



# АККОРК

Агентство  
по общественному контролю  
качества образования  
и развитию карьеры

Утверждаю  
Председатель ВЭС

В.Д. Шадриков

«28» июня 2013 г.

## ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

### ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

ГОУ ВПО «Институт экологии и географии Казанского (Приволжского)  
федерального университета»

**Разработано:**

Менеджер проекта:  
О.В. Мишенина, к.п.н.

Эксперты АККОРК:

С.В. Дихтяр, магистр МВА  
В.В. Федорова  
Estela Marine Roing  
Harald Hafner

Москва – 2013

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ.....	2
РЕЗЮМЕ .....	3
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ. 11	
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ.....	19
КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ЭКСПЕРТАХ .....	25

## РЕЗЮМЕ

Реализация образовательной программы по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» осуществляется на кафедре «Социально-культурного сервиса и туризма», заведующий кафедрой – Рубцов В.А., в Институте экологии и географии КФУ.

Экспертиза образовательной программы «Социально-культурный сервис и туризм» была проведена экспертом АККОРК Дихтяр Светланой Васильевной, директором туристической фирмы «Вера Тур» Федоровой Верой Владимировной (г. Казань), представителем международного академического сообщества, преподавателем University Rovira i Virgili, аспирантом Estela Marine Roig (Испания, Таррагона), представителем международного сообщества работодателей Harald Hafner (HOTMAMA - hospitality & tourism marketing management, Австрия, г. Вена) в период с 04 ноября по 27 ноября 2011 года. Визит в ОУ состоялся с 14 по 16 ноября 2011 года. Цель экспертизы состояла в оценке качества образования, реализуемого по программе, и степени обеспечения ОУ гарантий качества образования на программном уровне. Экспертная оценка проводилась в соответствии со стандартами качества и гарантий качества образования АККОРК, установленными на основе стандартов и рекомендаций по обеспечению качества в европейском пространстве высшего образования (ESG), федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС), профессиональных стандартов, критериев государственной аккредитации, стандартов EFQUEL, ISO, EFQM и EFMD и образовательных бенчмарков. Дополнительные материалы по итогам итоговой государственной аттестации выпускников были проанализированы в апреле-мае 2013 года.

**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), практика которого в области реализации данной программы, по мнению экспертов, является лучшей;
- 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;
- встреч со студентами выпускных курсов, на которых путем прямого экспертного оценивания качества подготовки выпускников (опрос, кейсы,

индивидуальные и групповые задания, собеседование, тестирование и др.) определяется степень соответствия фактического уровня итоговых компетенций выпускников предполагаемым результатам освоения программы (15 человека из 20);

- итоговых государственных экзаменов и защиты ВКР последних трех лет;
- анализа содержания уже оцененных письменных работ: письменных ответов на экзаменах, курсовых работ (проектов);
- проведения интервью со студентами 3 и 4 курсов, 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;
- анализа востребованности выпускников программы на рынке труда;
- анализа письменных отзывов организаций о работе выпускников, полученных в течении последних 3 лет;
- 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 провел выборочную проверку достоверности данных и сведений, содержащихся в отчете ОУ о самооценке.

Эксперты оценили уровень обеспечения ОУ гарантий качества образования:

Профиль оценок качества и гарантий качества образования			
№	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

Профиль оценок качества и гарантий качества образования			
№	Критерий		Оценка
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	5
	9.	Участие работодателей в реализации программы	3
	10.	Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса	3
	11.	Студенческие сервисы на программном уровне	4
	12.	Оценка качества подготовки абитуриентов	4
Итоговая оценка			<b>4</b>

Эксперты оценили **качество образования** как хорошее, поскольку результаты обучения по программе в значительной мере достигаются, но возможно дальнейшее улучшение.

