

**ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ  
О КАЧЕСТВЕ И ГАРАНТИЯХ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ  
ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
100105 (101101) «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»  
ГОУ СПО «Колледж сферы услуг № 32»**

**РЕЗЮМЕ**

Реализация основной профессиональной образовательной программы 100105 (101101) «Гостиничный сервис» (далее – ОПОП) ГБОУ СПО «Колледж сферы услуг №32» (далее – ОУ) осуществляется предметно-цикловой комиссии (ПЦК) Специальных и общепрофессиональных дисциплин. Руководитель ПЦК – Бурчакова Ирина Юрьевна. Экспертиза ОПОП 100105 (101101) «Гостиничный сервис» была проведена экспертом АККОРК Гернеший Василием Васильевичем, в период с 23 ноября 2011 года по 23 марта 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	5
2.	Структура и содержание ООП	4
3.	Учебно-методические материалы	4
4.	Технологии и методики образовательной деятельности	4
5.	Инженерно-педагогические кадры	4
6.	Образовательные и материально-технические ресурсы программы	4
7.	Организация и управление процессом реализации программы	4
8.	Участие работодателей в реализации программы	4
9.	Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса	4
10.	Студенческие сервисы на программном уровне	4
11.	Оценка качества подготовки абитуриентов	4
<b>Итоговая оценка</b>		<b>4</b>

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

1. Фактический уровень качества подготовки выпускников соответствует образовательным целям программы 100105 (101101) Гостиничный сервис. Это подтверждено множеством благодарственных писем от работодателей г. Москва

(туристско-гостиничный комплекс «Альфа», гостиницы «Holiday Inn», «Будапешт», «Петр I», «Марриотт Гранд Отель»), в которых отмечен высокий уровень теоретической и практической подготовки студентов. Работодатели подписывают долгосрочные договоры на практику с Колледжем с последующим трудоустройством выпускников по заявкам предприятий.

2. За время обучения в Колледже обучающиеся приобретают рабочую профессию «Администратор» по результатам прохождения и сдачи отчетов по практике по профилю специальности. Обучение на базах практик проходит в различных подразделениях гостиниц и на разных должностях: в отделе бронирования, в консьерж-зале, в call- центре, в качестве поэтажных администраторов, что дает возможность полностью изучить процесс работы гостиничного комплекса.

3. Отчеты по практике выполняются на русском и английском языках, что позволяет развить общекультурные и профессиональные компетенции, повышать конкурентоспособность выпускников на рынке сферы услуг.

4. В Колледже создана Ассоциация выпускников, которые принимают активное участие в образовательном процессе, в том числе в рамках проведения мастер-классов и чтения специальных курсов.

5. Модульная технология обучения, введенная в Колледже, повышает качество обучения по программе, качество подготовки обучающихся к лекциям, семинарам, качество подготовки самостоятельных, курсовых и дипломных работ, за счет применения различных методов обучения, информационных технологий в преподавании специальных дисциплин (презентации лекций, ролевые игры, кейсы, Интернет-ресурсы и т.д.)

6. Преподавателями ПЦК, в рамках работы над темами самообразования и участия в экспериментальной деятельности Колледжа, разработаны программы профессиональных модулей и общепрофессиональных дисциплин, часть которых в 2011-2012 учебном году включены в рабочие учебные планы по всем специальностям. Например, Программа модуля вариативной части «Организация корпоративного отдыха», Рабочая программа по дисциплине «Дизайн интерьера гостиниц и туристских комплексов» Калафатовой Е.В. Данная работа позволяет повысить уровень квалификации преподавателей, реализующих программу «Гостиничный сервис», сформировать профессиональные компетенции студентов.

7. В Колледже ведется совместная с обучающимися научно-исследовательская работа преподавателей, направленная на развитие профессиональных компетенций у обучающихся и на профессиональный рост преподавателей. Результаты НИР освещаются на ежегодных научно-практических студенческих конференциях, в реализованных проектах (например, по программе «Гостиничный сервис» - это оформление магазина кулинарии, современная подача продукции и т.п.).

8. В Колледже реализуется механизм обратной связи с учащимися через проведение классных часов, собраний с родителями, процедуры анкетирования. Ежегодно проводится анкетирование обучающихся, выпускников программы Гостиничный сервис с целью изучения оценки качества работы преподавателей, мастеров производственного обучения, удовлетворенности качеством получаемых знаний. По результатам анализа принимаются решения по улучшению работы ПЦК, по усовершенствованию педагогической деятельности преподавателей, мастеров производственного обучения,

усовершенствованию материально-технической базы.

9. В Колледже существуют партнерские отношения с высшим учебным заведением Московским государственным институтом индустрии туризма (МГИИТ), посредством которых выпускники имеют возможность продолжить образование по сокращенной программе.

10. В подразделении Колледжа ежегодно проводятся «недели предметных (цикловых) комиссий», в рамках которых, в текущем учебном году были организованы специализированные мероприятия: Конкурс творческих работ по дисциплине «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» - «Необычное в обычном (необычные отели мира)», экскурсии в гостиницы Балчуг Кемпински Москва, Восход, экскурсия на ВВЦ по дисциплине «Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов» по теме Охранные системы, деловая игра по теме Молодой руководитель по дисциплине «Управление персоналом».

