

АККОРК

Агентство
по контролю
качества образования
и развитию карьеры

Утверждаю

Председатель Высшего
экспертного совета

_____ В.Д. Шадриков

«__» _____ 2015 г.

ОТЧЁТ

о результатах независимой оценки основной
профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение города Москвы «Колледж индустрии гостеприимства и
менеджмента №23»

Разработано:

Менеджер проекта:

_____ /А.Л. Дрондин/

Эксперты АККОРК:

_____ /Л.Э. Кустова/

_____ /Н.А. Зайцева/

_____ /С.А. Хюсени/

Москва – 2015

Оглавление

I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	3
II. ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	6
1 Текущее состояние и тренды развития регионального рынка образовательных услуг по данной специальности	6
1.1. Анализ роли и места программы	6
1.2. Анализ информационных показателей, представленных образовательным учреждением	7
2. РЕЗЮМЕ ПО ПРОГРАММЕ	11
2.1. Основные выводы и рекомендации экспертов по анализируемой программе	11
2.2. Профиль оценок результатов обучения и гарантий качества образования	12
3. КАЧЕСТВО РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ	14
3.1. Прямая оценка компетенций экспертом	14
3.2. Выводы и рекомендации экспертов.....	15
4. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ	17
4.1. Стратегия, цели и менеджмент программы	17
4.2. Структура и содержание программы	20
4.3. Учебно-методические материалы	20
4.4. Технологии и методики образовательной деятельности	24
4.5. Преподавательский состав	27
4.6. Материально-технические и финансовые ресурсы программы	28
4.7. Информационные ресурсы	30
4.8. Экспериментальная и инновационная деятельность	31
4.9. Воспитательная работа	32
4.10. Участие работодателей в реализации программы	34
4.11. Участие студентов в определении содержания программы	35
4.12. Сервисы для обучающихся на программном уровне.....	36
4.13. Профориентация. Оценка качества подготовки абитуриентов.....	37
Резюме экспертов	39

I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Колледж индустрии гостеприимства и менеджмента № 23 основан в 1919 году по инициативе рабочих Государственного завода резиновой промышленности № 2 «Богатырь», в виде Школы фабрично – заводского ученичества (ШФЗУ), которая была открыта в 1919 году и впоследствии, стала профессиональным колледжем.

Организационно-правовая форма государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования города Москвы Колледж индустрии гостеприимства и менеджмента № 23 - **государственное** бюджетное **профессиональное** образовательное учреждение.

Учредителем колледжа является город Москва, функции и полномочия которого исполняет Департамент образования города Москвы.

В соответствии с лицензией в настоящее время в колледже осуществляется подготовка специалистов среднего звена по основным профессиональным программам среднего профессионального образования:

- на базе основного общего образования и среднего общего образования по *16* образовательным программам среднего профессионального образования *базовой подготовки* по специальностям:

101101 (43.02.11) Гостиничный сервис

100401 (43.02.10) Туризм

100126 (43.02.08) Сервис домашнего и коммунального хозяйства

030912 (40.02.01) Право и организация социального обеспечения

080110 (38.02.07) Банковское дело

080118 (38.02.02) Страхование дело (по отраслям)

190631 (23.02.03) Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

080302 (38.02.04) Коммерция (по отраслям)

230701 (09.02.05) Прикладная информатика (в экономике)

230113 (09.02.01) Компьютерные системы и комплексы

230111 (09.02.02) Компьютерные сети

270839 (08.02.07) Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции

151901 (15.02.08) Технология машиностроения

072501 (54.02.01) Дизайн (по отраслям)

080214 (38.02.03) Операционная деятельность в логистике

262017 (29.02.01) Конструирование, моделирование и технология изделий из кожи

- на базе основного общего образования и среднего общего образования по *7* образовательным программам повышенного уровня, *углубленной подготовки* по специальностям:

080114 (38.02.01) Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

030704 (46.02.04) Документационное обеспечение управления и архивоведение

101101 (43.02.11) Гостиничный сервис

100401 (43.02.10) Туризм

230113 (09.02.01) Компьютерные системы и комплексы

080118 (38.02.02) Страхование дело

230101 Вычислительные машины, комплексы, системы и сети.

В колледже также реализуются **4** основные профессиональные программы среднего профессионального образования по подготовке квалифицированных рабочих, служащих:

190631.01 (23.01.03) Автомеханик

230101.04 (09.01.01) Наладчик аппаратного и программного обеспечения

210401.02 (11.01.01) Монтажник радиоэлектронной аппаратуры и приборов
140446.06(13.01.10) Электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования».

Программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих дают возможность овладеть рабочей профессией, в том числе, обучающимся с ограниченными возможностями здоровья:

- 11695 Горничная
- 14284 Машинист уборочных машин
- 17531 Рабочий зеленого хозяйства
- 19601 Швея
- 18466 Слесарь механосборочных работ.

По *очно-заочной форме* обучения подготовка специалистов в колледже осуществляется на базе среднего общего образования по 2 образовательным программам среднего профессионального образования базового уровня по специальностям:

- 080114 (38.02.01) Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
- 080302 (38.02.04) Коммерция
- 030912 (40.02.01) Право и организация социального обеспечения.

По *заочной форме* обучения подготовка специалистов в колледже осуществляется на базе среднего общего образования по образовательным программам среднего профессионального образования базового уровня по специальностям:

- 080114 (38.02.01) Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
- 080302 (38.02.04) Коммерция.

ГБПОУ Колледж индустрии гостеприимства и менеджмента является единственным образовательным учреждением города Москвы, реализующим ОПОП по специальности 100126 (43.02.08) Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

Количество студентов, 2135 чел.					
Очная форма обучения		Очно-заочная форма обучения		Заочная форма обучения	
бюджет	договор	бюджет	договор	бюджет	договор
1748	13	-	66	-	55
Контингент ГБОУ СКОШ № 418:		253			

Для организации и проведения образовательного процесса колледж располагает общей площадью 55170,3 кв. м (в том числе учебно-лабораторной - 50679,1 кв. м.) на правах оперативного управления (47391,7); в том числе по адресу: Погонный проезд, д.5: общая - 7885,7 кв. м., учебно-лабораторная - 6115,5; и по адресу: Малая Семеновская ул., д.15: общая - 4865,7 кв. м., учебно-лабораторная - 4497,4 кв. м., ул. Краснобогатырская, д.38: общая - 5935,4 кв. м., учебно-лабораторная - 5063,5 кв. м., 1-ый Зборовский пер., д.3: общая - 8918,7 кв. м., учебно-лабораторная - 7767,2 кв. м., проспект Буденного, д.35: общая - 7887,2 кв. м., учебно-лабораторная - 2602,1 кв. м., Напольный проезд, д.9: общая - 8020,4 кв. м., учебно-лабораторная - 7149,7 кв. м.

В объединенном колледже располагаются: 122 учебных кабинета и лаборатории; 17 мастерских, 5 спортивных и 3 тренажерных зала; 6 библиотек с читальными залами, оснащенными ПК (в каждом территориальном подразделении); 6 обеденных залов на 830 посадочных мест; буфет, 5 актовых залов на 600 посадочных мест, 1 общежития общей площадью 11657, 2 кв. м. по адресу: Погонный проезд, д.5.

Стратегия развития колледжа отражена в Программе развития ГБПОУ КИГМ № 23 на 2012-2016 г.г. **Задачи по реализации программы:**

- формирование открытой социально-развивающей среды колледжа;
- обеспечение качества содержания образовательных программ;
- совершенствование системы управления качеством образовательных услуг;
- увеличение объемов внебюджетной деятельности за счет расширения перечня платных услуг и производства продукции.

Мероприятия по обеспечению инновационного развития реализуются в сотрудничестве с профильными департаментами и комитетами – Департаментом торговли и услуг, Комитетом по туризму и гостиничному хозяйству, Центром международного промышленного сотрудничества ЮНИДО в РФ, отраслевыми объединениями работодателей АРУК, АПХиП и социальными партнерами в рамках Учебно-производственного объединения «Промышленное оборудование и системы связи».

II. ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Основная профессиональная образовательная программа СПО реализуется в рамках направления 43.02.01/101101 Гостиничный сервис и ведет к присуждению квалификации менеджер. Руководство программой осуществляется председателем ПЦК Сервиса и туризма Золотенковой С.Л. и заместителем директора по УР Красноурецкой Ю.Г.