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. Используемые образовательные технологии позволяют готовить практико-ориентированных, востребованных на рынке труда выпускников.
2. При проведении занятий используются различные методики, принятые в КФУ, в том числе, учебные практики, электронные курсы лекций, занятия в компьютерном классе.
3. Для молодых преподавателей действует программа социальной ипотеки, программа поддержки молодых учёных КФУ, внутренние гранты молодым учёным
4. Результаты научных исследований применяются при выполнении практических и курсовых работ, что позволяет студентам осваивать новые методы.
5. Студенты проходят практику 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
6. Наличие благоустроенного жилого фонда, такого как «деревня Универсиада-2013» с развитой инфраструктурой, в т.ч. с обеспечением современными IT-технологиями, работает на имидж университета.

7. Разработанная информационная система управления обучением «Электронный университет» с информационной подсистемой «Студент» и «Сотрудник» обеспечивает административную и техническую поддержку процессов, связанных с электронным обучением
8. Процесс продвижения программы на рынке образовательных услуг организован через ежегодное участие в ярмарке образовательных услуг, ярмарке туристической и международных конференциях «Тур-фактор»
9. Активное участие работодателей в учебном процессе повышает конкурентоспособность образовательной программы.
10. Возможность доступа из компьютерной сети КФУ к ведущим электронным библиотечным ресурсам мирового уровня.
11. В КФУ создана психологическая служба при центре Валеологии. Работает горячая линия с психологом.
12. На территории главного здания КФУ работает отделение Сбербанка, что удобно для быстрой оплаты обучения, пополнения счета и т.д.
13. КФУ проводит предметные олимпиады для выявления и привлечения на обучение наиболее подготовленных абитуриентов

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 и на национальном, локальном или местном рынках труда, а также предложены рекомендации по их устранению:

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
2.	<b>Гарантии качества</b>		
2.1.	Образовательные цели программы	Цели образовательной программы полностью ориентированы на ГОС по специальности	Сформулировать цели конкретной образовательной программы в соответствии с ГОС и с учетом миссии и концепции института и университета. Оформить в виде самостоятельного документа.
		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, учебные заведения)

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
			Швейцарии, Франции, Австрии) и определить собственный вектор развития данной образовательной программы, ее особенности и возможные сильные стороны.
2.2	Структура и содержание ООП	Логическая последовательность изучения дисциплин в некоторых случаях нарушена	Скорректировать последовательность изучения дисциплин
Формы итоговой оценки не всегда соответствуют значимости дисциплины		Пересмотреть формы итоговой оценки по дисциплинам в соответствии с ГОС ВПО	
Структура программы не полностью соответствует ожиданиям студентов и работодателей, на которых она ориентирована		Учесть в программе требования студентов и работодателей, в том числе и по языковой подготовке студентов. Продумать возможность отработки навыков гостеприимства, поведения в конфликтных ситуациях и др.	
В учебных курсах используются только российские профессиональные журналы		Пополнить библиотечный фонд профессиональных журналов иностранными изданиями	
2.3	Учебно-методические материалы	УМК дисциплин недоступны в свободном доступе	Провести работу по размещению УМК на сайте КФУ.
Учебно-методические материалы, применяемые в рамках программы, не образуют единый комплекс, имеют собственную внутреннюю структуру		Разработать единую форму УМК	

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
2.4	Технологии и методики образовательной деятельности	E-learning находится в стадии разработки	Руководству института изыскать резервы для ускорения процесса внедрения e-learning на программном уровне в учебный процесс
		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).
2.5	Профессорско-преподавательский состав	Преподаватели кафедры, в основном, являются выпускниками КФУ, что замедляет продвижение программы	Обеспечить конкуренцию при наборе преподавателей с тем, чтобы привлечь на кафедру представителей других школ
		Не все преподаватели обладают достаточной подготовкой по применению e-learning	Повысить квалификацию преподавателей по применению e-learning
2.6	Научно-исследовательская деятельность и реализация ее результатов в учебном процессе	Нет признанных научных школ по направлениям исследования кафедр	Разработать план публикаций результатов научной работы кафедры в рецензируемых зарубежных научных журналах. Принимать активное участие в Международных и отечественных конференциях, семинарах. Приглашать к сотрудничеству отечественные и зарубежные научно-исследовательские

