татарстан, ОАО «Дирекция внебюджетных программ развития города», КСК «Пирамида», КСК «Корстон», гостиница «Регина» и др. в г.Казани)) на заседания кафедр, посвященных вопросам обсуждения УМК, рабочих программ дисциплин</p>
10.	Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса	Нет обратной связи между кафедрой и факультетом по решению вопросов, поднятых студентами	Разработать структуру документов по (стандарт информирования студентов о решениях руководства кафедры и факультета, анкеты обратной связи, страничка на портале кафедры, факультета и т.д.)
11.	Студенческие сервисы на программном уровне	Условия для использования Wi-Fi созданы частично	Активизировать работу по созданию условий для использования Wi-Fi

Первый выпуск по программе 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» произойдет в 2012 г.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Эксперты провели следующие мероприятия для оценки качества образования:

1. Интервью со студентами 3 курса программы 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» (15 человек из 20).
2. Интервью с выпускниками программы (Выпуска не было)
3. Провели анализ билетов, контрольно-измерительных материалов, тестовых и практических заданий по дисциплинам: Реклама в социально-культурном сервисе и туризме, Теория и практика профессионально ориентированного общения, География мировых туристских центров.
4. Изучили уже оцененные письменные работы студентов по дисциплинам Теория и практика профессионально-ориентированного общения, География мировых туристских центров.
5. Изучили тематику курсовых и экзаменационных работ, ВКР.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
ВАЛИДАЦИЯ ПРОЦЕДУР И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТОВ

Эксперты провели валидацию процедур и критериев оценивания учебных достижений студентов и получил следующие результаты.

Валидность процедур оценивания на промежуточной аттестации

№ п.п.	Наименование	Вывод эксперта (да/нет)
1.1.	Имеются утвержденные документы, регламентирующие проведение промежуточной аттестации	Да
1.2.	Промежуточная аттестация проводится в соответствии с утвержденными документами	Да
1.3.	Экзаменационные вопросы охватывают все содержание дисциплины	Да
1.4.	Экзаменационные вопросы выходят за пределы дисциплины	нет
1.5.	Экзаменационные вопросы обеспечивают проверку различных разделов дисциплины	Да
1.6.	Экзаменационные вопросы обеспечивают оценку компетенций (результатов обучения) студента, на формирование которых направлено изучение дисциплины	Да

№ п.п.	Наименование	Вывод эксперта (да/нет)
1.7.	Экзаменационные билеты позволяют оценить уровень теоретических знаний студентов	Да
1.8.	Экзаменационные билеты позволяют оценить умение студентов применять полученные знания на практике	Да

Вывод: процедуры оценивания, используемые при проведении экзаменов являются валидными. Статистические данные о результатах промежуточной аттестации последних трех лет, предоставленные ОУ, являются надежными и их можно использовать при оценке качества подготовки выпускников

Валидность процедур оценивания на междисциплинарном государственном экзамене

№ п.п.	Наименование	Вывод эксперта (да/нет)
1.1.	Имеются утвержденные документы, регламентирующие проведение междисциплинарного государственного экзамена	Да
1.2.	Междисциплинарный государственный экзамен проводится в соответствии с утвержденными документами	Да
1.3.	Экзаменационные вопросы охватывают все содержание дисциплин, включенных в госэкзамен	Да
1.4.	Экзаменационные вопросы выходят за пределы дисциплин, включенных в госэкзамен	нет
1.5.	Экзаменационные вопросы обеспечивают проверку всех дисциплин, включенных в госэкзамен	Да
1.6.	Экзаменационные вопросы обеспечивают оценку итоговых компетенций (результатов обучения) выпускника	Да
1.7.	Экзаменационные билеты позволяют оценить уровень теоретических знаний студентов	Да
1.8.	Экзаменационные билеты позволяют оценить умение студентов применять полученные знания на практике	Да

Вывод: Валидность процедур оценивания, используемые при проведении государственного экзамена оценить не является возможным, т.к. выпуск состоится в июне 2012 года.