Кол-во обучающихся

Программа	Обучается студентов (очная форма)	Бюджет	Целевое финансирование	Внебюджет
43.02.01/101101 Гостиничный сервис	151 чел.	151 чел	--	--

Независимая внешняя оценка образовательной программы проведена экспертами АККОРК в период с 01 февраля по 10 марта 2015 года.

1 Текущее состояние и тренды развития регионального рынка образовательных услуг по данной специальности

1.1. Анализ роли и места программы

- Потребность региона в выпускниках данного направления (в т.ч. наличие и характеристика градообразующих предприятий, обеспечивающих базы трудоустройства выпускников: По данным Российской гостиничной ассоциации на Москву и Санкт-Петербург приходится около 70% всего оборота гостиничного рынка России, что свидетельствует о высокой потребности столичного региона в выпускниках по специальности «Гостиничный сервис».

- Потребность соседних регионов в выпускниках данного направления.
- Образовательная политика органов регионального (муниципального) управления направлена на создание необходимых условий для подготовки конкурентноспособных специалистов в соответствии с запросами регионального рынка труда.

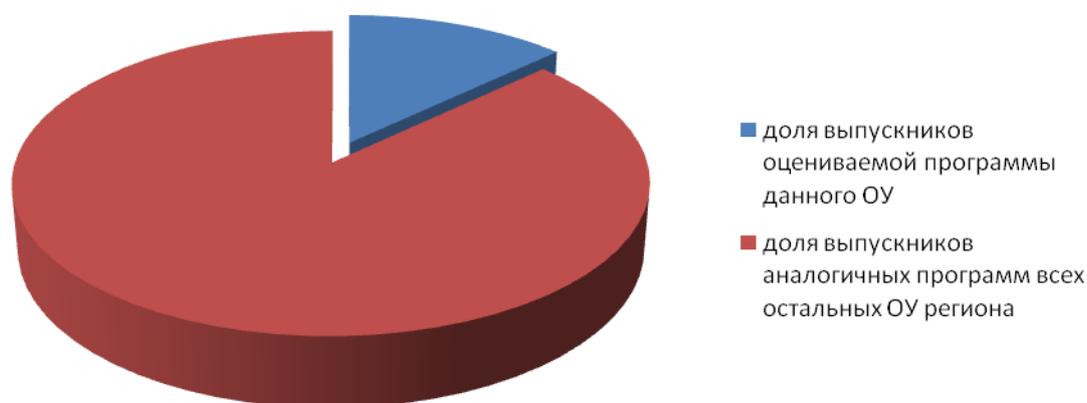
- Характеристика конкурентной среды по данному направлению (кол-во профессиональных образовательных учреждений, учреждений высшего образования, дополнительного профессионального образования в регионе, ведущих подготовку

специалистов данного направления, их характеристика (статус, собственность, кол-во обучающихся) и т.д.): реализация ОП по специальности «Гостиничный сервис» в Москве осуществляется в 16 образовательных учреждениях СПО, что составляет более 2000 человек, в 6 государственных ВУЗах.

В результате анализа роли и места программы и особенностей формирования регионального образовательного рынка, а также в соответствии с данными, представленными образовательным учреждением, эксперты представляют диаграмму, отражающую, какой процент выпускников представляет данная программа на региональном рынке труда.

Доля выпускников данного ОУ составляет приблизительно 6,25 %.

Роль ОУ в формировании рынка труда



1.2. Анализ информационных показателей, представленных образовательным учреждением

- Доля контингента выпускников, трудоустроившихся в течение одного года после окончания ОУ по направлению подготовки (специальности), полученному в результате обучения по ОПОП – составляет 86,3 %
- Доля студентов, получивших приглашения на работу по итогам прохождения практики - составляет около 62 %
- Доля договоров на обучение за счет средств юридических лиц (в т.ч. договоров о целевом обучении) - нет
- Число рекламаций на выпускников - нет
- Число положительных отзывов организаций о работе выпускников - 11 положительных отзывов

Трудоустройство выпускников последнего года выпуска

	Ф.И.О.	Место работы	Должность
1.	Алекперов А.Д.	ООО «Фотиния»	Менеджер
2.	Арвеладзе В.К.	ООО «Эмпайр»	Администратор
3.	Бубнов А.М.	ООО Гостиница «Байкал»	Портье
4.	...Васянович Д.А.	ООО «СВ-Круиз»	Менеджер
5.	Вицкова Т.В.	По уходу за ребенком	
6.	Гудковский Д.И.	ОАО «Энергетик»	Администратор
7.	Долженко А.С.	ОАО «Энергетик»	Администратор
8.	Зенцова О.В.	ОАО «Энергетик»	Администратор
9.	Киселева А.К.	ООО «Эмпайр»	Администратор
10.	Констанашвили В.К.	Изменение места жительства	
11.	Кошмелева В.А.	ООО «Контакт»	Администратор
12.	Мирижаев В.А.	Изменение места жительства	
13.	Мишутин А.В.	ООО «Гамма»	Портье
14.	Мухсинятова Д.М.	ООО «Титан – авто»	Менеджер
15.	Мягкова А.С.	Гостиница «Марко Поло Пресня»	Курьер
16.	Некрасова В.А.	ООО «Гамма»	Администратор
17.	Панухина А.А.	ООО Гостиница «Байкал»	Официант
18.	Разумовская О.А.	ООО «Миратрикс»	Администратор
19.	Росс Ю.А.	ОАО «Энергетик»	Администратор
20.	Рыкова А.	ООО «Контакт»	Администратор
21.	Соловова А.А.	ООО «СИТИ»	Официант
22.	Соловьева К.А.	ООО «Контакт»	Администратор
23.	Судакова А.А.	ФГБОУ ВПО РГУТиС	студент

24.	Стоянов А.С.	ООО «Фотиния»	Менеджер
25.	Тимиршен Э.Х.	ООО Гостиница «Байкал»	Администратор
26.	Чапина Л.А.	ООО «Фотиния»	Менеджер
27.	Чернавских О.Н.	ООО «СВ-Круиз»	Менеджер
28.	Чуров В.В.	ООО Гостиница «Байкал»	Портье
29.	Энговатова А.А.	ООО «Монтана»	Официант

По результатам самообследования, проведенного образовательным учреждением, представлены данные о распределении выпускников. Данные представленные ОУ, были подтверждены в ходе изучения соответствующих документов. Если эксперты не смогли проверить достоверность представленных данных, или в ходе камерального анализа и последующего очного визита экспертам удалось выявить расхождения в представленных данных, то в диаграмме эксперты отражают те данные, которые считают наиболее достоверными.

Доля контингента выпускников, работающих по профилю подготовки в регионе – 23 человека – 79,3 %.

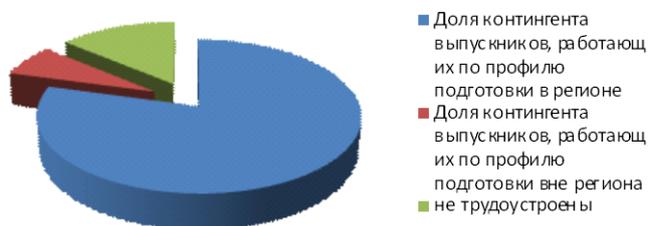
Доля контингента выпускников, работающих по профилю подготовки вне региона – 2 человека – 7 %.

Не трудоустроены – 4 человека - 13,7 %, в т.ч.:

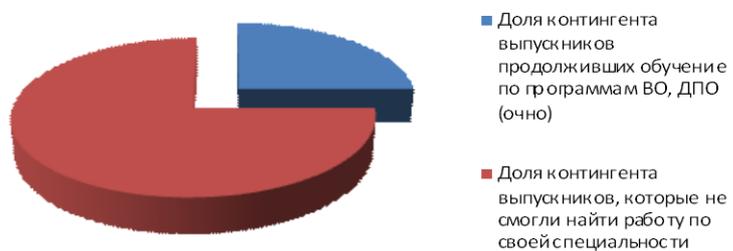
Доля контингента выпускников, продолживших обучение по программам ВО – 1 человек – 3,5 %.

Доля контингента выпускников, которые не смогли найти работу по специальности - 3 человека – 10,2 % .