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
			центры
		Недостаточно публикаций результатов научных исследований в рецензируемых отечественных журналах	Разработать план публикаций результатов НИР преподавателей и студентов в рецензируемых отечественных и зарубежных журналах.
2.7	Образовательные и материально-технические ресурсы программы	Недостаточно аудиторий, оборудованных под применение современных образовательных технологий	Руководству Института изыскать средства на оснащение аудиторий современным оборудованием.
		Финансовые и материально-технические ресурсы не достаточны для внедрения e-learning в учебный процесс	Руководству Института необходимо найти материально-технические средства для скорейшего внедрения e-learning в учебный процесс
2.8	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
2.9	Участие работодателей в реализации программы	Недостаточно эффективен механизм участия внешних экспертов, специалистов и работодателей в разработке учебно-методических материалов.	Разработать программу по привлечению работодателей в процесс составления Рабочих учебных программ дисциплин,

№	Наименование	Недостатки и слабые стороны	Рекомендации по их устранению
		Заседания кафедр с участием работодателей и представителей бизнес – сообщества не проводятся	особенно дисциплин специализации Активизировать работу по привлечению работодателей и бизнес-сообщества
2.10	Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса	Нет обратной связи и документов, подтверждающих это, между кафедрой и факультетом по решению вопросы, поднятых студентами	Разработать структуру документов по информации студентов о решениях руководства кафедры и факультета
2.11	Студенческие сервисы на программном уровне	Условия для использования Wi-Fi созданы частично	Активизировать работу по созданию условия для использования Wi-Fi
2.12	Оценка качества подготовки абитуриентов	Не сложилась система непрерывного образования «Школа – Колледж – Вуз» по программе	Активизировать работу в данном направлении для привлечения более мотивированных и подготовленных абитуриентов

## ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

### ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

#### КРИТЕРИЙ 1. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ЦЕЛИ ПРОГРАММЫ

##### *Основные замечания и рекомендации*

№	Замечание	Рекомендации		
		№	Содержание	Приоритет
1.	Цели образовательной программы полностью ориентированы на ГОС по специальности	1.	Сформулировать цели конкретной образовательной программы в соответствии с ГОС и с учетом миссии и концепции института и университета. Оформить в виде самостоятельного документа.	1
2.	Программа пока не имеет ярко выраженной направленности, так как находится в начале развития и опирается на минимальные требования ГОС ВПО	1.	Изучить российский и зарубежный опыт подготовки специалистов в области гостиничного сервиса (например, РГУТиС, учебные заведения Швейцарии, Франции, Австрии) 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	1.	Скорректировать последовательность изучения дисциплин.	3
№	Замечание	Рекомендации		

		№	Содержание	Приоритет
	Структура программы не полностью соответствует ожиданиям студентов и работодателей, на которых она ориентирована		Учесть в программе требования студентов и работодателей, в том числе и по языковой подготовке студентов. Продумать возможность отработки навыков гостеприимства, поведения в конфликтных ситуациях и др.	1

## ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

### КРИТЕРИЙ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

#### *Основные замечания и рекомендации*

№	Замечание	Рекомендации		
		№	Содержание	Приоритет
1.	Использование только российских журналов в учебных курсах	1.	Пополнить библиотечный фонд профессиональных журналов иностранными изданиями и использовать их в учебном процессе	3
2.	УМК хранятся в бумажном и электронном виде в деканате и на кафедрах-разработчиках УМК	1.	Провести работу по размещению УМК на сайте КФУ.	2
	Учебно-методические материалы, применяемые в рамках программы, не образуют единый комплекс, имеют внутреннюю структуру		Разработать единую форму УМК	1

<b>ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>КРИТЕРИЙ 4. ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДИКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>

***Положительная практика:***

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

***Основные замечания и рекомендации***

№	Замечание	Рекомендации		
		№	Содержание	Приоритет
1.	E-learning находится в стадии разработки	1.	Руководству института изыскать резервы для ускорения процесса внедрения E-learning на программном уровне в учебный процесс	1
2.	Не отработана система компьютерного тестирования	1.	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

<b>ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>КРИТЕРИЙ 5. ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКИЙ СОСТАВ</b>

***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	1.	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	1.	Повысить квалификацию преподавателей по применению e-learning	2

**Риски:** Потеря конкурентоспособности образовательной программы

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

#### **Положительная практика:**

Результаты научных исследований применяются при выполнении практических и курсовых работ, что позволяет студентам осваивать новые методы.