Валидность процедур оценивания на защите выпускных квалификационных работ

№ п.п.	Наименование	Вывод эксперта (да/нет)
1.1.	Имеются утвержденные документы, регламентирующие проведение защиты ВКР	
1.2.	Защита ВКР проводится в соответствии с утвержденными документами	
1.3.	Тематика ВКР соответствует профилю программы и современному уровню науки и практики в области программы	

Валидность процедур оценивания, используемые при проведении защиты ВКР оценить не является возможным, т.к. выпуск состоится в июне 2012 года.

Валидность критериев оценивания на защите выпускных квалификационных работ

№ п.п.	Наименование	Вывод эксперта (да/нет)
1.1.	Имеется шкала оценивания	
1.2.	При определении оценки учитываются характеристики ответа	
1.3.	Имеются критерии выбора оценки, т.е. критерии, определяющие, какую оценку следует поставить за ответ	

Валидность критериев оценивания, используемые при проведении защиты ВКР оценить не является возможным, т.к. выпуск состоится в июне 2012 года.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Оценка результатов обучения выпускников по программе высшего профессионального образования 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»
на данный момент не может быть представлена

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ

По итогам опроса студентов 3 и 4 курсов выяснилось, что 95 % удовлетворены качеством получаемых знаний. В то же время, студенты выразили общее мнение о недостаточном оснащении аудиторий информационно-технологическим оборудованием.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОДАТЕЛЕЙ

Удовлетворенность работодателей не может быть оценена на данный момент, так как не было выпуска по программе

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

КРИТЕРИЙ 1. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ЦЕЛИ ПРОГРАММЫ

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Программа пока не имеет ярко выраженной направленности, так как находится в начале развития и опирается на минимальные требования ГОС ВПО	Изучить российский и зарубежный опыт подготовки специалистов в области гостиничного сервиса (например, РГУТиС, Институт «Vatel» (Франция), Институт «Cesar Ritz» (США)) и определить собственный вектор развития данной образовательной программы, ее особенности и возможные сильные стороны.	1

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

КРИТЕРИЙ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Логическая последовательность изучения дисциплин в некоторых случаях нарушена	Скорректировать последовательность изучения дисциплин.	3

Риски: Снижение качества образовательного процесса из-за нарушения логики изучения дисциплин, не полного соответствия структуры программы ожиданиям студентов, работодателей, на которых она ориентирована.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Использование только российских журналов в учебных курсах	Пополнить библиотечный фонд профессиональных журналов иностранными изданиями и использовать их в учебном процессе (например, «Hotel business», «Hotelier» и др.)	3
2.	УМК хранятся в бумажном и электронном виде в деканате и на кафедрах-разработчиках УМК	Провести работу по размещению УМК на кафедральном портале, сайте КФУ (www.ksu.ru)	2
	Учебно-методические материалы, применяемые в рамках программы, не образуют единый комплекс, имеют внутреннюю	Разработать единую форму УМК	1

Риски: Упускается возможность повысить уровень образования студентов и подготовки выпускников, востребованных на рынке труда.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 4. ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДИКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Положительная практика:

1. Используемые образовательные технологии позволяют готовить практико-ориентированных, востребованных на рынке труда выпускников.

2. Проведение в on-line режиме практических работ по дисциплинам математического блока, информатике, информационным технологиям, промежуточного и итогового тестирования в ряде дисциплин, например, «География мировых туристических центров», «Туристское страноведение», «Управление гостиницами» способствует индивидуализации обучения.

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	E-learning находится в стадии внедрения	Руководству института изыскать резервы для ускорения процесса внедрения e-learning на программном уровне в учебный процесс: мультимедийное on-line b off-line обучение, тренинг на рабочем месте по ситуационным кейсам, ICQ и Skype консультирование и т.д.	1
2.	Не отработана система компьютерного тестирования	Проанализировать и реализовать возможность проведение контрольных и иных видов работ в форме компьютерного тестирования (по тем дисциплинам, где это целесообразно, например, в блоках ОГСЭ и ЕН)	2

Риски: Поскольку уровень развития e-learning в вузе находится в стадии внедрения, есть риск отставания ООП «Математика» в части применения новых образовательных технологий и снижения потенциального контингента.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

КРИТЕРИЙ 5. ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКИЙ СОСТАВ

Положительная практика:

1. При проведении занятий используются различные методики, принятые в КФУ, в том числе, учебные практики, электронные курсы лекций, занятия в компьютерном классе.
2. Для молодых преподавателей действует программа социальной ипотеки, программа поддержки молодых учёных КФУ, внутренние гранты молодым учёным.