Распределение выпускников программы (рынок труда)



Распределение нетрудоустроенных выпускников программы



2. РЕЗЮМЕ ПО ПРОГРАММЕ

2.1. Основные выводы и рекомендации экспертов по анализируемой программе

Сильные стороны:

1. Организована сертификация студентов и преподавателей по курсу «Система Брони.ру» - 25 студентов и 3 преподавателя профессионального цикла. Сертификация студентов по теме «Организация обслуживания в гостинице» (гостиница «Эрмитаж» - 28 чел.)

2. Стажировка преподавателей профессионального цикла в период руководства практикой в гостиницах региона.

3. Цели Программы соответствуют практике ведущих профессиональных образовательных организаций (ПОО) в области реализации Программы по региону. При проектировании и реализации Программы использовался опыт таких ведущих ПОО, как Первый Московский образовательный комплекс, Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно», Колледж Российского нового университета.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com. Круглосуточный доступ к ЭБС из любой точки при наличии подключения к интернету. Соответствие ФГОС ВПО 3-го поколения установки дополнительного оборудования и программного обеспечения. Индивидуальная работа читателя из личного кабинета. Расширенный поиск документов по метаданным и навигация по КATALOGU.

5. Разработана и апробирована программа занятий «Я – будущий профессионал» (получена рецензия руководителя отдела психолого-педагогического сопровождения ГБОУ УМЦ ПО ДОГМ). Данная программа реализуется в разновозрастных группах, позволяя обучающимся с различным уровнем интеллекта, кругозора, социального статуса и опыта овладевать социальными умениями и навыкам.

6. В колледже действует координационный совет социального партнерства «Интеграция». Разработана система кластерного взаимодействия ТП.

7. На учебных занятиях в группах, где обучаются студенты с хроническим заболеванием слуха работает сурдопереводчик, компьютерный класс для слабослышащих.

8. Имеются мониторы с сенсорными экранами в коридорах на каждом этаже учебного, производственного, социально – бытового корпуса, актовом зале, переходе из учебного в спальный корпус здания;

- электронное расписание учебных занятий;
- электронное расписание занятий блока дополнительного образования;
- компьютеры (ноутбуки) в читальном зале библиотеки с доступом в Интернет.

Рекомендации:

1. В программе практики предусмотреть виды деятельности, направленные на приобретение практического опыта с учетом региональных особенностей рынка гостиничных услуг.

2. Тематику ВКР разрабатывать с учетом запросов работодателей для возможного практического применения.

3. Учесть при актуализации содержания программы пожелание работодателей: предусмотреть знания о конкурентной среде на рынке гостиничных услуг, региональных особенностях, реальных производственных ситуациях.

4. Повысить представленность в учебном курсе современных теорий и научных результатов в области образовательной программы.

5. Внедрить систему учета анкетирования студентов и выпускников по оценке работы штатных преподавателей при аттестации преподавателей.

6. Обеспечить укомплектованность фондов библиотеки современной основной и дополнительной учебной литературой, а также научными периодическими изданиями, необходимыми для реализации учебного процесса по программе.

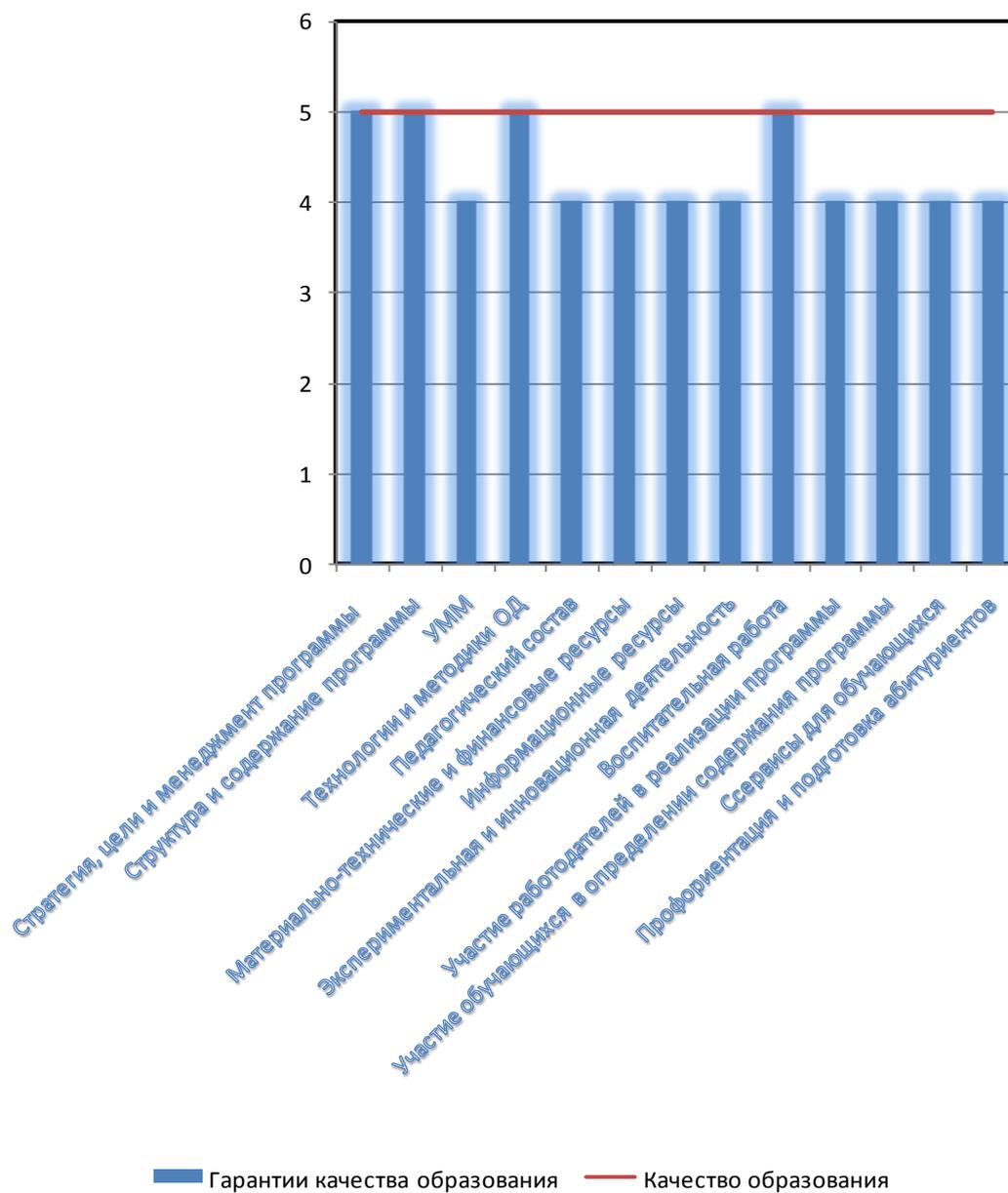
7. Завершить процесс внедрения Личных кабинетов-сервисов для студентов с реализацией функционала централизованного доступа к электронному дневнику, системе дистанционного обучения <http://moodle.kigm.ru>, электронному каталогу и мультимедийной коллекции Информационно-библиотечного центра.

8. Внедрить систему профильного и предпрофильного обучение по специальности «Гостиничный сервис».

2.2. Профиль оценок результатов обучения и гарантий качества образования

№	Критерий	Оценка	
I	Качество результатов обучения	4	
II	Гарантии качества образования:		
	1.	Стратегия, цели и менеджмент программы	5
	2.	Структура и содержание программы	5
	3.	Учебно-методические материалы	4
	4.	Технологии и методики образовательной деятельности	5
	5.	Педагогический состав	4
	6.	Материально-технические и финансовые ресурсы	4
	7.	Информационные ресурсы	4
	8.	Экспериментальная и инновационная деятельность	4
	9.	Воспитательная работа	5
	10.	Участие работодателей в реализации образовательной программы	4
	11.	Участие обучающихся в определении содержания программы	4
	12.	Сервисы для учащихся	4
13.	Профориентация и подготовка абитуриентов	4	

Профиль оценок результатов обучения и гарантий качества образования



3. КАЧЕСТВО РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

3.1. Прямая оценка компетенций экспертом

В процессе очного визита была проведена прямая оценка компетенций выпускников. При проведении прямой оценки присутствовали студенты 3 курса, что составляет 95,7 % от выпускного курса.