### **Основные замечания и рекомендации**

№	Замечание	Рекомендации		
		№	Содержание	Приоритет
1.	Нет признанных научных школ по направлениям исследования кафедры	1.	Разработать план публикаций результатов научной работы кафедры в рецензируемых зарубежных научных журналах. Принимать активное участие в Международных и отечественных конференциях, семинарах. Приглашать к сотрудничеству отечественные и зарубежные научно-исследовательские центры	1

№	Замечание	Рекомендации		
		№	Содержание	Приоритет
2.	Недостаточно публикаций результатов научных исследований в рецензируемых отечественных и зарубежных журналах	1.	Разработать план публикаций результатов НИР преподавателей и студентов в рецензируемых отечественных и зарубежных журналах	2

**Риски:** Потеря конкурентоспособности образовательной программы

<b>ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>КРИТЕРИЙ 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ ПРОГРАММЫ</b>

**Положительная практика:**

1. Студенты проходят практику 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
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
1.	Недостаточная информатизация библиотечных сервисов.	1.	Завершить работу по комплексной автоматизации библиотечных процессов в намеченные сроки	2
2.	Недостаточно аудиторий, оборудованных под применение современных образовательных технологий	1.	Изыскать средства на оснащение аудиторий современным оборудованием.	1

**Риски:** Потеря конкурентных преимуществ

<b>ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>
--------------------------------------

## 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	1.	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	1.	Разработать систему мер по ускоренному внедрению ИКТ для планирования учебного процесса	2

**Риски:** Снижение привлекательности программы для потенциальных студентов

## ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

## КРИТЕРИЙ 9. УЧАСТИЕ РАБОТОДАТЕЛЕЙ В РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### *Положительная практика:*

Активное участие работодателей в учебном процессе повышает конкурентоспособность образовательной программы

### **Основные замечания и рекомендации**

№	Замечание	Рекомендации		
		№	Содержание	Приоритет
1.	Заседания кафедр с участием работодателей и представителей бизнес – сообщества	1.	Активизировать работу по привлечению работодателей и бизнес-сообщества	

**Риски:** Потеря конкурентных преимуществ

<b>ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>КРИТЕРИЙ 10. УЧАСТИЕ СТУДЕНТОВ В ОПРЕДЕЛЕНИИ СОДЕРЖАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА</b>

### **Основные замечания и рекомендации**

№	Замечание	Рекомендации		
		№	Содержание	Приоритет
1.	Нет обратной связи и документов, подтверждающих это, между кафедрой и факультетом по решению вопросы, поднятых студентами.	1.	Разработать структуру документов по информации студентов о решениях руководства кафедры и факультета	

<b>ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>КРИТЕРИЙ 11. СТУДЕНЧЕСКИЕ СЕРВИСЫ</b>

### **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 для использования Wi-Fi созданы частично	1.	Активизировать работу по созданию условия для использования Wi-Fi	

<b>ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>КРИТЕРИЙ 12. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ АБИТУРИЕНТОВ</b>

***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	1.	Активизировать работу в данном направлении для привлечения более мотивированных и подготовленных абитуриентов	

***Риск:*** Потеря потенциальных подготовленных абитуриентов

## 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.

<b>КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>ВАЛИДАЦИЯ ПРОЦЕДУР И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТОВ</b>

Эксперты провели валидацию процедур и критериев оценивания учебных достижений студентов и получили 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	Да

<b>№ п.п.</b>	<b>Наименование</b>	<b>Вывод эксперта (да/нет)</b>
	дисциплины	
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**