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Преподаватели кафедр, в основном, являются выпускниками КФУ, что замедляет продвижение программы	Обеспечить конкуренцию при наборе преподавателей с тем, чтобы привлечь на кафедру представителей других школ	1
2.	Не все преподаватели обладают достаточной подготовкой по применению e-learning	Разработать и внедрить план повышения квалификации преподавателей по применению e-learning	2

Риски: Потеря конкурентноспособности образовательной программы из-за недостаточной подготовки преподавателей в области e-learning.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 6. НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И РЕАЛИЗАЦИЯ ЕЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Нет признанных научных школ по направлениям исследования кафедры	Активизировать участие ППС, студентов в Международных и отечественных конференциях, семинарах, в том числе Всероссийская научно-практическая конференция «Инновационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме в современном мире», Международная научно-практическая конференция «Туризм и сервис: подготовка кадров, проблемы и перспективы развития» и др.)	1
		Приглашать к сотрудничеству отечественные и зарубежные научно-исследовательские центры (Научно-образовательный центр «Социально-культурный сервис и туризм» и др.)	2
2.	Недостаточно публикаций результатов научных исследований в рецензируемых отечественных и зарубежных журналах	Разработать план публикаций результатов НИР преподавателей и студентов в рецензируемых отечественных и зарубежных журналах («Современные проблемы сервиса и туризма», «Hotel business», «Hotelier» и др.)	2.

Риски: Потеря конкурентноспособности образовательной программы «Социально-культурный сервис и туризм».

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ ПРОГРАММЫ

Положительная практика:

1. Прохождение студентами практики на ведущих предприятиях города и республики, таких как отель "Courtyard by Marriott Kazan Kremlin", отель "Мираж-Казань", ГРК "Казанская Ривьера", которые оснащены современными приборами и оборудованием, способствует развитию у обучающихся по программе «Социально-культурный сервис и туризм» профессиональных навыков, умения работать с современными приборами и освоить приемы работы на современном оборудовании.

2. Наличие благоустроенного жилого фонда, такого как «деревня Универсиада-2013» с развитой инфраструктурой, в т.ч. с обеспечением современными IT-технологиями, работает на имидж университета.

3. Разработанная информационная система управления обучением «Электронный университет» с информационной подсистемой «Студент» и «Сотрудник» обеспечивает административную и техническую поддержку процессов, связанных с электронным обучением

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
2.	Недостаточно аудиторий, оборудованных под применение современных образовательных технологий	Руководству Института: 1. Разработать план модернизации оборудования аудиторий (ПК, мультимедийные проекторы, экраны, интерактивные доски и т.д) 2. До начала следующего семестра закупить ПК, базирующиеся на процессорах Intel i5 или AMD FX4100. 3. Преподавателям кафедры разработать и включить в УММ презентации по всем видам занятий	1
2.	Финансовые и материально-технические ресурсы не достаточны для внедрения e-learning в учебный процесс	Руководству Института изыскать материально-технические средства для скорейшего внедрения e-learning в учебный процесс (закупка ПК, мультимедийные проекторы, экраны, интерактивные доски и т.д)	1

Риски: Потеря конкурентных преимуществ программы «Социально-культурный сервис и туризм».

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 8. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Положительная практика:

Процесс продвижения программы на рынке образовательных услуг организован через ежегодное участие в ярмарке образовательных услуг, ярмарке туриндустрии и международных конференциях «Тур-фактор».