В ходе проведения процедуры прямой оценки были использованы контрольно-измерительные материалы, разработанные образовательным учреждением, т.к. эти материалы признаны экспертами валидными.

Для проведения анализа сформированности компетенций эксперты выбрали следующие:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

При осуществлении процедуры прямой оценки компетенций, эксперты использовали следующие контрольно-измерительные материалы:

Тестовые задания по МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»: три варианта тестовых заданий по 20 вопросов с выбором одного правильного ответа из четырех предложенных. Структура КИМов: пояснительная записка, критерии оценки, 3 варианта открытых тестов, варианты правильных ответов (ключи к тестам). По результатам проведения прямой оценки компетенций, эксперты выявили следующее:

Уровень	Достаточный уровень (справились с 80% предложенных заданий)	Приемлемый уровень (решенный процент заданий от 50 до 79 % заданий были выполнены)	Низкий уровень (решенный процент заданий меньше или равен 49%)
Доля студентов			
68,2 %	+		
31,8 %		+	

При проведении прямой оценки качества образования эксперты ознакомились с 17 ВКР, что составило 58,6% от выпускников прошлого года по данному направлению. Сделан вывод о том, что рассмотренные ВКР соответствует заявленным ниже требованиям:

ВЫПУСКНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ РАБОТЫ

№	Объекты оценивания	Комментарии эксперта
1.	Тематика ВКР соответствует направлению подготовки и современному уровню развития науки, техники и (или) технологий в области программы	Соответствует 100 %
2.	Задания и содержание ВКР направлены на подтверждение сформированности компетенций выпускника	100 %
3.	Степень использования при выполнении самостоятельных исследовательских частей ВКР материалов, собранных или полученных при прохождении преддипломной практики и выполнении курсовых проектов	100 %
4.	Тематика ВКР (выпускных квалификационных работ) определена запросами организаций и предприятий, ориентированных на выпускников программы	Нет Тематика ВКР соответствует требованиям ФГОС СПО
5.	Доля ВКР, результаты которых нашли практическое применение на предприятиях и в организациях / из них - ВКР, которые нашли практическое применение на предприятиях малого и среднего бизнеса	нет

3.2. Выводы и рекомендации экспертов

3.2.1. Оценка: хорошо.

3.2.2. Сильные стороны:

1. По результатам проведения прямой оценки компетенций можно констатировать достаточно высокий уровень сформированности профессиональных компетенций, необходимый для освоения основных видов профессиональной деятельности.

2. Организована сертификация студентов и преподавателей по курсу «Система Брони.ру» - 25 студентов и 3 преподавателя профессионального цикла. Сертификация студентов по теме «Организация обслуживания в гостинице» (гостиница «Эрмитаж» - 28 чел.)

3. Стажировка преподавателей профессионального цикла в период руководства практикой в гостиницах региона.

3.2.3. Области улучшения:

1. В программе практики предусмотреть виды деятельности, направленные на приобретение практического опыта с учетом региональных особенностей рынка гостиничных услуг.

2. Тематику ВКР разрабатывать с учетом запросов работодателей для возможного практического применения.

По итогам анкетирования студентов программы, образовательным учреждением были представлены данные, которые были проверены экспертами во время проведения очного визита. Данные, представленные ОУ, были подтверждены экспертами в результате проведения очного визита.

**Оценка качества образования
студентами**

Отлично
Хорошо
Удовлетворительно
Неудовлетворительно

Это позволяет экспертам сделать выводы о высоком уровне удовлетворенности студентов качеством образования.

4. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

4.1. Стратегия, цели и менеджмент программы

4.1.1. Оценка критерия: отлично.

4.1.2. Сильные стороны:

Цели Программы соответствуют практике ведущих профессиональных образовательных организаций (ПОО) в области реализации Программы по региону. При проектировании и реализации Программы использовался опыт таких ведущих ПОО, как Первый Московский образовательный комплекс, Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно», Колледж Российского нового университета.

В ходе проведения очного визита проведено анкетирование (интервьюирование) работодателей, по результатам которого была составлена диаграмма соответствия целей программы запросам рынка труда:

Соответствуют – 74%

Не соответствуют – 0 %

Соответствуют в небольшой степени – 15 %

Не принимают участия в разработке программы – 11 %.

Данные, представленные на диаграмме, позволяют экспертам сделать вывод о достаточной степени соответствия целей программы запросам рынка труда.

Однако работодатели в ходе интервью высказали следующие рекомендации:

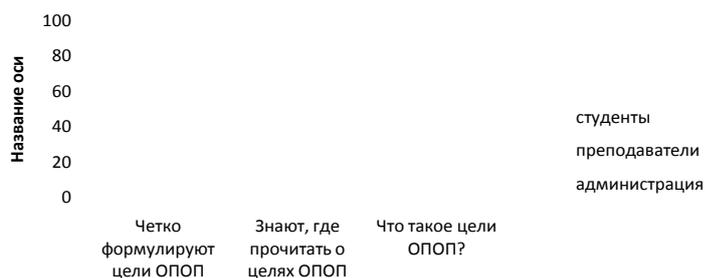
- в содержании программы предусмотреть знания о конкурентной среде на рынке гостиничных услуг, региональных особенностях, реальных производственных ситуациях.

В ходе проведения очного визита эксперты провели анкетирование (интервьюирование) студентов, преподавателей, сотрудников и получили данные, которые позволяют экспертам сделать вывод о том, что реализуемая программа нацелена на выполнение требований ФГОС СПО, подготовку квалифицированных, востребованных специалистов для современного рынка труда.

Соответствие целей программы запросам рынка труда



Характеристика осведомленности о целях программы



В ходе проведения очного визита эксперты провели интервьюирование студентов, преподавателей, сотрудников и получил данные, которые позволяют эксперту сделать вывод о 100% осведомлённости административных работников и преподавательских кадрах о целях программы. Обучаемые в основной своей массе представляют цели программы, особо этот процент высок среди обучающихся старших курсов. 30% неосведомлённых обучаемых – представители первого года обучения.

В процессе проведения самообследования, образовательным учреждением были представлены данные по удовлетворенности преподавателей кадровой политикой и действующей системой мотивации.

Удовлетворенность кадровой политикой

Вполне
удовлетворен
кадровой политикой

Удовлетворенность действующей системой мотивации

Система мотивации справедлива и позволяет развиваться преподавателям

Система мотивации не позволяет учитывать всех особенностей преподавательской деятельности

Система мотивации не действует и/или не эффективна

В ходе проведения очного визита были проведены интервьюирования (анкетирование) преподавателей, участвующих в реализации программы. Результаты интервьюирования представлены в диаграмме «Уровень лояльности сотрудников».

По итогам анализа данных диаграмм эксперты делают вывод о том, что сотрудники в целом лояльны к организации, удовлетворены условиями работы, кадровой политикой и действующей системой мотивации.

Уровень лояльности сотрудников

Лоялен к организации

Лояльны, но есть небольшая степень недовольства

В перспективе рассматривают вопрос о смене организации

Готовы уволиться в ближайшее время

4.2. Структура и содержание программы

4.2.1. Оценка критерия: *отлично.*

4.2.2. *Сильные стороны:*

Структура и содержание программы полностью соответствует требованиям ФГОС СПО по специальности «Гостиничный сервис»

4.2.3. *Области улучшения:*

Учесть при актуализации содержания программы пожелание работодателей: предусмотреть знания о конкурентной среде на рынке гостиничных услуг, региональных особенностях, реальных производственных ситуациях.

В ходе проведения очного визита эксперты провели встречи со студентами оцениваемой программы. Один из обсуждаемых вопросов: соответствие структуры и содержания программы ожиданиям непосредственных потребителей программ – студентов. Данные, собранные по итогам интервьюирования, представлены в нижеследующей диаграмме и позволяют экспертам сделать вывод о том, что структура и содержание ОП в целом соответствует ожиданиям обучающихся:

Соответствие структуры и содержания ОПОП ожиданиям учащихся

соответствуют
не знаю, о чем речь
не соответствует

4.3. Учебно-методические материалы

4.3.1. Оценка критерия: *хорошо.*

4.3.2. Сильные стороны:

Высокие показатели качества по результатам ГИА: 93% - 95 %.

4.3.3. Области улучшения:

Преподаватели профессионального цикла обладают достаточным потенциалом и опытом, позволяющим разрабатывать авторские курсы.