Экспертом 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:

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
1. Качество образования			
	Качество образования	Требует совершенствование знаний выпускников по нормативно-правовой базе деятельности сферы гостеприимства и ее практического применения.	Совершенствовать качество подготовки по дисциплинам правового блока. Включать вопросы правового обеспечения профессиональной деятельности в курсовые работы, экзаменационные билеты, в том числе и итоговой аттестации, и программы производственных практик.
2. Гарантии качества			
2.1	Образовательные цели программы	Цели и задачи программы не в полном объеме доводятся до сведения обучающихся	Предусмотреть в планах первых учебных занятий дисциплин ОПОП конкретизацию целей ОПОП. Проводить актуализацию и утверждение целей программы не реже 1 раза в год. Например, для того чтобы выпускник мог

			использовать основы информационных технологий и применять их в профессиональной деятельности, он должен знать такие специальные программы, как Эдельвейс, и др.
2.2	Учебно-методические материалы	Не все учебные рабочие программы содержат материалы по проведению активных видов занятий.	Дополнить содержание учебных рабочих программ сценариями планируемых занятий (деловые и ролевые игры, кейсы, ситуационные задания и т.д.)
2.4	Технологии и методики образовательной деятельности	На начальной стадии развития находится процесс интерактивного обучения, обучения с применением технологий e-learning.	Использовать в преподавании информационные технологии: on-line, off-line, skype, ICQ и т.д. Переориентировать классические формы практических занятий на интерактивные, включая презентации лекций и практических работ, работу с Интернет-источниками в on-line режиме, симулирующие программы по обслуживанию клиентов и т.п.

2.5.	Инженерно-педагогические кадры	Не все преподаватели мотивированы на разработку и публикацию авторских учебных пособий и учебников	Разработать комплекс организационных мер по поддержке преподавателей в разработке учебно-методических материалов и написании собственных учебных пособий, учебников для их дальнейшей публикации: -выявить преподавателей, способных подготовить учебники или учебные пособия для их публикации в крупных издательствах; - включить в их учебные планы пункты о подготовке и публикации соответствующих научных работ; -определить меры поощрения.
2.6	Образовательные и материально-технические ресурсы программы	Недостаточное специализированное программное обеспечение для наработки и закрепления профессиональных знаний, умений и навыков обучающихся по организации гостиничной деятельности	Разработать программу по привлечению внебюджетных средств за счет расширения спектра образовательных, научных, предпринимательских услуг (платные дополнительные курсы, набор внебюджетных групп) для планомерного ресурсного обеспечения, в частности, в сфере закупки компьютерного оборудования и ПО типа <b>Эдельвейс</b> – программа автоматизации гостиниц
2.7	Участие работодателей в реализации программы	Работодатели не достаточно привлекаются к разработке и соруководству курсовыми работами, чтению специальных курсов, участию в конференциях.	Разработать программу по привлечению работодателей, включая меры поощрения, по таким направлениям, как: расширение баз практик; чтение

			специальных практико-ориентированных курсов; согласование и утверждение учебного плана; обсуждение технологий и методик образовательной деятельности; участие в конференциях и круглых столах, участие в заседаниях ПЦК и педагогического совета.
--	--	--	---

## КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ЭКСПЕРТЕ

ФИО эксперта: **Гершений Василий Васильевич**

Место работы, должность:	ГАОУ ВПО МГИТТ, проректор по учебной и методической работе
Ученая степень, ученое звание,	Кандидат военных наук, доцент
Заслуженные звания, степени	Действительный член Международной туристской академии
Образование	Военно-инженерная академия им. В.В. Куйбышева в 1993 году. Адъюнктура Военно-инженерной академии им. В.В. Куйбышева в 1998 году.
Профессиональные достижения	В 2011 году объявлена благодарность Мэра Москвы за плодотворную работу по подготовке высококвалифицированных специалистов в сфере туризма и гостиничного хозяйства города Москвы.
Сфера научных интересов	Система менеджмента качества образовательной деятельности
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	Принимал непосредственное участие в формировании нормативной базы и обеспечении лицензирования новых профессиональных образовательных программ бакалавриата, магистратуры по направлению Гостиничное дело. Непосредственно руководит разработкой методологического и методического обеспечения реализации образовательных программ уровневой системы подготовки специалистов для сферы гостеприимства. Является председателем Учебно-методического совета МГИИТ. Активно привлекает к образовательной деятельности ученых и профессионалов отрасли. Так доля докторов и кандидатов наук, за последних два года, возросла до 85% от общей численности профессорско-

преподавательского состава института, в образовательном процессе участвуют руководители и специалисты ряда крупных предприятий туристической индустрии города Москвы (ГК «Космос», Холидей Инн» и др.).

Созданы новые специализированные аудитории для проведения практических занятий в интерактивной форме по дисциплинам профессионального цикла, электронная библиотека. Гернеший В.В. явился инициатором внедрения мультимедийного сопровождения чтения лекций, внедрения современных средств технического обучения в учебный процесс.

Под руководством В.В. Гернешего разработаны и применяются новые инновационные технологии обучения - тренинги, деловые игры, расширяются формы заочного обучения, в том числе с элементами дистанционного образования. При непосредственном участии В.В. Гернешего налажено тесное сотрудничество с ведущими предприятиями гостиничного комплекса города Москвы. С более чем 80 заключены договора об использовании их в качестве практик.

В.В. Гернеший является автором более 30 научных работ и публикаций в сфере подготовки кадров, в том числе для индустрии туризма.