<b>№ п.п.</b>	<b>Наименование</b>	<b>Вывод эксперта (да/нет)</b>
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: процедуры оценивания, используемые при проведении междисциплинарного государственного экзамена являются валидными. Статистические данные о результатах ИГА, предоставленные ОУ, являются надежными и их можно использовать при оценке качества подготовки выпускников

## Валидность процедур оценивания на защите выпускных квалификационных работ

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

Вывод: процедуры оценивания, используемые при защите выпускных квалификационных работ являются валидными. Статистические данные о результатах ИГА, предоставленные ОУ, являются надежными и их можно использовать при оценке качества подготовки выпускников

### Валидность критериев оценивания

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

Вывод: Критерии оценивания следует считать валидными. На статистические данные, предоставленные ОУ, можно опираться при оценке качества подготовки выпускников.

## КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

### ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Оценка результатов обучения выпускников по программе высшего профессионального образования 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»:

- Результаты государственного экзамена

<b>Итоги государственных экзаменов</b>	
Форма получения образования очная	
<b>2012 учебный год</b>	
Количество выпускников, допущенных к сдаче экзамена	44
Оценка	
Отлично	20
Хорошо	20
Удовлетворительно	4
Неудовлетворительно	0
Показатель	
Абсолютная успеваемость, %	100
Качество знаний/навыков, %	91

Средние значения ПАУ и ПК для госэкзаменов			
Среднее значение показателя	Форма получения образования		
	очная	очно-заочная	заочная
Абсолютная успеваемость, ПАУ, %	100	-	-
Качество знаний/навыков, ПК, %	91		

В отчете председателя государственной аттестационной комиссии, кандидата географических наук, заведующего кафедрой экономической и социальной географии Удмуртского государственного университета Сидорова В.П., по итогам работы ГАК в июне 2012 года дана положительная характеристика уровню подготовки выпускников и качества контрольно-измерительных материалов государственного экзамена.

Вопросы экзаменационных билетов соответствуют содержанию учебных программ и отражают последние научные достижения в области экономической теории, развития туризма и сервиса в России и за рубежом.

Выпускники показали глубокие знания системы сервиса и туризма и умение ориентироваться в современных проблемах туристической индустрии.

- Результаты защиты выпускных квалификационных работ (ВКР)

<b>Итоги защиты ВКР</b>	
Форма получения образования очная	
	<b>2012 учебный год</b>
Количество выпускников, допущенных к защите ВКР	44
Оценка	
Отлично	36
Хорошо	8
Удовлетворительно	0
Неудовлетворительно	0
Показатель	
Абсолютная успеваемость, %	100
Качество знаний/навыков, %	100

<b>Средние значения ПАУ и ПК для защиты ВКР</b>			
Среднее значение показателя	Форма получения образования		
	очная	очно-заочная	заочная
Абсолютная успеваемость, ПАУ, %	100	-	-
Качество знаний/навыков, ПК, %	100		

Все представленные к защите работы отвечают требованиям ГОС.

<b>КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ</b>
<b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ</b>

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

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ**

### **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОДАТЕЛЕЙ**

Эксперты провели встречу с работодателями, которые обеспечивают студентов кафедры Социально-культурного сервиса и туризма базами практик. В результате интервью выяснилось, что от 75 до 85 % работодателей удовлетворены качеством подготовки выпускников по программе.

## 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
Заслуженные звания, степени	
Образование	высшее
Профессиональные достижения	
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
Ученая степень, ученое звание,	
Заслуженные звания, степени	
Образование	высшее
Профессиональные достижения	
Сфера научных интересов	Гостиничный сервис, туризм
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	20 лет

ФИО эксперта: **Estela Marine Roing** – преподаватель University Rovira i Virgili, аспирант (Испания, Таррагона), представитель международного академического сообщества.

ФИО эксперта: **Harald Hafner** – представитель международного сообщества работодателей (HOTMAMA - hospitality & tourism marketing management , Австрия, г. Вена).