При проведении очного визита эксперты ознакомились с разработанными в образовательном учреждении учебно-методическими комплексами. По результатам изучения 5 учебно-методических комплексов была составлена нижеследующая диаграмма.

УММ:

Согласованы с работодателями – 0 %

Согласованы с другими внешними представителями образовательного сообщества - 0 %

Согласованы с внутренними структурами – 100 %

КИМ:

КИМ, разработанные на основе реальных практических ситуаций - 73,5 %

КИМы, предоставленные работодателями - 0 %

КИМы, разработанные на основе теоретического материала - 26,5 %

Учет мнения обучающихся при разработке и актуализации УММ:

Да - 25 %

Нет - 0 %

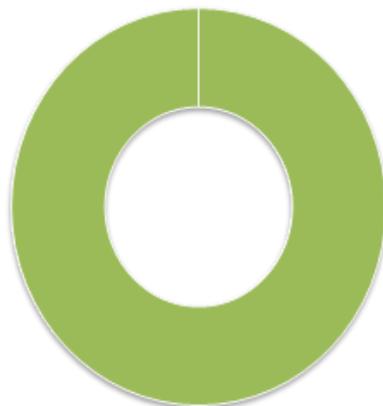
Затрудняюсь ответить - 75 %

Указанные данные позволяют экспертам сделать вывод о том, УММ разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО, одобрены заместителем директора по УР, рассмотрены на заседаниях ПЦК и согласованы со старшим методистом колледжа. Надо отметить, что рабочие программы учебных дисциплин и профессиональных модулей имеют внешние рецензии.

Рекомендация: согласование УММ с работодателями.

В ходе очного визита, экспертами были проанализированы фонды оценочных средств, которые используются образовательным учреждением для текущего контроля успеваемости. Данные по результатам анализа контрольно-измерительных материалов представлены в нижеследующей диаграмме. Это позволило сделать экспертам заключение о том, что разработанные фонды оценочных средств включают в себя контрольно-оценочные средства (КИМ) как для текущего контроля, так и для промежуточной и итоговой аттестации, разработаны как на основе реальных практических ситуаций, так и на основе теоретического материала.

УММ



- УММ, согласованные с работодателями
- УММ, согласованные с другими внешними представителями образовательного сообщества
- УММ, согласованные только с внутренними структурами

КИМ

УМК, содержащие КИМ, разработанные на основе реальных практических ситуаций

УМК, содержащие КИМы, предоставленные работодателями

УМК, содержащие КИМы, разработанные только на основе теоретического материала

По результатам анкетирования представленного образовательным учреждением, результаты которого были подтверждены в ходе очного визита, большая часть студентов затрудняются ответить относительно учета их мнения при разработке и актуализации УММ. Однако в рамках традиционных открытых собраний студентов 1, 2, 3 курсов проходит обсуждение содержания учебных дисциплин и ПМ с участием педагогических работников и работодателей.

*Учет мнения обучающихся при разработке и актуализации
УММ*

да

нет

затрудняюсь ответить

4.4. Технологии и методики образовательной деятельности

4.4.1. Оценка критерия: отлично.

4.4.2. Сильные стороны:

Внедрение e-learning является часть стратегии ОУ, преподаватели используют программу My Test при проведении контроля знаний и умений студентов. На занятиях по иностранному языку используется программа English Discoveries для контроля уровня овладения языковыми навыками.

В ходе проведения очного визита эксперты посетили занятие, анализ которого представлен ниже.

ФИО преподавателя Золотенкова С.Л.

Группа /специальность Группа 22-ГС, специальность «Гостиничный сервис»

1. Дисциплина/модуль ПМ.02.Прием, размещение и выписка гостей.
2. Вид учебного занятия: практическое занятие
3. Тема занятия : «Поселение гостей в гостиницу»
4. Цель занятия: Отработка алгоритма поселения в гостиницу
5. Материально-техническое обеспечение занятия: интерактивная система, компьютеры.
6. Укажите:

№ п/п	ЗУНы, которые планируется формировать на занятии и компетенции, на формирование которых влияют эти ЗУНы (д.б. озвучены преподавателем занятия)	Формы, средства, методы и приемы, которые планируется использовать на занятии для формирования компетенции
1.	ПК.2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей. Знать: Организацию службы приема и размещения	1. Индивидуальная самостоятельная работа студентов. 2. Реализация компетентного подхода через использование межпредметных связей, проф.задач проблемного содержания и проф.ситуаций
2.	ПК.2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах Знать: Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	То же
3.	Знать стандарты качества обслуживания при приеме гостей	То же

ОЦЕНКА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

№	Критерии анализа	Показатели	Оценка (0,1,2)
1.	Соблюдение регламента занятия	Своевременное начало, окончание занятия, сбалансированные по времени разделы	2
2.	Организационный момент	Приветствие. Сообщение темы, цели (связь цели с формируемыми компетенциями)	2
3.	Мотивация слушателей на предстоящую деятельность	Указание на актуальность, на формируемые профессиональные и /или социально-личностные компетенции	2
4.	Психологический климат в аудитории	Наличие положительного эмоционального взаимодействия между преподавателем и студентами; взаимная доброжелательность и вовлеченность аудитории	2
5.	Качество изложения	Структурированность материала; четкость обозначения текущих задач; системность и доступность изложения; адаптированность изложения к специфике аудитории; наличие примеров, актуальных фактов	2
6.	Соответствие содержания программе курса	Сравнить с РУПД (УМКД)	2
7.	Использование наглядных материалов	Учебник, практикум, раздаточные материалы, таблицы рисунки и т.д.	1
8.	Ораторские данные	Слышимость, разборчивость, благозвучность, грамотность, темп речи; мимика, жесты пантомимика; эмоциональная насыщенность выступления	2
9.	Чувствительность к аудитории	Способность вовремя отреагировать на изменения восприятия в аудитории.	2
10.	Корректность по отношению к студентам		2

11.	Приемы организации внимания и регуляции поведения студентов	Повышение интереса у слушателей (оригинальные примеры, юмор, риторические приемы и пр.); вовлечение слушателей в диалог, в процесс выполнения заданий и пр. Но не: открытый призыв к вниманию слушателей; демонстрация неодобрения; психологическое давление, шантаж	2
12.	Поддержание «обратной связи» с аудиторией в процессе занятия	Контроль усвоения материала	2
13.	Подведение итогов занятия (организация рефлексии)	Организация рефлексии, при которой студенты активно обсуждают итоги	1
14.	Имидж	Соблюдение корпоративного стиля, презентабельность, харизматичность	1
15.	Итоговая оценка		2
16.	<p>Примечания и предложения экспертов:</p> <p>Активнее использовать различные формы контроля за усвоением пройденного материала: фронтальный опрос, индивидуальные задания и т.д. с целью опроса большего количества студентов.</p>		

При камеральном анализе отчета о самообследовании, анализе учебного плана и расписания занятий, эксперты определили, что доля проведения занятий в интерактивной форме, в целом по программе составляет 85 %. В процессе проведения очного визита были изучены УМК трех дисциплин и двух модулей. На основании них эксперты делают вывод об активном использовании на учебных занятиях современных педагогических технологий, в т.ч. компьютерных и интерактивных. Материально-техническая база соответствует требованиям к организации образовательного процесса и реализации ОП по специальности «Гостиничный сервис».

4.5. Преподавательский состав

4.5.1. Оценка критерия: хорошо.

4.5.2. Сильные стороны:

В колледже существует ряд действенных мер для привлечения квалифицированных педагогических кадров:

- мониторинг кадрового обеспечения;
- обеспечение непрерывности системы повышения квалификации и профессиональной переподготовки;
- привлечение молодых специалистов путем установления доплат к должностному окладу;
- создание условий для стимулирования деятельности работников.

4.5.3. Области улучшения:

1. Привлекать к реализации программы педагогических работников, имеющих сертификаты соответствия требованиям профессиональных отраслевых стандартов и квалификационных рамок.

2. Повысить представленность в учебном курсе современных теорий и научных результатов в области образовательной программы.

3. Внедрить систему учета анкетирования студентов и выпускников по оценке работы штатных преподавателей при аттестации преподавателей.

Анализируя факты, изложенные образовательным учреждением в отчете о самообследовании, эксперты пришли к заключению, что представленные данные актуальны и достоверны. Итоги проведения комплексной оценки преподавателей (по итогам прошлого года) и возрастной состав преподавателей, принимающих участие в реализации программы, представлены в нижеследующих диаграммах.