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Слабая мотивация преподавателей при осуществлении разработки учебно-методических материалов	Усилить мотивацию преподавателей путем материального поощрения, премирования в виде зарубежных и региональных поездок на конференции, семинары по обмену опытом.	1
2.	Ограниченное использование информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) для планирования учебного процесса	Разработать систему мер по ускоренному внедрению ИКТ для планирования учебного процесса (1.Руководству Института: Разработать план модернизации оборудования аудиторий; Закупить современное программное обеспечение (Windows XP, Windows 7 и др.); Разработать план постепенного внедрения технологии управленческого консультирования и проектирования бизнес и административных процессов, так как результаты проектирования, как правило, подразумевают использование компьютеров и электронной связи)	2

Риски: Снижение привлекательности программы для потенциальных студентов.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 9. УЧАСТИЕ РАБОТОДАТЕЛЕЙ В РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Заседания кафедр с участием работодателей и представителей бизнес-сообщества	<p>Разработать программу по привлечению работодателей в процесс составления Рабочих учебных программ дисциплин, особенно дисциплин специализации:</p> <p>1. Составить план-график проведения тренингов и мастер-классов ведущих специалистов отрасли социально-культурного сервиса и туризма (Министерством по делам молодёжи, спорту и туризму Республики Татарстан, ОАО «Дирекция внебюджетных программ развития города», КСК «Пирамида», КСК «Корстон», гостиница «Регина» и др.)</p> <p>3. Разработать механизмы привлечения внешних специалистов представляющих ведущие организации и предприятия (Министерством по делам молодёжи, спорту и туризму Республики Татарстан, ОАО «Дирекция внебюджетных программ развития города», КСК «Пирамида», КСК «Корстон», гостиница «Регина» и др. в г. Казани)) на заседания кафедр, посвященных вопросам обсуждения УМК, рабочих программ дисциплин</p>	1

Основные замечания и рекомендации

Риски: Потеря конкурентных преимуществ программы на рынке образовательных услуг.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 10. УЧАСТИЕ СТУДЕНТОВ В ОПРЕДЕЛЕНИИ СОДЕРЖАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Нет обратной связи между кафедрой и факультетом по решению вопросы, поднятых студентами.	Разработать структуру документов по информации студентов о решениях руководства кафедры и факультета (стандарт информирования студентов о решениях руководства кафедры и факультета, анкеты обратной связи, страничка на портале кафедры, факультета и т.д.)	2

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 11. СТУДЕНЧЕСКИЕ СЕРВИСЫ

Положительная практика:

1. Возможность доступа из компьютерной сети КФУ к ведущим электронным библиотечным ресурсам мирового уровня.
2. В КФУ создана психологическая служба при центре Валеологии. Работает горячая линия с психологом
3. На территории главного здания КФУ работает отделение Сбербанка, что удобно для быстрой оплаты обучения, пополнения счета и т.д.

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Условия на факультете для использования Wi-Fi созданы частично	Активизировать работу по созданию условия для использования Wi-Fi	

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
КРИТЕРИЙ 12. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ
АБИТУРИЕНТОВ

Положительная практика:

КФУ проводит предметные олимпиады для выявления и привлечения на обучение наиболее подготовленных абитуриентов

Основные замечания и рекомендации

№	Замечание	Рекомендации	
		Содержание	Приоритет
1.	Не сложилась система непрерывного образования «Школа – Колледж – Вуз» по программе	Активизировать работу в данном направлении для привлечения на программу мотивированных и более подготовленных абитуриентов	

Риск: Потеря потенциальных подготовленных абитуриентов.

КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ЭКСПЕРТАХ

ФИО эксперта: Дихтяр Светлана Васильевна

Место работы, должность:	РУДН Директор Института гостиничного бизнеса и туризма, г. Москва
Ученая степень, ученое звание,	Магистр МВА
Образование	высшее
Сфера научных интересов	Управление знаниями, эмоциональный интеллект
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	14 лет

ФИО эксперта: Федорова Вера Владимировна

Место работы, должность:	Генеральный директор туристической фирмы «Вера Тур», г. Казань
Образование	высшее
Сфера научных интересов	Гостиничный сервис, туризм
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	20 лет

ФИО эксперта: Эстела Марине Роинг (Estela Marine Roing)

Место работы, должность:	University Rovira i Virgili, преподаватель, аспирант Estela Marine Roig (Испания, Таррагона)
Образование	высшее
Сфера научных интересов	Гостиничный сервис, туризм
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	Более 5 лет

ФИО эксперта: Харальд Хафнер (Harald Hafner)

Место работы, должность:	Топ-менеджер компании HOTMAMA (hospitality & tourism marketing management) (Австрия)
Образование	Высшее
Сфера научных интересов	Менеджмент, гостиничный сервис, экономическое развитие
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	17 лет