По итогам анализа представленных данных эксперты делают вывод о достаточном уровне обеспечения ОП педагогическими кадрами.

Результаты процедуры комплексной оценки преподавателей в рамках реализации ОПОП

Уволены

направлены на курсы
повышения квалификации

продлены трудовые контракты

повышены в должности

Возрастной состав штатных преподавателей

до 30 лет
31-45 лет
46-55 лет
56-70 лет
более 70 лет

4.6. Материально-технические и финансовые ресурсы программы

4.6.1. Оценка критерия: хорошо.

4.6.2. Сильные стороны:

1. Электронно-библиотечная система Znanium.com. Круглосуточный доступ к ЭБС из любой точки при наличии подключения к интернету. Соответствие ФГОС ВПО 3-го поколения установки дополнительного оборудования и программного обеспечения. Индивидуальная работа читателя из личного кабинета. Расширенный поиск документов по метаданным и навигация по КATALOGу.

2. Финансовые ресурсы программы позволяют обеспечить учебный процесс преподавателями и сотрудниками с высоким уровнем квалификации и компетентности: 55 % преподавателей имеют высшую квалификационную категорию, 1 – кандидат исторических наук.

4.6.3. Области улучшения:

1. Обеспечить укомплектованность фондов библиотеки современной основной и дополнительной учебной литературой, а также научными периодическими изданиями, необходимыми для реализации учебного процесса по программе.

2. Мотивировать социальных партнеров к спонсорской деятельности по оснащению учебных помещений современным оборудованием и расходными материалами.

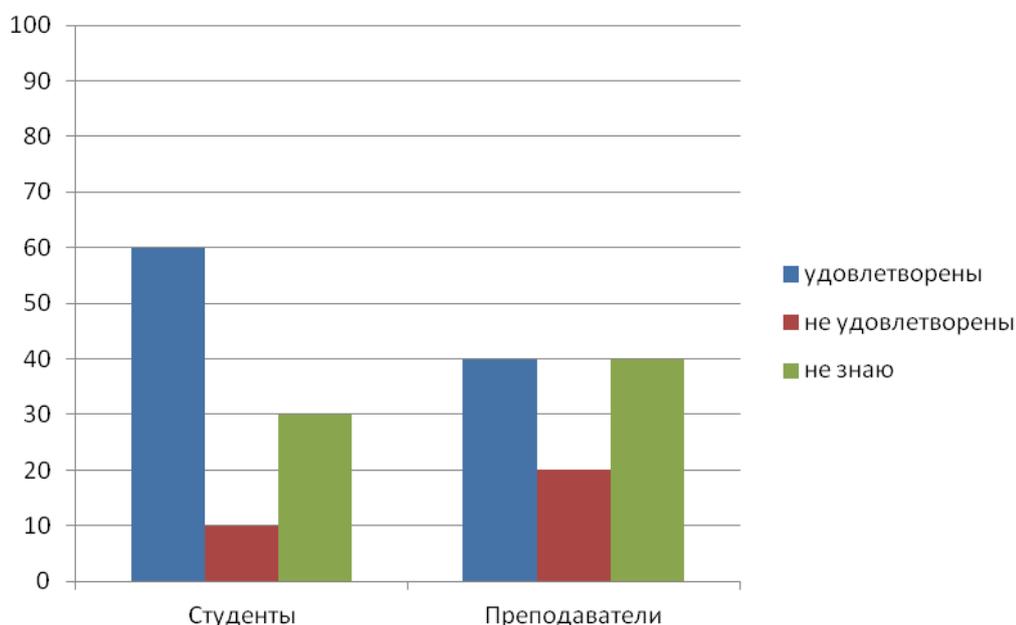
Во время проведения очного визита эксперты провели интервьюирование студентов и преподавателей, принимающих участие в реализации программы, на предмет удовлетворенности качеством аудиторного фонда. Полученные данные представлены в нижеследующей диаграмме, и позволяют экспертам сделать вывод о том, что ОУ располагает МТБ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и учебной практики, предусмотренных учебным планом по специальности и соответствует

действующим санитарным нормам.: Доля аудиторий, оснащенных ресурсами, обеспечивающими доступность информации, составляет 90 %, что было подтверждено в ходе очного визита, опроса студентов и преподавателей.

Библиотечный фонд располагает различными видами информационных ресурсов в соответствии с требованиями ФГОС СПО , читальный зал обеспечен компьютерами и имеет выход в Интернет. Учебные аудитории и лаборатории оснащены интерактивными системами, ПК, в т.ч. в кабинетах оборудованы рабочие места преподавателя в соответствии с требованиями к организации рабочего места преподавателя.. Надо отметить, что студенты и преподаватели полностью удовлетворены качеством аудиторий, лабораторий, библиотек.

Электронно-библиотечная система обеспечивает круглосуточный доступ к ЭБС из любой точки при наличии подключения к сети Интернет.

Удовлетворенность качеством аудиторий, лабораторий, помещений ПЦК, фондов и читального зала библиотеки



При проведении очного визита в образовательное учреждение, экспертная команда осмотрела материально-техническую базу. Ниже приведены данные по оснащённости лабораторий. Приведенные данные позволяют сделать вывод о достаточно высоком уровне материально-технического оснащения образовательного процесса, направленного на эффективную подготовку специалистов в рамках реализации ОП.

Лаборатории оснащены на 100 % за счет средств ОУ, в т.ч. и внебюджетных:

- лаборатория «Информационных технологий в ПД»;
- лаборатория организации и технологии обслуживания в номерном фонде;
- лаборатория обслуживания номерного фонда;
- учебная гостиница;
- лингафонный кабинет.

Оснащенность лабораторий

не оснащены

оснащены за счет ОУ

оснащены за счет средств
работодателей

4.7. Информационные ресурсы

4.7.1. Оценка критерия: хорошо.

4.7.2. Сильные стороны:

Используется <http://moodle.kigm.ru>, Moodle – программная платформа дистанционного обучения, позволяющая как в полном объеме, так и в объеме не освоенной по уважительным причинам ОПОП, реализовать образовательный потенциал электронного обучения.

4.7.3. Области улучшения:

Завершить процесс внедрения Личных кабинетов-сервисов для студентов с реализацией функционала централизованного доступа к электронному дневнику, системе дистанционного обучения <http://moodle.kigm.ru>, электронному каталогу и мультимедийной коллекции Информационно-библиотечного центра.

4.8. Экспериментальная и инновационная деятельность

4.8.1. Оценка критерия: хорошо.

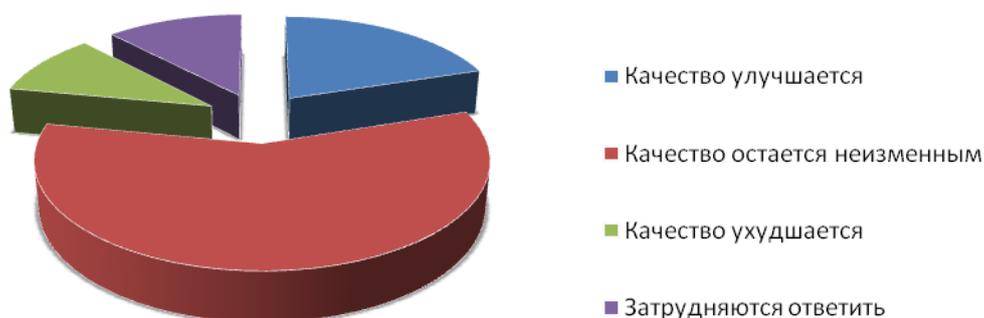
4.8.2. Области улучшения:

Разработать механизмы, позволяющие повысить эффективность ЭИД, активнее вовлекать студентов.

В документах по самообследованию, образовательным учреждением были представлены сведения о результатах мониторинга мнения студентов «Влияние экспериментальной и инновационной деятельности на качество образования». В диаграмме представлены данные, удостоверенные экспертами во время проведения очного визита. Это позволяет экспертам сделать вывод о положительном влиянии ЭИД на качество образования, что подтверждают результаты опроса студентов:

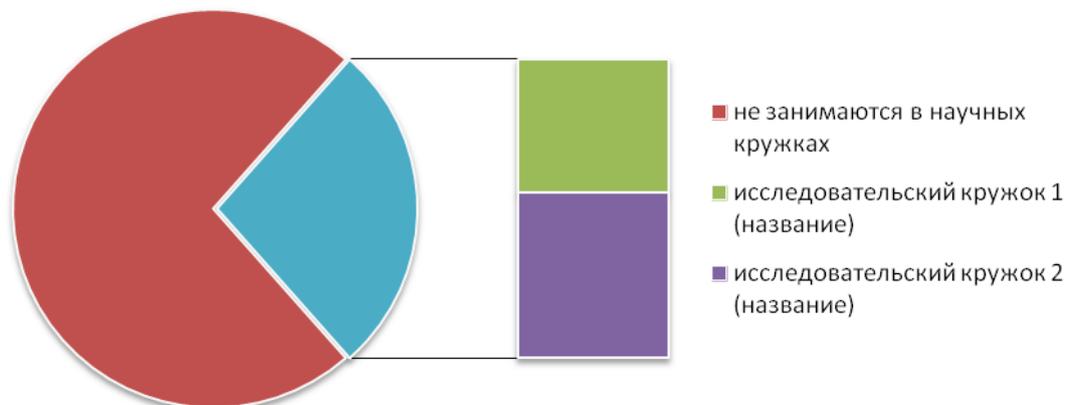
- качество улучшается -- 74 %
- качество остается неизменным -- 26 %
- качество ухудшается -- 0 %.....

Результаты мониторинга мнения студентов о влиянии ЭИД и ее результатов на качество образования



Была проанализирована занятость учащихся в исследовательских кружках. Для учащихся оцениваемой программы в образовательном учреждении функционирует «Студенческое научное общество», в котором участвуют 17 % обучающихся.

Занятость обучающихся в исследовательских кружках



4.9. Воспитательная работа

4.9.1. Оценка критерия: отлично.

4.9.2. Сильные стороны:

Разработана и апробирована программа занятий «Я – будущий профессионал» (получена рецензия руководителя отдела психолого-педагогического сопровождения ГБОУ УМЦ ПО ДОгМ). Данная программа реализуется в разновозрастных группах, позволяя обучающимся с различным уровнем интеллекта, кругозора, социального статуса и опыта овладевать социальными умениями и навыкам.

Во время очного визита экспертной команды проанализирована занятость учащихся в творческих клубах, кружках, студиях. Для учащихся оцениваемой программы в образовательном учреждении функционирует 16 творческих и спортивных объединений по следующим направлениям

Художественно-эстетическое:

- студия эстрадной песни; --- 6 чел.
- ансамбль «Россиянка»;
- студия «Театральная палитра»; -- 10 чел.
- студия «Юность»;
- кружок «Секреты рукоделия»;
- кружок «Портновское искусство»;

Научно-техническое:

- «Компьютерная азбука» --- 3 чел.
- «Моделирование цифровых устройств»;

Военно-патриотическое:

- военно-патриотические объединения «Звезда», «Доблесть»; -- 6 чел.

Спортивные секции:

- волейбол --- 6 чел.

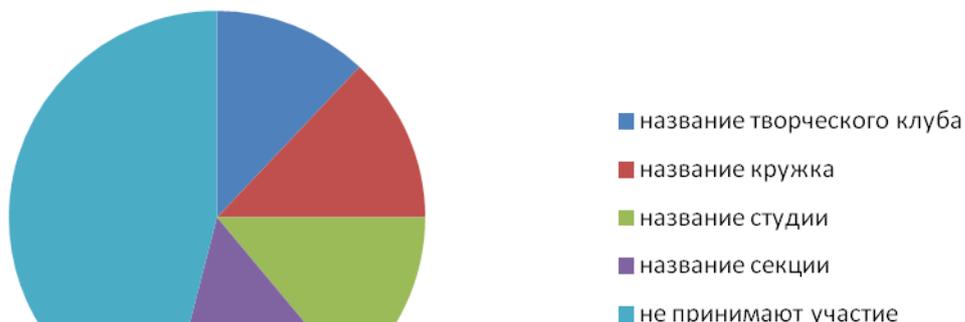
- баскетбол --- 5 чел.
- ОФП . --- 7 чел.
- атлетическая гимнастика
- мини-футбол

Количество студентов, регулярно посещающих творческие клубы, кружки и студии – 46 человек. Образовательное учреждение представило статистические данные о количестве студентов, принявших участие во внешних мероприятиях (по итогам прошлого года): студенты участвовали в 41 мероприятии различного уровня, заняли 27 призовых мест:

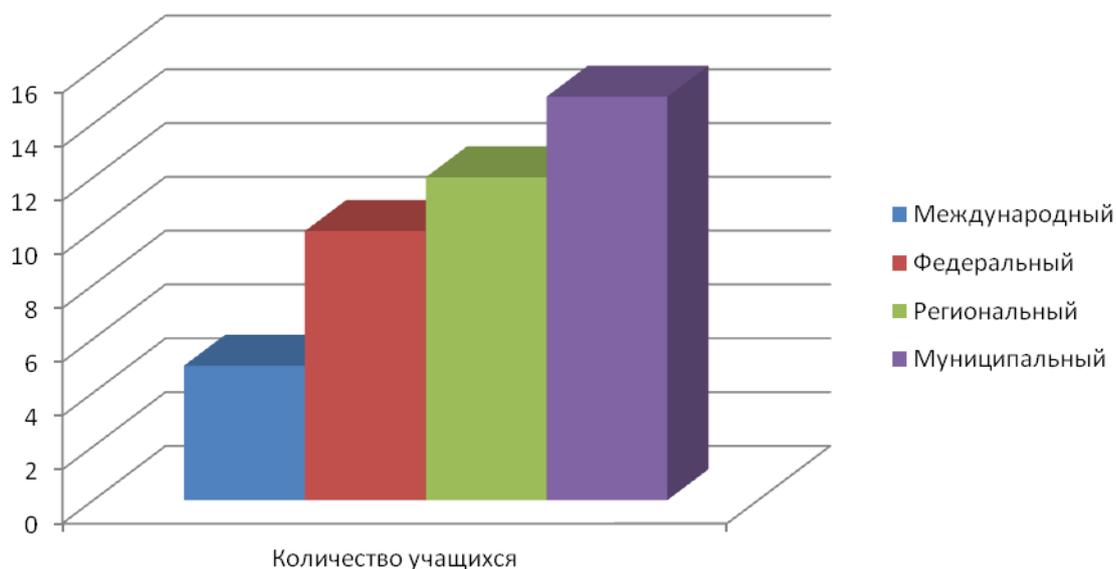
- районные -- 3
- окружные -- 6
- городские -- 21
- межрегиональные -- 1
- всероссийские -- 7
- международные -- 3.

. Все эти данные позволяют экспертам сделать вывод о высоком уровне Учебно-воспитательной работы в колледже.

Доля обучающихся программы, принимающих участие в деятельности творческих клубов, студий, кружков



Количество студентов, принявших участие во внешних мероприятиях (по итогам прошлого года)



4.10. Участие работодателей в реализации программы

4.10.1. Оценка критерия: хорошо.

4.10.2. Сильные стороны:

1. В колледже действует координационный совет социального партнерства «Интеграция». Разработана система кластерного взаимодействия ТП.
2. Два работодателя в Управляющем совете колледжа, 1 работодатель и ректор ВУЗа партнера являются членами профессионального общественного совета УПО «Промышленное оборудование и системы связи», на августовском педсовете принимали участие 6 партнеров колледжа.
3. Проведены две межрегиональные конференции по теме: «Внедрение элементов дуальной системы обучения как фактор укрепления института социального партнерства»; «Консолидация ресурсов бизнес – сообщества и учреждений СПО в обеспечении качества подготовки профессиональных кадров».

4.10.3. Области улучшения:

1. Привлекать работодателей в качестве консультантов и соавторов при разработке содержания подготовки будущих специалистов.
2. Увеличить долю мастер-классов и тренингов, проводимых представителями работодателей и другими участниками профессионального сообщества, что расширит возможности обучающихся в приобретении актуальных профессиональных компетенций.

В отчете о самообследовании образовательного учреждения представлены сведения о результатах анкетирования работодателей на предмет их удовлетворенности

качеством подготовки выпускников. В диаграмме представлены данные, верность которых удостоверена экспертами во время проведения интервью с работодателями:

В интервью с экспертами принимали участие следующие работодатели: заместитель руководителя службы номерного фонда ГК «Космос», ведущий менеджер гостиницы «Эрмитаж», менеджер по персоналу гостиницы «Марко Поло Пресня». выпускников:

Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников:

- полностью удовлетворены -- 35,7 %
- удовлетворены, но есть несущественные замечания к выпускникам -- 64,3 %

При этом, работодатели отметили, что у выпускников недостаточно сформированы следующие компетенции:

- наличие практического опыта;
- знание региональных особенностей рынка гостиничных услуг в регионе.

Удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников



4.11. Участие студентов в определении содержания программы

4.11.1. Оценка критерия: хорошо.

4.11.2. Области улучшения:

Расширить участие обучающихся в актуализации УМК, привлекая возможности электронных опросов.

В процессе проведения очного визита, экспертами было проанализировано участие обучающихся в органах студенческого самоуправления, научных кружках. В диаграмме представлены данные, отражающие участие студентов в определении содержания программы.:

Участие студентов в управлении программой осуществляется через:

- Центр студенческих инициатив;
- студенческий совет;

- старостат.

На основании анализа представленных данных эксперты делают вывод о том, что в колледже созданы условия для участия студентов в определении содержания и реализации программы.

Участие студентов

Я могу влиять на принятие решений по организации и управлению учебным процессом

Я не могу влиять на принятие решений

Затрудняются ответить

4.12. Сервисы для обучающихся на программном уровне

4.12.1. Оценка критерия: хорошо.

4.12.2. Сильные стороны:

1. На учебных занятиях в группах, где обучаются студенты с хроническим заболеванием слуха работает сурдопереводчик, компьютерный класс для слабовидящих.

2. Имеются мониторы с сенсорными экранами в коридорах на каждом этаже учебного, производственного, социально – бытового корпуса, актовом зале, переходе из учебного в спальный корпус здания;

- электронное расписание учебных занятий;
- электронное расписание занятий блока дополнительного образования;
- компьютеры (ноутбуки) в читальном зале библиотеки с доступом в Интернет.

4.12.3. Области улучшения:

Создать возможности для привлечения социальных партнеров к стипендиальному обеспечению лучших студентов.

В процессе проведения очного визита, экспертам были представлены документы, подтверждающие посещение учащимися дополнительных курсов и программ.

На основании анализа представленных данных эксперты делают вывод о том, что более 94% студентов проходят обучение на дополнительных курсах/программах в рамках ДПО в соответствии с лицензией. В колледже реализуются следующие программы:

- английский язык в профессиональной деятельности;
- «Учись учиться»;
- мультимедийные и информационные технологии;
- 1С предприятие;
- программы профподготовки по профессии «Официант, бармен».

Посещение дополнительных курсов, программ

Учащиеся, посещающие различные дополнительные курсы и программы

Учащиеся, не посещающие дополнительные курсы и программы

4.13. Профориентация. Оценка качества подготовки абитуриентов

4.13.1. Оценка критерия: хорошо.

4.13.2. Сильные стороны:

В колледже регулярно проводятся дни открытых дверей. Администрация и сотрудники колледжа выступают на родительских собраниях в школах в рамках профориентационной работы. Проводятся различные мероприятия с привлечением школьников: экологическая акция ЭКО-Планета по уборке парка Лосиный остров, «Романовские чтения» - 162 школьника, конкурсы социальных проектов по гостиничному сервису, региональный этап городского конкурса »ТАЛАНТЛИВЫЕ РУКИ СТОЛИЦЫ» и др.

4.13.3. Области улучшения:

Внедрить систему профильного и предпрофильного обучения по специальности «Гостиничный сервис».

При анализе программы эксперты составили диаграмму, анализирующую систему подготовки абитуриентов. В диаграмме представлены результаты по итогам прошлого года.

Подготовка абитуриентов:

- окончили базовые школы – базовых школ колледж не имеет
- окончили курсы подготовки к ГИА 62%
- не прошли систему доколледжной подготовки 38 %

На основании данных эксперты делают выводы о том, что в колледже организована система подготовки для поступления абитуриентов: разработана программа по русскому языку и математике для подготовки к ГИА-9. Средний балл ГИА составил - 3,6.

Подготовка абитуриентов



По результатам анализа документов и интервьюирования руководителей программ, эксперты составили диаграмму, отражающую количество мероприятий, проведенных в течение прошлого учебного года:

- дни открытых дверей проводятся ежемесячно, в них приняли участие 687 чел;
- администрация и сотрудники колледжа выступают на родительских собраниях в школах в рамках профориентационной работы;
- проводятся различные мероприятия с привлечением школьников: экологическая акция ЭКО-Планета по уборке парка Лосиный остров, «Романовские чтения» - 162 школьника, конкурсы социальных проектов по гостиничному сервису, региональный этап городского конкурса »ТАЛАНТЛИВЫЕ РУКИ СТОЛИЦЫ» и др.

Резюме экспертов

ФИО эксперта: Кустова Людмила Эрнестовна

Место работы, должность	ГБОУ СПО КСУ №10 г. Москва, заместитель директора по УМР
Ученая степень, ученое звание	нет
Заслуженные звания, степени	«Отличник народного просвещения» «Почетный работник НПО РФ»
Образование	Высшее МЗГПИ 1983г.
Профессиональные достижения	Открытие новых специальностей СПО: Гостиничный сервис, Парикмахерское искусство по программам базовой и углубленной подготовки, профессий НПО; успешно пройдена процедура аккредитации АККОРК и ТПП специальностей СПО и профессий НПО, реализуемых в колледже; организация работы преподавателей по разработке примерных программ в соответствии с требованиями ФГОС в составе городских УМК; участие и победы обучающихся и педагогических работников в городских и региональных профессиональных, предметных конкурсах, олимпиадах и т.д.
Сфера научных интересов	Образование
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	6 лет

ФИО эксперта: Зайцева Наталия Александровна

Место работы, должность	Эксперт Федерации рестораторов и отельеров
Ученая степень, ученое звание	Доктор экономических наук, профессор
Заслуженные звания, степени	Почетный работник науки и техники Российской Федерации (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 151-к-н от 0.02.2008 г.)
Образование	Высшее
Профессиональные достижения	Диплом 1-й степени конкурса на лучшую публикацию научно-методических материалов за учебное пособие «Менеджмент в сервисе и туризме» (Гриф УМО. М. Издательство «Форум-Инфра-М», 2007 г. (1-е издание), 2009 г. (2-е издание)) (2010 г.) Диплом 2-й степени конкурса на лучшего преподавателя

	<p>туристских и сервисных дисциплин (2010 г.) Диплом 3-й степени за лучшую монографию в области сервиса и туризма (2012 г.) Диплом 3-й степени за лучшую монографию в области сервиса и туризма (2013 г.) Почетная грамота Федерального агентства по туризму (2012 г.)</p>
Сфера научных интересов	Управление предприятиями туризма и гостиничного бизнеса, управление персоналом в турфирмах и гостиницах, подготовка кадров и повышения квалификации в сервисе и туризме, сертификация кадров, разработка профессиональных стандартов по сервису и гостеприимству
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	<p>С 1993 г. преподаватель дисциплин по управлению в сервисе и туризме в ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса».</p> <p>С 2008 г. председатель докторского диссертационного совета Д 212.150.02 по экономическим наукам (08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством (маркетинг; рекреация и туризм; организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг), 08.00.10 – финансы, денежное обращение и кредит) при ФГОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»</p> <p>С 2010 г. эксперт Росаккредагентства по УГС «Сервис»</p> <p>С 2012 г. эксперт АККОРК по направлению «Сервис», «Туризм»</p> <p>С 2013 года эксперт Федерации рестораторов и отельеров</p> <p>С 2013 г. научный консультант журнала «Планета Отелей»</p> <p>С 2013 года консультант, затем менеджер по развитию персонала ООО «Гостеприимный город» (Международный отраслевой специализированный центр подготовки, повышения квалификации и трудоустройства молодых специалистов индустрии гостеприимства)</p>

ФИО эксперта: Хюсени Сергей Айетович

Место работы, должность	Студент МЭИ(ТУ)
Ученая степень, ученое звание	
Заслуженные звания, степени	
Образование	н/высшее
Профессиональные достижения	
Сфера научных интересов	
Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе	