

АККОРК

Агентство
по контролю
качества образования
и развитию карьеры

Утверждаю

Экспертного совета

В.Д. Шадриков

«__» _____ 2018г.

ОТЧЁТ

о результатах внешней оценки образовательной программы
«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
Санкт-Петербургский государственный университет
(СПбГУ)

Эксперты

Зайцева Наталия
Александровна
Белякова Наталия
Харальд Хафнер
Людмила Савельева
Менеджер
Соболева Эрика
Юрьевна

Москва – 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|-----------|
| РЕЗЮМЕ ПО ПРОГРАММЕ | 3 |
| Анализ роли и места программы | 3 |
| Анализ информационных показателей, представленных вузом (выводы) | 3 |
| Сильные стороны анализируемой программы | 4 |
| Слабые стороны анализируемой программы | 4 |
| Основные рекомендации экспертов по анализируемой программе | 6 |
| Профиль оценок результатов обучения и гарантий качества образования | 7 |
| КАЧЕСТВО РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ | 9 |
| 1. Востребованность выпускников программы на федеральном и региональном рынках труда | 9 |
| 2. Удовлетворенность потребителей результатами обучения | 9 |
| Оценка критерия: удовлетворительно | 9 |
| 3. Прямая оценка компетенций экспертом | 10 |
| ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ | 17 |
| 1. Стратегия, цели и менеджмент программы | 17 |
| 2. Структура и содержание программы | 17 |
| 3. Учебно-методические материалы | 18 |
| 4. Технологии и методики образовательной деятельности | 19 |
| 5. Профессорско-преподавательский состав | 23 |
| 6. Материально-технические и финансовые ресурсы программы | 24 |
| 7. Информационные ресурсы программы | 25 |
| 8. Научно-исследовательская деятельность | 25 |
| 9. Участие работодателей в реализации программы | 26 |
| 10. Участие студентов в определении содержания программы | 27 |
| 11. Студенческие сервисы на программном уровне | 27 |
| 12. Профорientация. Оценка качества подготовки абитуриентов (для бакалавриата) | 28 |
| РЕЗЮМЕ ЭКСПЕРТА | 30 |

РЕЗЮМЕ ПО ПРОГРАММЕ

Образовательная программа «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» реализуется в рамках направления 43.03.02 «Туризм» в Санкт-Петербургском государственном университете и ведет к присуждению квалификации бакалавра. Руководство программой осуществляется заведующим кафедрой страноведения и международного туризма, к.г.н., доцентом Зигерн-Корн Н.В.

Очный визит в рамках процедуры внешней оценки образовательной программы проведен экспертами АККОРК в период с 06 марта по 07 марта 2018 года.

Анализ роли и места программы

На рынке труда в настоящий момент ощущается дефицит специалистов в области туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса.

По результатам исследований компании HeadHunter (<http://hh.ru>) и HR- агентства SuperJob (<http://www.superjob.ru>), потребность Санкт-Петербурга в выпускниках данного направления в 2018 году может быть оценена как высокая. Доля вакансий по туризму на рынке труда Санкт-Петербурга выше, чем в других регионах РФ (6,5%) и продолжает расти (на 39% по сравнению с 2016 годом).

Образовательная политика органов регионального (муниципального) управления

В связи с наличием дефицита специалистов в области туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса, органы регионального (муниципального) управления оказывают поддержку образовательным организациям. Однако эта поддержка не носит финансовый характер.

Характеристика конкурентной среды по данному направлению

Всего в Санкт-Петербурге 14 образовательных организаций реализуют программы бакалавриата направления 43.03.02 Туризм, поэтому конкуренция между ними достаточно высокая.

Анализ информационных показателей, представленных вузом (выводы)

- Доля контингента студентов, сочетающих обучение в вузе с работой по профилю специальности: - для студентов 2014 и 2015 годов поступления эта доля в 2018 году составляет на момент проведения аккредитации 3%.

- Доля контингента выпускников, трудоустроившихся в течение одного года после окончания ОО по направлению подготовки (специальности), полученному в результате обучения по ОП: 45%.

- Доля контингента выпускников, трудоустроенных по заявкам предприятий – 0%.

- Доля контингента студентов, обучающихся по заказу работодателей, например, на основе трехсторонних (целевых) договоров – 0%.

- Доля контингента выпускников, работающих по профилю подготовки в регионе - выпуск 2016 года – 27,8%, выпуск 2017 года – 14,3%.

- Доля контингента выпускников, работающих по профилю подготовки вне региона – выпуск 2016 года – 22,2%, выпуск 2017 года – 14,3%.

- Число рекламаций на выпускников – отсутствуют рекламации.

- Доля контингента студентов в рамках ООП, принятых на обучение по программам магистратуры, закончивших обучение по программам бакалавриат- выпуск 2015 - 28%, выпуск 2016 г. - 22%, Данные в отчете представлены в п. 1, Критерий 1, а именно: «7 человек из выпуска 2017 г. продолжают учебу в магистратуре».

- Доля выпускников ОО по ОП ВО по отношению к доле выпускников всех остальных вузов региона по ОП – данные отсутствуют, так как не представляется

возможным оценить выпуск по всем вузам региона. По оценке вуза, эта доля может составлять около одного процента.

Сильные стороны анализируемой программы

1. У института есть четкая цель, а именно – обеспечить в ходе образовательного процесса связь фундаментальных знаний и знаний о практике организации туристических услуг.

2. Руководители программы входят в состав Межведомственного совета по подготовке кадров для сферы туризма и совершенствованию управления качеством туристских услуг при Федеральном Агентстве по туризму.

3. Материальные ресурсы программы соответствуют требованиям. Учебные материалы предоставляются в печатном и электронном виде, и студенты могут получить к ним доступ из любого места. Библиотека института предоставляет студентам доступ к множеству публикаций, как размещенных в интернете, так и в печатном виде.

4. Доля аудиторий в том числе помещений кафедр, оснащенных ресурсами (в т.ч. современными программными продуктами), обеспечивающими доступность информации, необходимой для эффективной деятельности участников образовательного процесса составляет 100%. Аудитории, которые были представлены во время очного визита, оборудованы проектором, экраном, ПК. Доступ к беспроводному Интернету в институте был быстрым и без перебоев.

5. В вузе функционирует многофункциональная эффективная электронная система поддержки образовательного процесса «Blackboard».

6. Во время очного визита в вуз во время посещения занятия было подтверждено, что занятия проводятся с использованием различных технологий в т.ч.: деловые, ролевые игры, организационно-деятельностные игры, групповые проблемные работы, технология «Мозговой штурм», анализ реальных ситуаций профессиональной деятельности, и другие интерактивные формы обучения.

7. Преподавательский состав, с которым проходили встречи во время очного визита, мотивирован, амбициозен и использует новаторские методики обучения. Обучение частично включает в себя экскурсии и различного рода учебные проекты, позволяющие студентам лучше понять теорию, и в то же время получить практический опыт организации туристических проектов.

8. Студенты демонстрируют высокую степень коммуникативных навыков и хорошее владение английским языком. В обсуждении с экспертами они продемонстрировали широкий кругозор и навык формирования, защиты и аргументации своего мнения.

9. Студенты имеют возможность участвовать в периодических опросах удовлетворенности, где они могут высказаться по поводу определения и реализации содержания программы.

Слабые стороны анализируемой программы

1. Следует отметить относительно невысокую долю контингента выпускников, работающих по профилю подготовки. Так в 2017 году из 14 человек выпускников только 4 человека работают по профилю подготовки (2 человека – в регионе и 2 человек – вне региона), что частично объясняется высокой долей тех, кто продолжает обучение (7 человек из оставшихся 10 человек, т.е. 70% от не работающих по профилю подготовки).

2. Несмотря на ориентацию стратегии программы на совмещение фундаментальных знаний и практикоориентированности, студенты жалуются на разрыв между практическим опытом, полученным в ходе обучения (например, в ходе формирования и проведения собственной экскурсии) и навыками, которые требуются работодателям как при прохождении практики, так и при попытках трудоустройства (знание специфических компьютерных программ, знание конкретных процессов,

происходящих в турагентстве, принципы общения с клиентами). Для устранения подобного разрыва между формируемыми программой практическими навыками и требованиями работодателей, учебным планом образовательных программ бакалавриата направления «Туризм» предусмотрена производственная практика, однако возлагаемые на нее надежды, как следует из п.6 настоящего заключения, не всегда оправдываются. В настоящее время данный вопрос составляет повестку заседаний Совета образовательных программ при участии работодателей.

3. Работодатели отмечают, что длительность и качество организации учебно-производственной практики студентов не позволяет учащимся получить необходимый практический опыта. Для работодателей это означает недостаточный возврат от вложенных ресурсов (их время и деньги). Рекомендуются пересмотреть подход к организации учебно-производственной практики. В настоящее время данный вопрос находится на обсуждении Совета образовательной программы при участии работодателей.

4. Студенты отметили случаи, когда на местах практики не было четкой программы практики, куратора. В следствие чего они занимались канцелярской работой, не имеющей отношения к получению практического опыта по специальности. Данное обстоятельство, к сожалению, является типичным для турпредприятий агентского и операторского дела, когда студенты как бесплатная рабочая сила поступают в их распоряжение в «высокий» сезон и используются на неквалифицированных работах. Но, следует отметить, что в аккредитуемой программе производственная практика студентов, которая проходит на 3-ем курсе, разделена на два этапа: зимний (в низкий сезон) и летний (высокий сезон).

5. Маркетинг (исследование конкурентной среды, анализ контента программ-конкурентов) играет незначительную роль в процессе формирования учебной программы.

6. Как со стороны обучающихся, так и выпускников, работодателей, приехавших на встречу с экспертами, были высказаны замечания о необходимости большей практикоориентированности программы в части обучения современным компьютерным программам.

7. Несмотря на то, что навыки английского языка студентов были приемлемыми во время нашего визита, студенты и работодатели отметили недостаток курсов/уровня подготовленности по иностранным языкам. Особенно востребовано освоение второго языка (не английского). Студенты отмечали, что при поступлении такая опция была объявлена и являлась одной из ключевой при мотивации поступления на данную программу. По факту запрос студентов на усиленные языковые курсы не удовлетворяется в процессе обучения.

8. Учитывая, что доступно специальное приложение (Blackboard), не все его функции используются. Большая часть преподавателей не смогли адаптироваться к данной программе и не используют ее широкий функционал.

Дополнительная информация

1. Температуру в аудиториях настолько низкая, что во время учебного времени все студенты находились в верхней одежде. Для создания благоприятной для обучения среды обучения должны учитываться условия окружающей среды, такие как температура.

2. Студенты отмечают, что услуги общественного питания, которые им предоставляются являются неприемлемыми (плохое качество еды, недостаточный для полноценного питания ассортимент, неудобные часы работы).

3. Студенты сообщают о случаях систематической отмены занятий без предупреждения (они приходят на занятия, которые заранее отменены, никто не передает старосте данную информацию; подобное может происходить систематически). Умалчивается, проводят ли позже в последствие отмененные занятия.

Основные рекомендации экспертов по анализируемой программе

1. Рекомендуется усилить работу по привлечению работодателей для реализации данной программы, как для целевой подготовки кадров, так и в части взаимовыгодного сотрудничества в области научно-практических разработок/ разрешения актуальной для работодателя научно-практических проблем. Например, создать на базе СПбГУ совместно с работодателями тренировочную компанию. На базе этой компании возможно будет проходить студентам аккредитуемой программы практику.

2. Следует предоставить больше возможностей трудовой занятости для студентов во время обучения (сформировать пул вакансий у работодателей-партнеров, работу на которых возможно совмещать с учебой). Это позволит лучше подготовить учащихся к профессиональной деятельности и компенсирует отсутствие серьезного профессионального опыта. Более эффективное взаимодействие с работодателями повысит качество образовательной программы и обеспечит студентам возможность дальнейшего трудоустройства.

3. Рекомендуется регулярно проводить заседания кафедр с участием работодателей и представителей бизнес-сообщества либо собирать регулярно в письменной форме обратную связь от работодателей о необходимых улучшениях образовательного процесса.

4. Необходимо включить в образовательный процесс освоение специализированных компьютерных программ, используемых в туристическом бизнесе региона.

5. Для работы в программе «Blackboard» в настоящее время Университет обеспечивает техническую поддержку. Однако этого недостаточно для того, чтобы преподаватели привыкли и адаптировались к использованию программы. Рекомендуется проводить демонстрационные занятия для группы преподавателей, сформировать систему мотивации использования данных ресурсов (в том числе материальную мотивацию), сформировать конкретные поэтапные цели по освоению программы на несколько месяцев вперед, что позволит вовлечь персонал в работу более адаптивно.

6. Рекомендуется увеличить численность мастер-классов, которые проводят работодатели. Предлагается формировать список желательных тем мастер-классов от студентов.

7. Рекомендуется организовать поддержку планирования карьеры и трудоустройства с целью увеличения числа трудоустроенных по специальности студентов.

8. Рекомендуется по всем дисциплинам программы использовать практикоориентированный подход, при котором в общем объеме аудиторных часов доля практических занятий выше, чем лекционных.

9. В учебном плане особое внимание уделяется въездному туризму. Въездной туризм составляет лишь долю туристической отрасли. Развитие внутреннего и въездного туризма – это приоритетные направления социально-экономического развития Российской Федерации и туристской отрасли, определенные стратегией развития туризма в Российской Федерации до 2020 г и Федеральной целевой программой «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации». Поэтому, подготовка кадров для отрасли как по согласованию с Минобрнауки, так и с Ростуризмом ориентирована, прежде всего, для обеспечения этих национальных стратегических приоритетов. Однако, в части обеспечения большей востребованности выпускников программы и привлечения большего спектра работодателей рекомендуется рассмотреть возможность расширения спектра дисциплин в части тематики выездного туризма, особенностей, характерных для этого сегмента (например, деловые поездки, МICE-туризм).

10. В учебной программе контент, связанный с ориентацией на клиента должен иметь более значительное место. В настоящее время учебные планы ориентированы на умение сформировать качественный туристический продукт (изучается культура, достопримечательности, наследие и т.д.), а не психология потребителя/ клиента.

11. В учебной программе рекомендуется уделить особое внимание новым цифровым технологиям продвижения в свете развития цифровизации и автоматизации.

12. Следует четко разграничивать предмет аудиторной и внеаудиторной работы студентов, а именно определить материалы, которые должны осваиваться студентами самостоятельно с помощью электронных ресурсов, и виды работ, которые должны проходить на занятиях. Правильное использование доступной в институте инфраструктуры электронного/дистанционного обучения, позволит сэкономить время, которое можно будет использовать более продуктивно на занятиях. Смешанный подход к организации образовательного процесса позволит обеспечить индивидуальную траекторию обучения. Кроме этого, у студентов появится больше времени на практическую деятельность в своей профессиональной сфере.

13. Руководству университета рекомендуется регулярно проводить сбор обратной связи от студентов не заочно, а очно, в ходе групповых неформальных встреч.

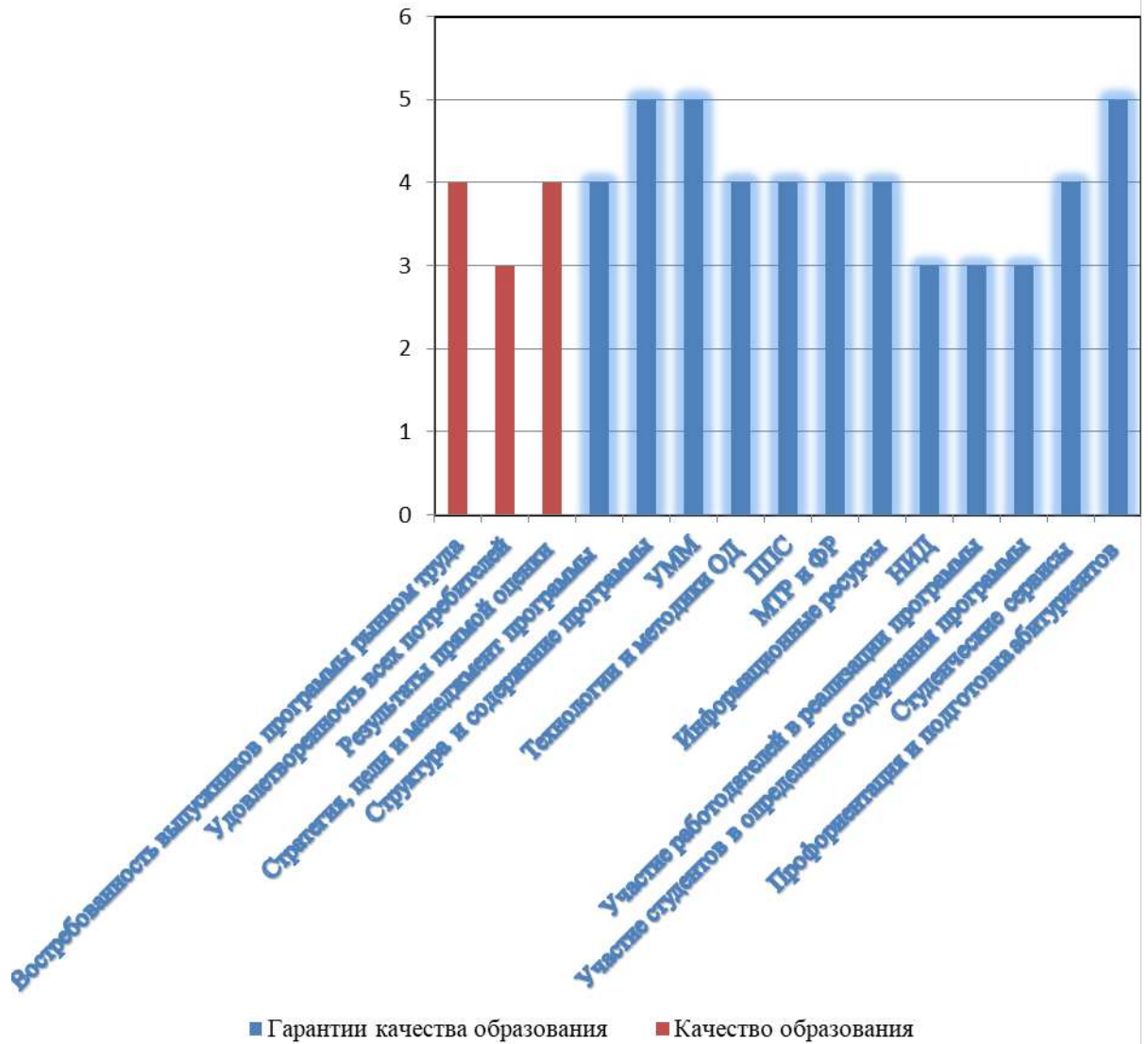
14. Во всех рабочих программах дисциплин есть раздел: 1.3. Перечень результатов обучения (learning outcomes), однако конечные результаты обучения не сформулированы в увязке с формируемыми компетенциями, так как форма рабочей программы, утвержденная в вузе, этого не предусматривает. Рекомендуется изменить форму рабочей программы, предусмотрев в ней связь между конечными результатами обучения и формируемыми компетенциями.

Профиль оценок результатов обучения и гарантий качества образования

| Критерий | | Оценка |
|---------------------------------------|--|--------|
| Качество результатов обучения | | |
| 1. | Востребованность выпускников программы рынком труда | 4 |
| 2. | Удовлетворенность всех потребителей | 3 |
| 3. | Результаты прямой оценки компетенций | 4 |
| Гарантии качества образования: | | |
| 1. | Стратегия, цели и менеджмент программы | 4 |
| 2. | Структура и содержание программы | 5 |
| 3. | Учебно-методические материалы | 5 |
| 4. | Технологии и методики образовательной деятельности | 4 |
| 5. | Профессорско-преподавательский состав | 4 |
| 6. | Материально-технические и финансовые ресурсы | 4 |
| 7. | Информационные ресурсы | 4 |
| 8. | Научно-исследовательская деятельность | 3 |
| 9. | Участие работодателей в реализации образовательной программы | 3 |
| 10. | Участие студентов в определении содержания программы | 3 |
| 11. | Студенческие сервисы | 4 |

| | | | |
|--|-----|--|---|
| | | | |
| | 12. | Профориентация и подготовка абитуриентов | 5 |

Профиль оценок результатов обучения и гарантий качества образования



КАЧЕСТВО РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

1. Востребованность выпускников программы на федеральном и региональном рынках труда

Оценка критерия: Хорошо

Сильные стороны

У института есть четкая цель, а именно – обеспечить в ходе образовательного процесса связь фундаментальных знаний и знаний о практике организации туристических услуг.

Рекомендации

1. Следует предоставить больше возможностей трудовой занятости для студентов во время обучения (сформировать пул вакансий у работодателей-партнеров, работу на которых возможно совмещать с учебой). Это позволит лучше подготовить учащихся к профессиональной деятельности и компенсирует отсутствие серьезного профессионального опыта.

2. Более эффективное взаимодействие с работодателями повысит качество образовательной программы и обеспечит студентам возможность дальнейшего трудоустройства. Следует рассмотреть программу обучения, в которой рабочий процесс интегрирован в образовательный процесс (на примере системы, применяемой в Австрии).

Дополнительный материал

По результатам очного визита в вуз было установлено, что отсутствуют договоры на обучение за счет средств юридических лиц (в т.ч. договоры о целевом обучении).

2. Удовлетворенность потребителей результатами обучения

Оценка критерия: удовлетворительно

Сильные стороны

1. Несмотря на то, что работодатели критикуют отсутствие профессионального опыта, они ценят общий уровень фундаментальной подготовки студентов.

2. Доля работодателей, считающих, что компетенции выпускников программы:

- полностью соответствуют требованиям, предъявляемым к современным специалистам отрасли 50%;

- в основном соответствуют современным требованиям к специалистам данной отрасли, но есть несущественные замечания – 50%;

- мало выпускников, компетенции которых соответствуют современным требованиям к специалистам данной отрасли – 0%;

- не соответствуют требованиям к специалистам данной отрасли – 0%.

3. Студенты оценивают качество образования следующим образом:

- как хорошее - 27%;

- как удовлетворительное - 64%.

4. Также по результатам анкетирования студентов 40% студентов считает, что их мнение учитывается при разработке программы.

Рекомендуется понять, в чем причины такой высокой доли удовлетворительных оценок и принять соответствующие меры.

Рекомендации

Следует четко разграничивать предмет аудиторной и внеаудиторной работы студентов, а именно четко определить материалы, которые должны осваиваться студентами самостоятельно с помощью электронных ресурсов, и виды работ, которые должны проходить на занятиях. Правильное использование доступной в институте инфраструктуры электронного/дистанционного обучения, позволит сэкономить время, которое можно будет использовать более продуктивно на занятиях. Смешанный подход к организации образовательного процесса позволит обеспечить индивидуальную траекторию обучения. Кроме этого, у студентов появиться больше времени на практическую деятельность в своей профессиональной сфере.

Дополнительный материал

Работодателями, присутствующими на встрече с экспертами, были высказаны замечания о необходимости большей практикоориентированности программы в части обучения современным компьютерным программам и иностранным языкам.

3. Прямая оценка компетенций экспертом

Оценка критерия: хорошо

Сильные стороны

В процессе очного визита была проведена прямая оценка компетенций студентов выпускного курса. В проведении прямой оценки принимали участие студенты 3 и 4 курса из них 12 человек - это студенты 3-го курса и 9 человек – студенты 4-го курса, что составляет более 80% от студентов соответствующего курса.

Прямая оценка компетенций, проведенная российскими экспертами

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

Для проведения анализа сформированности компетенций эксперты выбрали следующие:

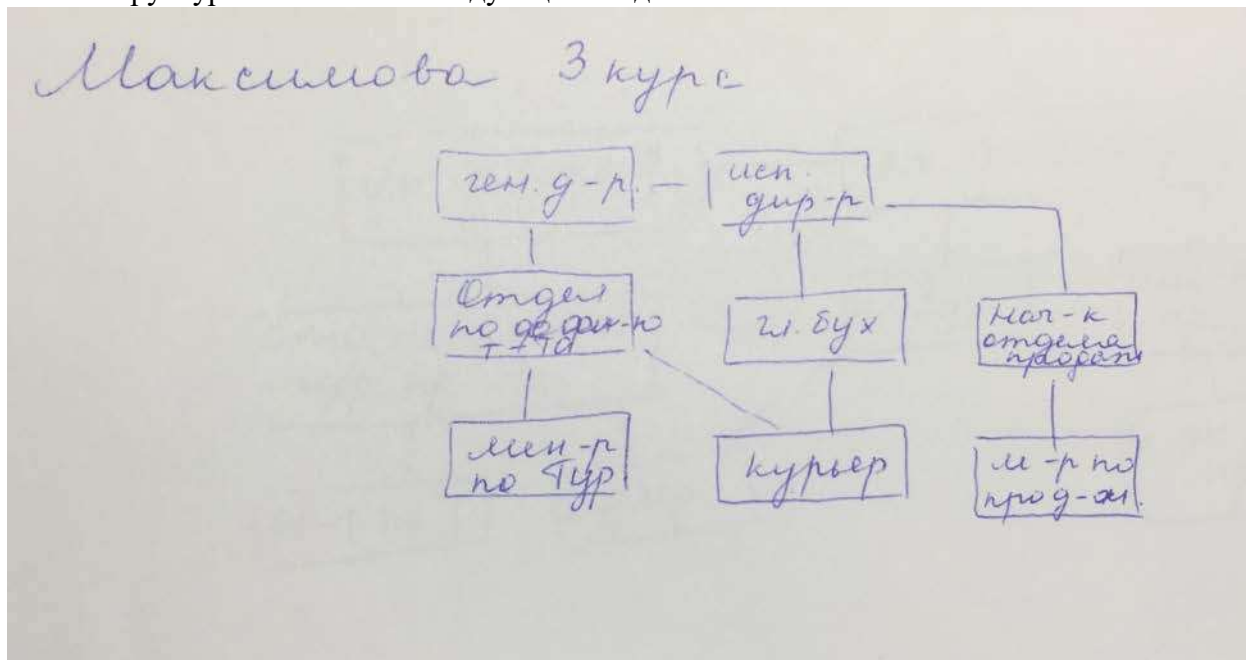
- оценка компетенций, характеризующих личностные качества человека, являющихся неотъемлемой частью его профессиональной компетентности: способность к критическому переосмыслению накопленного опыта; умение вступать во взаимодействие с другими (студентами группы, преподавателями), коммуникабельность;
- оценка компетенций, направленных на развитие, поддержание и усовершенствование коммуникаций: поддержание и усовершенствование коммуникаций в области маркетинга и менеджмента;
- оценка профессиональных компетенций («компетентностного ядра»), в том числе компетенций, отражающих потребность (требования) регионального и/или федерального рынка труда, в зависимости от основных потребителей выпускников программы:
 - ПК-8 - способность к социальному взаимодействию и профессиональному общению;
 - ПК-11 - готовность выполнять работу по текущему и перспективному проектированию туристских и экскурсионных продуктов;
 - ПК-16 - готовность к участию в разработке отдельных разделов проектов региональных программ развития туризма, сохранения и освоения культурного и природного наследия.

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

1. Кейс по разработке и продвижению нового турпродукта – «Тур на выходные в Ленинградскую область».

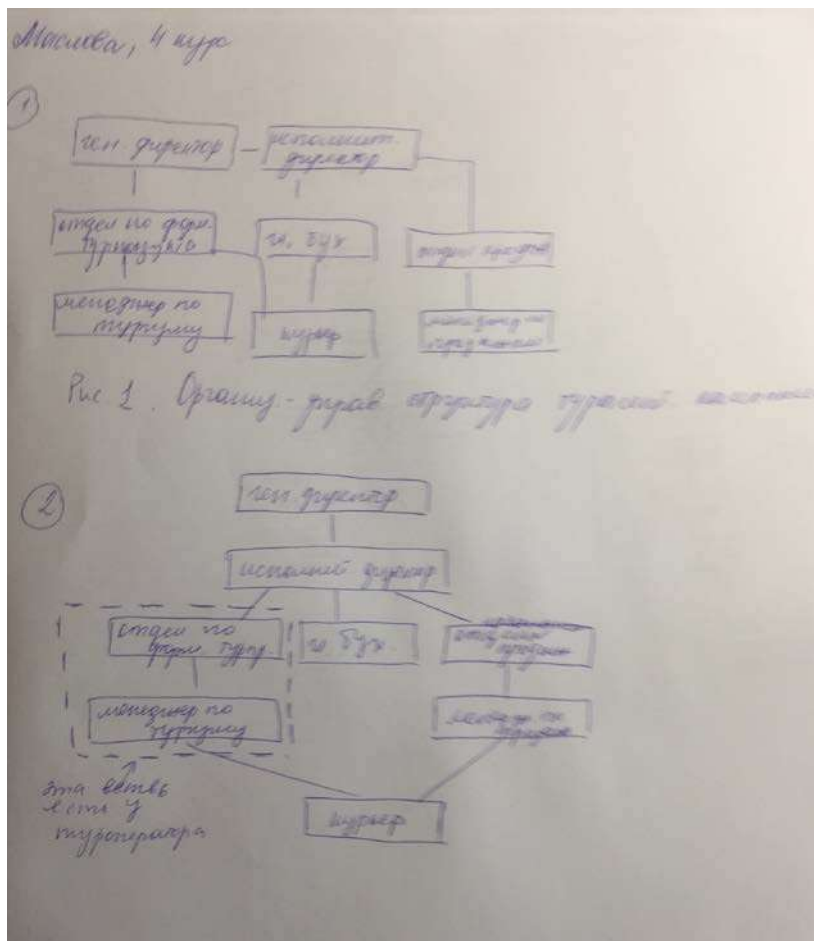
Задание: оценить целевую аудиторию, обосновать разработку ценовой политики, описать план продвижения турпродукта на рынок.

2. Задание на понимание организации и управления в турфирмах, разницы между туроператорами и турагентами. Была дана организационная структура турагентской структуры с ошибками следующего вида:



Нужно было устранить ошибки.

Пример выполнения задания:



По результатам проведения прямой оценки компетенций эксперты выявили

| Уровень Доля студентов | 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%) |
|---|---|--|--|
| Результаты прямой оценки компетенций, характеризующих личностные качества человека, являющихся неотъемлемой частью его профессиональной компетентности | | | |
| 50% | | + | |
| 40% | + | | |
| 10% | | | + |
| Результаты прямой оценки компетенций, направленных на развитие, поддержание и усовершенствование коммуникаций | | | |
| 60% | | + | |
| 30% | + | | |
| 10% | | | + |
| Результаты прямой оценки профессиональных компетенций («компетентностного ядра»), в том числе компетенций, отражающих потребность (требования) регионального и/или федерального рынка труда, в зависимости от основных потребителей выпускников программы | | | |
| 70% | | + | |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 20% | + | | |
| 10% | | | + |

ВЫПУСКНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ РАБОТЫ

При проведении оценки качества образования эксперты ознакомились с 2 ВКР, что составило 14,3 % от выпускных работ прошлого года по данному направлению. Эксперты сделали вывод о том, что рассмотренные ВКР соответствуют всем заявленным ниже требованиям.

| № | Объекты оценивания | Комментарии эксперта |
|----|---|---|
| 1. | Тематика ВКР соответствует направлению подготовки и современному уровню развития науки, техники и (или) технологий в области программы. | Подтверждаю |
| 2. | Задания и содержание ВКР направлены на подтверждение сформированности компетенций выпускника. | Подтверждаю |
| 3. | Степень использования при выполнении самостоятельных исследовательских частей ВКР материалов, собранных или полученных при прохождении преддипломной практики и выполнении курсовых проектов. | Подтверждаю |
| 4. | Тематика ВКР определена запросами производственных организаций и задачами экспериментальной деятельности, решаемыми преподавателями ОО. | Тематика ВКР не определяется запросами работодателей, а работодатели только подтверждают актуальность представленных тематик ВКР. |
| 5. | Результаты ВКР находят практическое применение в производстве. | Не было представлено актов внедрения |
| 6. | Степень использования при выполнении самостоятельных исследовательских частей ВКР результатов НИД кафедры, факультета и сторонних научно-производственных и/или научно-исследовательских организаций. | Подтверждаю |

В ходе процедуры прямой оценки выпускников зарубежным экспертом использовались следующие задания.

- Методологическая компетенция: Метод кейсов, «Теория выборки»
- Когнитивная компетенция: Метод кейсов, «Среднестатистический русский Борис»
- Профессиональный опыт: Интервью с работодателями
- Социальная компетенция: Метод кейсов, «Рассмотрение жалоб»

В ходе выполнения студентами названных заданий зарубежный эксперт оценивал следующее:

- методологическая и когнитивная компетенции, которая характеризует личность и которая является неотъемлемой частью профессиональной компетенции;
- социальные компетенций, направленных на развитие, поддержание и улучшение коммуникации;
- профессиональные компетенции и опыт («ядро компетенций»), включая компетенции, отражающие спрос (потребности) федерального и/или регионального рынков труда в зависимости от основных работодателей выпускников программы.

В результате прямой оценки компетенции эксперт выявил

| Уровень Отношение Студентов | Достаточный уровень (решение 80% предложенных задач) | Допустимый уровень (процент решенных задач от 50 до 79%) | Низкий уровень (процент решенных задач меньше или равен 49%) |
|---|---|---|---|
| Результаты прямой оценки компетенции, которые характеризуют личность и которые являются неотъемлемой частью его профессиональной компетенции | | | |
| Какие существуют шаги в разработке плана выборки для эмпирического исследования | | | Студенты не могли объяснить теорию выборки. Основываясь на учебном плане, они должны знать это. |
| Борис – среднестатистический русский интроверт со структурированным мышлением, которые не любит социализироваться. Борис – библиотекарь или фермер? | Использовал логическое/методологическое мышление, рассмотрев Бориса с точки зрения базового показателя, что в России в 20 раз больше фермеров, чем библиотекарей. | | Использовал интуитивное мышление, связав Бориса с описанием библиотекаря. |
| Результаты прямой оценки социальных компетенций, направленных на развитие, поддержание и улучшение коммуникации | | | |
| Жалобы следует рассматривать как что-то положительное или отрицательное? | Учащиеся соглашаются, что жалобы должны быть сведены к минимуму, что служит знаком хорошего уровня обслуживания. | Учащиеся видят необходимость в выработке большего количества жалоб, что будет служить средством достоверной обратной связи. | |
| Боитесь ли вы жалоб и/или знаете ли вы, | | Не проходил специальной | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| как их рассматривать? | | подготовки по рассмотрению жалоб, но имел положительное отношение к этому (понимаю, что жалобы – материал для улучшения работы). | |
| Общие навыки общения | Учащиеся продемонстрировали свои навыки общения и участвовали в оживленной открытой дискуссии во время занятий | | Работодатели жалуются на недостаток языковых навыков. Учащиеся жалуются на недостаток языковых курсов. |
| Результаты прямой оценки профессиональных компетенций («ядро компетенций»), включая компетенции, отражающие спрос (потребности) федерального и/или регионального рынков труда в зависимости от основных работодателей выпускников программы. | | | |
| Сколько из вас работает параллельно обучению? | | | Только несколько учащихся работают или работали (в летнее время) параллельно обучению и имеют практический. |
| Насколько вы довольны выпускниками и учебно-производственной практикой? | | | Несмотря на то, что фундаментальная подготовка студентами оценивается высоко (соответствует их ожиданиям при поступлении). Студенты жалуются, что на собеседованиях обнаруживают недостаток профессиональных знаний и навыков. |

Сильные стороны

У студентов отмечается хороший уровень коммуникативных навыков. При интервьюировании, студенты не только продемонстрировали хороший уровень английского языка, но и обсуждали вопросы честно и открыто. Стиль общения был почтительным и вежливым. Поддерживали разговор на профессиональные темы.

В целом можно сделать вывод о хорошем уровне подготовке студентов.

Рекомендации

1. Необходимо лучше совмещать фундаментальную подготовку с практикоориентированной деятельностью. Это позволит студентам понять, что от них требует рынок труда.

2. В учебной программе контент, связанный с ориентацией на клиента должен иметь более значительное место. В настоящее время учебные планы ориентированы на умение сформировать качественный туристический продукт (изучается культура, достопримечательности, наследие и т.д.), а не психология потребителя/ клиента.

3. Учебные планы должны более четко отражать реальность внедрения цифровых технологий во все сферы бизнеса. Когда дело касается дестабилизации, индустрия туризма находится в верхней части списка (примеры: Booking, Airbnb). Искусственный интеллект, большие данные, робототехника и виртуальная реальность – это вызовы, которые необходимо принять и, в соответствующем контексте, включить в образовательный контент.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

1. Стратегия, цели и менеджмент программы

Оценка критерия: хорошо

Сильные стороны программы

У института есть четкая цель, а именно – обеспечить в ходе образовательного процесса связь фундаментальных знаний и знаний о практике организации туристических услуг.

Руководители программы входят в состав Межведомственного совета по подготовке кадров для сферы туризма и совершенствованию управления качеством туристских услуг при Федеральном Агентстве по туризму.

Рекомендации

Активизировать работу с ведущими работодателями по созданию базовых кафедр, а также кафедр вуза на предприятиях, которые потенциально могут являться основными работодателями выпускников.

2. Структура и содержание программы

Оценка критерия: отлично

Сильные стороны программы

В формируемых компетенциях учитывается региональная специфика, что подтверждают отзывы представителей профессионального сообщества. Компетентностная модель выпускника, разработанная ОО, коррелирует с запросами рынка труда (профессиональными стандартами).

Рекомендации

1. Несмотря на то, что структура и содержание программы предусматривает проведение мастер-классов, представлена информация всего об одном мастер-классе по проектированию приключенческих туров туристской компании «Неизведанный мир», 19.10.2018г. Рекомендуется увеличить количество ежегодно проводимых мастер-классов до 3-5 в год. Предлагается собирать от студентов информацию о желаемых тематиках мастер-классов.

2. Во всех рабочих программах дисциплин есть раздел: 1.3. Перечень результатов обучения (learning outcomes), однако конечные результаты обучения не сформулированы в увязке с формируемыми компетенциями, так как форма рабочей программы, утвержденная в вузе, этого не предусматривает. Рекомендуется изменить форму рабочей программы, предусмотрев в ней связь между конечными результатами обучения и формируемыми компетенциями.

3. Доля рабочих программ профессиональных дисциплин, согласованных с потенциальным работодателем составляет всего 29,5%. Доля учебных дисциплин (курсов), разработанных с участием работодателей составляет 12%. Необходимо увеличить долю согласованных рабочих программ профессиональных дисциплин и учебных дисциплин, сформированных с участием работодателей и с учетом их конкретных запросов.

4. Выполнение требований к проценту занятий лекционного типа по сравнению к объему аудиторных занятий подтверждено не по всем дисциплинам. В ФГОС указано в п. 6.10. Количество часов, отведенных на занятия лекционного типа, в целом по Блоку 1 "Дисциплины (модули)" должно составлять не более 50 процентов от общего количества часов аудиторных занятий, отведенных на реализацию данного Блока. Кроме иностранного языка, физкультуры и дисциплин «Математика и информатика», «Физическая география и всемирное природное наследие», «Транспортное обеспечение в туризме», «Технология внутреннего туризма», «Информационные системы и технологии», «Психологический практикум», «Туристские формальности», «Документационное обеспечение в туризме», по всем остальным дисциплинам количество лекционных часов либо равно количеству практических занятий, либо превышает его. Рекомендуется по всем дисциплинам долю практических занятий сделать больше, чем лекционных.

5. В учебном плане особое внимание уделяется въездному туризму. Въездной туризм составляет лишь долю туристической отрасли. Рекомендуется уделить больше внимания выездному туризму, а также характерных для этого сегмента особенностям (например, деловые поездки, МТСЕ-туризм).

6. Необходимо включить в образовательную программу контент, связанный со степенью использования цифровых технологий в туристической отрасли. Искусственный интеллект, робототехника, виртуальная реальность, в будущем станут ключевыми прикладными технологиями. Институт мог бы работать междисциплинарно с другими институтами в университете, формируя инновационные проекты в сфере туристических услуг с использованием передовых технологий.

Дополнительный материал

В ходе проведения очного визита эксперты провели встречи с работодателями, участвующими в реализации оцениваемой программы. По результатам встреч эксперты делают вывод о не полной удовлетворенности работодателей структурой и содержанием программы. Так было отмечено, что необходимо увеличение доли практических занятий по сравнению с лекционными (сейчас 20 лекций и 14 семинаров), а также изменение формы контроля с зачета на экзамен.

3. Учебно-методические материалы

Оценка критерия: отлично

Сильные стороны программы

1. Разработанные УММ дисциплин соответствуют утвержденному образовательному стандарту. Перечень (пополняемый) утверждённых профессиональных стандартов, соотносимых с образовательной программой: - ПС "Экскурсовод (гид)" утвержден приказом Минтруда России от 04.08.2014 2014 г. №539 (Приказ проректора по учебно-методической работе СПбГУ от 08.08.2017 «Об утверждении новой редакции общей характеристики основной образовательной программы»), что отражено в УММ.

2. Библиотека института предоставляет студентам доступ ко множеству публикаций, как размещенных в интернете, так и находящихся в читальных залах в печатном виде. Обучающиеся имеют доступ не только к основным научным журналам, но и к богатой архивам библиотеки.

3. Институт предоставляет сервис «Blackboard» - ведущую платформу электронного обучения, которая позволяет предоставлять курсы на современном техническом уровне.

Рекомендации

1. Так как в настоящее время существует всего один профессиональный стандарт по туризму «Экскурсовод (гид)», который не в полной мере соответствует профилю оцениваемой программы, то следует больше внимания уделять изменению образовательной программы на основе требований регионального рынка труда.

2. Рекомендуется предпринять действия по продвижению и использованию разработанных в рамках программы УММ (учебники, учебные пособия, методические разработки, практикумы, перечни приборной базы, методики обучения и др.) другими российскими ОО, реализующими аналогичные программы.

4. Технологии и методики образовательной деятельности

Оценка критерия: хорошо

Сильные стороны программы

1. Во время очного визита в вуз во время посещения занятия было подтверждено, что занятия проводятся с использованием различных технологий в т.ч.: деловые, ролевые игры, организационно-деятельностные игры, групповые проблемные работы, технология «Мозговой штурм», анализ реальных ситуаций профессиональной деятельности, и другие интерактивные формы обучения.

2. СПбГУ предоставляет возможность использования технологий e-learning в организации обучения.

Рекомендации

1. Необходимо четко разграничивать материалы, которые должны осваиваться студентами самостоятельно с помощью электронных ресурсов, и виды работ, которые должны проходить на занятиях. Это позволило бы уйти от большого числа очных лекций и высвободить время для конструктивистского обучения во время занятий в аудиториях. Во время занятий в аудиториях необходимо совмещать разбор и обсуждение изученной самостоятельно теории (по средствам электронного обучения) и практическую деятельность (метод кейсов).

2. Необходимо реализовывать формирование индивидуальной траектории обучения путем разграничения основных (обязательных) дисциплин и дисциплин по выбору. К концу учебной программы объем дисциплин по выбору должен увеличиваться, чтобы учащиеся специализировались в конкретных областях.

3. В ходе обсуждения с преподавателями было обнаружено, что студентов необходимо научить, как учиться. Предполагается, что это должно быть выполнено во время получения среднего образования, однако преподаватели признают, что у студентов отсутствует компетенция в обучении. Предлагается курс, предоставляющий рекомендации о том, как учиться продуктивно, самостоятельно и непрерывно (lifelong education).

Дополнительный материал

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

ФИО преподавателя: Шитова Лариса Феликсовна

Курс группы: 4 курс

1. Дисциплина/модуль: Английский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Вид учебного занятия

лекция

X **семинар**

- лабораторная работа
- практическое занятие
- комплексный урок
- другое

3. Тема занятия: Развитие туристской инфраструктуры (на примере национального проекта «Золотое Кольцо»)

4. Цель занятия: Совершенствование навыков профессионального общения по теме: «Туристская инфраструктура»

Задачи занятия:

- усвоение лексики по теме;
- предметное осознание устной речи по обсуждаемой теме;
- эффективное употребление лексических единиц в диалоговом режиме

5. Материально-техническое обеспечение занятия: мультимедийное оборудование для презентаций

ОЦЕНКА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

| № | Критерии анализа | Показатели | Оценка (0,1,2) | Комментарии |
|----|--|--|----------------|--|
| 1. | Соблюдение регламента занятия | Своевременное начало, окончание занятия, сбалансированные по времени разделы. | 2 | Отличное и хорошее соотношение презентации и обсуждения. |
| 2. | Организационный момент | Приветствие. Сообщение темы, цели (связь цели с формируемыми компетенциями). | 2 | Передача темы, цели (связь целей с развивающимися компетенциями) не прослеживалась. |
| 3. | Мотивация слушателей на предстоящую деятельность | Указание на актуальность, на формируемые профессиональные и /или социально-личностные компетенции. | 1 | Хорошая степень участия со стороны студентов. Презентация перед внешней аудиторией, кажется, мотивирует. |
| 4. | Психологический климат в аудитории | Наличие положительного эмоционального взаимодействия между преподавателем и студентами; взаимная доброжелательность и вовлеченность аудитории. | 2 | Хорошие отношения между студентами, а также между преподавателями. Представление (презентации) вели студенты |
| 5. | Качество изложения | Структурированность материала; четкость обозначения текущих задач; системность и доступность изложения; адаптированность | 2 | Отличное качество содержания (слайды) и подачи. Креативный момент при знакомстве со специальностями (блины). |

| | | | | |
|-----|--|---|---|---|
| | | изложения к специфике аудитории; наличие примеров, актуальных фактов. | | |
| 6. | Соответствие содержания программе курса | Сравнить с РУПД (УММ). | 2 | Соответствует учебным задачам по пониманию, написанию и разговору на иностранном (английском) языке. |
| 7. | Использование наглядных материалов | Учебник, практикум, раздаточные материалы, таблицы, рисунки и т.д. | 2 | Презентационные слайды были доступны в виде раздаточных материалов. |
| 8. | Ораторские данные | Слышимость, разборчивость, благозвучность, грамотность, темп речи; мимика, жесты, пантомимика; эмоциональная насыщенность выступления. | 2 | Отличная подача групповых презентаций. Докладчики, выбранные каждой группой, продемонстрировали не только владение языком, но и невербальные аспекты подачи презентации. |
| 9. | Чувствительность к аудитории | Способность вовремя отреагировать на изменения восприятия в аудитории. | 2 | Так как презентации модерировал профессор, он проявлял такт по отношению к аудитории. |
| 10. | Корректность по отношению к студентам | | 2 | Хороший подход «перевернутый класс» со стороны профессора = студенты действуют, преподаватель слушает |
| 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. | 1 | Поскольку студенты знали о присутствии внешних аудиторов, степень внимания была выше. Методика могла бы быть улучшена за счет лучшего вовлечения всех студентов в деятельность (например, голосованием) или назначения их ответственными за оценку таких факторов, как грамматика, время и т.д. |
| 12. | Поддержание «обратной связи» с аудиторией в процессе занятия | Контроль усвоения материала | 1 | Помимо того факта, что презентации представляли собой обратную связь студентов по проекту, никакой другой обратной связи замечено не было. Поэтому |

| | | | | |
|-----|--|---|-----|--|
| | | | | должна была происходить оценка и обсуждение в отношении презентаций. |
| 13. | Подведение итогов занятия (организация рефлексии) | Организация рефлексии, при которой студенты активно обсуждают итоги | 0 | Рефлексии в отношении презентаций, основанной на их содержании и языковых навыках, отмечено не было |
| 14. | Имидж | Соблюдение корпоративного стиля, презентабельность, харизматичность | 2 | Презентации и их подача, похоже, соответствовали стандарту, разработанному институтом/университетом |
| 15. | Итоговая оценка | | 1,8 | В целом интересное занятие, на котором студенты доказали свои способности по владению английским языком. Контент, представленный по большей части ориентировался на продукт, но не на клиента. Короткое совещание по управлению опытом обнаружило этот недостаток. Более высокое участие всех студентов в цикле обратной связи также было бы улучшением. |
| 16. | <p>Примечания и предложения эксперта</p> <p>«+» Хорошо подготовленные презентации, активное участие студентов.</p> <p>«+» Применение метода деловой игры способствует максимально возможной вовлеченности в обучение. Голосование за лучшую презентацию, позволит выразить индивидуальную обратную связь (от учеников – к ученикам).</p> <p>«-» Необходимо озвучивать тему, цель занятия (связь цели с формируемыми компетенциями), указывать на актуальность, на формируемые профессиональные и /или социально-личностные компетенции.</p> | | | |

Навыки и компетенции, которые планировалось сформировать на занятии

| п/п | Навыки, которые планировалось сформировать на занятии и компетенции, которые формируются с помощью этих навыков (указывается профессором) | Формы, инструменты, методики и приемы, которые используются в аудитории для формирования компетенций |
|-----|---|---|
| | Изучение (осмысление) | Студенты должны были исследовать и изучить «Золотое кольцо» в отношении (А) транспорта, (Б) проживания, (В) еды и напитков и (Г) достопримечательностей. В конце, студенты приводили свои результаты в SWOT-анализе. Получая доступ к английским источникам, учащиеся улучшают навыки чтения и понимания. |

| | | |
|--|----------------------|--|
| | Разработка (письмо) | На основе изученных данных и информации, студенты должны были составить презентацию по их конкретной теме. Она должна была быть не только содержательной, но и без орфографических ошибок. Формулируя свои результаты на английском языке и составляя письменную презентацию по этим результатам, студенты улучшают свои писательские способности. |
| | Подача (выступление) | Каждая группа выбрала докладчика, который представил результаты. Были продемонстрированы как владение разговорным английским языком, так и невербальная подача информации. |

5. Профессорско-преподавательский состав

Оценка критерия: хорошо

Сильные стороны программы

Профессорско-преподавательский состав, участвующий в реализации программы, с которым проводились встречи в рамках очного визита, показал себя амбициозным и вдохновляющим, увлеченным своим делом. Преподаватели, как и руководство института, стремятся дать студентам необходимую фундаментальную подготовку.

Данную образовательную программу подготовки бакалавров реализуют 35 преподавателей, из них 4 профессора/доктора наук, 27 доцентов/кандидатов наук. Весь преподавательский состав работает по эффективным контрактам и при каждом прохождении конкурсного отбора подтверждается их высокая профессиональная квалификация.

В качестве доказательства высокой профессиональной квалификации профессорско-преподавательского состава, участвующего в реализации данной образовательной программы и обеспечивающего чтение профильных дисциплин, достаточно привести следующие данные о результатах их научной деятельности за предыдущий 2016 – 2017 учебный год:

- 88 публикации в рецензируемых научных изданиях, индексируемых в наукометрических базах РИНЦ, Web of Science и Scopus;
- 75 докладов на международных и всероссийских конференциях; 9 преподавателей, участвующих в международных и внешних российских научных грантах и проектах.

Рекомендации

1. В настоящее время отсутствуют кадровый резерв; нет перемещенных с занимаемых должностей на более высокие позиции (за прошлый год). Рекомендуется больше уделять внимания этому вопросу.

2. Кроме того, во время очного визита в вуз было подтверждено, что преподаватели, реализующие программу, не приглашаются в другие ОО для чтения специальных курсов; для руководства выпускными квалификационными работами; для проведения мастер-классов. Отсутствуют штатные научно-педагогические работники, реализующие программы, ведущие научную и преподавательскую деятельность в

зарубежных вузах. Рекомендуется расширить связи ППС, участвующих в данной программе, как с другими вузами региона, так и с зарубежными вузами.

3. Отсутствуют преподаватели, обладающие сертификатами соответствия требованиям профессиональных отраслевых стандартов и квалификационных рамок, что частично объясняется отсутствием таких отраслевых рамок и самой сертификации, в частности по туризму. Рекомендуется организовать мониторинг развития системы профессиональных отраслевых стандартов и квалификационных рамок, чтобы своевременно пройти соответствующую сертификацию (оценку квалификаций).

6. Материально-технические и финансовые ресурсы программы

Оценка критерия: хорошо

Сильные стороны программы

Доля аудиторий в том числе помещений кафедр, оснащенных техническими ресурсами, обеспечивающими доступность информации, необходимой для эффективной деятельности участников образовательного процесса составляет 100%.

В 2014 году современное высокотехнологичное оборудование, используемое в СПбГУ для проведения фундаментальных и прикладных научных исследований, и его эксплуатация были объединены в рамках единой структуры - Научного парка СПбГУ, доступного для проведения научных исследований по всем направлениям подготовки.

В вузе функционирует эффективная Система поддержки образовательного процесса Blackboard СПбГУ, которая позволяет создавать электронные курсы для всех преподаваемых дисциплин в рамках всех образовательных программ.

Сильные стороны программы

В университете создана система поддержки программы «Blackboard», которой создаются электронные курсы для всех преподаваемых дисциплин в рамках всех образовательных программ с зачислением в электронные курсы соответствующих обучающихся, преподавателей и ассистентов. Система Blackboard СПбГУ предназначена для скоординированного осуществления таких функций образовательного процесса, как:

- организация внеаудиторной работы в рамках курса;
- обмен файлами и доступ к хранилищам;
- предоставление средства коммуникации — вебинаров, форумов, Wiki, журналов и др.;
- организация тестирования, оценки, опросы и аналитика
- проверка работ на наличие совпадений с указанием потенциальных источников, объёма и степени совпадений;
- формирование и доставка объявлений и напоминаний, постановка задач;
- организация группового взаимодействия;
- формирование отчётов по действиям обучающихся в электронном курсе;
- создание электронных портфолио обучающихся и др.;
- трансляции и запись мероприятий с использованием системы медиатрансляций СПбГУ;
- синхронперевод с использованием электронных систем СПбГУ.

Рекомендации

1. Для работы в программе Blackboard в настоящее время Университет обеспечивает техническую поддержку. Однако этого недостаточно для того, чтобы преподаватели привыкли и адаптировались к использованию программы. Необходимо проводить демонстрационные занятия для группы преподавателей, сформировать систему

мотивации использования данных ресурсов (в том числе материальную мотивацию), сформировать конкретные поэтапные цели по освоению программы на несколько месяцев вперед, что позволит вовлечь персонал в работу более адаптивно.

2. По оценкам преподавателей и студентов, система Blackboard СПбГУ постоянно развивается и расширяются ее возможности. Вместе с тем, при внедрении новых модулей часто бывают сложности в работе данной программы – не все модули работают достаточно быстро. Рекомендуются больше уделять внимания тестовой проверке внедрения новых модулей.

7. Информационные ресурсы программы

Оценка критерия: хорошо

Сильные стороны

Библиотека предоставляет студентам и преподавателям огромный выбор литературы, а также онлайн-доступ к научным журналам и публикациям.

Рекомендации

Студентам сложно найти список литературы, относящийся к определению конкретной задачи. Студентам не хватает мотивации и знаний для проведения целесообразного поиска. Предоставление (онлайн) курсов по поиску и подбору подходящей литературы поможет студентам в этом отношении.

В образовательном процессе практически не используется система «Blackboard». Необходимо интегрировать систему на программный уровень; обеспечить включенность преподавателей и студентов в ее использование.

Возможности Blackboard, по отзывам студентов, в рамках интервью не используется для актуализации и информирования об изменениях в расписании.

8. Научно-исследовательская деятельность

Оценка критерия: удовлетворительно

Сильные стороны программы

За последние 3 года преподавателями ОП реализовано 8 научно-исследовательских проектов. В настоящее время реализуется ещё 5, результаты которых востребованы как ООО, так и другими организациями.

Большая часть (около 75%) выполняемых НИР используются в учебном процессе.

Рекомендации

Во время визита не было представлено научных проектов, в котором бы участвовали студенты. Отзывы выпускников и учеников 4-го курса указывают на то, что научные исследования проводятся на теоретическом уровне, и не имеют практикоориентированный характер. Необходимо формулировать темы, имеющие практическое значение и опирающиеся на фундаментальную теорию.

Дополнительная информация

Привлечение студентов программ бакалавриата по направлению 43.03.02. Туризм в выполнении НИР носит эпизодичный характер.

Отсутствуют НИР в рамках профиля специальности, нашедшие практическое применение в реальном (или финансовом) секторе экономики и подтвержденные актами внедрения на предприятиях в рамках профиля специальности и/или успешно

коммерциализированных результатов НИР студентов и магистрантов, включая создание ими собственного бизнеса (за последние три года)

Информация об обучающихся, принявших участие в конференциях (проводимых самой образовательной организацией /региональных/международных) по профилю программы отсутствует.

Данные о доле студентов (от общего кол-ва студентов направления), занимающихся в научных кружках (за предыдущий год) отсутствуют.

Отсутствуют патенты и сертификаты соответствия результатов НИР российским и международным стандартам качества в общем объеме НИР в рамках профиля направления подготовки.

Отсутствуют студенты по ОП – победители научных грантов (российских, зарубежных).

Мероприятия в рамках осуществляемых научных и творческих исследований на базе ОО за последние три года отсутствуют

Рекомендуется активизировать научную работу со студентами – привлекать их в НИРах, проводить научные конференции преподавателей и студентов.

9. Участие работодателей в реализации программы

Оценка критерия: удовлетворительно

Сильные стороны программы

1. Работодатели принимают участие в работе УМК Института наук о Земле, где реализуется ОП и в работе Совета образовательных программ по направлению 43.03.02 Туризм.

2.95% рецензий на ВКР выпускников ООП СВ 5075 Технология и организация туроператорских и турагентских услуг выполняются представителями профессионального сообщества в сфере туризма.

Рекомендации

1. Работодатели отмечают, что уровень требуемых профессиональных компетенций и опыта недостаточен. Студенты могут обладать компетенцией, но не могут перенести ее в профессиональную жизнь. Рекомендуется разнообразить формы вовлечения работодателей в формирование содержания образовательного процесса.

2. Работодатели отмечают, что длительность и качество организации учебно-производственной практики студентов не позволяют учащимся получить достаточную практику. Для работодателей это означает недостаточный возврат от вложенных ресурсов (их время и деньги). Рекомендуется пересмотреть подход к организации учебно-производственной практики.

3. Студенты отметили случаи, когда на местах практики не было четкой программы практики, куратора. В следствие чего они занимались канцелярской работой, не имеющей отношения к получению практического опыта по специальности.

4. Студенты отметили, что в ряде случаев, программа практик заранее не согласовывается с работодателем. Описывались случаи, когда «работодатель не знал, что с нами делать, когда мы приходили на практику и придумывал на ходу. Не готов был привлекать нас к содержательной деятельности, не было назначено кураторов практики со стороны работодателя».

Необходимо исключить подобные случаи и проверять осведомленность работодателей, у которых проходит практика, о каждой группе практикантов.

Дополнительная информация

За весь прошлый год был проведен всего один мастер класс - в октябре 2017 г., директором агентства «Неизведанный Мир» Е. Чуракова.

Данные о социальных партнерах по ООП отсутствуют.

Не проводятся заседания кафедр с участием работодателей и представителей бизнес-сообщества.

Работодатели, участвующие в реализации программы, не предоставляют ресурсы, в том числе финансовые.

Рекомендуется усилить работу по привлечению работодателей для реализации данной программы, в том числе – для проведения мастер-классов.

10. Участие студентов в определении содержания программы

Оценка критерия: удовлетворительно

Сильные стороны программы

В рамках СПбГУ обучающиеся могут принимать участие в управлении программой через следующие органы и процедуры:

- в СПбГУ создан Совет Молодых Ученых. Представители этого совета выходят с инициативными предложениями на заседания кафедр и методической комиссии факультета;

- представители Студенческого совета учебно-научного подразделения входят в состав учёных советов (Устав Санкт-Петербургского государственного университета); библиотечных советов, стипендиальных комиссий, профсоюза;

- организуется участие студентов в мониторинге качества преподавания два раза в год (например, приказ «О проведении опроса обучающихся СПбГУ в 2016 г.» № 2903/1 от 15.04.2016г.).

Рекомендации

По результатам анкетирования студентов 40% студентов считает, что их мнение учитывается при разработке программы.

При проведении интервью в рамках очного визита студенты упомянули, что они практически не участвуют в выборе содержания программы.

Студенты привели следующие примеры:

- были высказана просьбы организовать больше языковых курсов, но этого не было реализовано;

- ранее были высказаны жалобы на то, как преподаются определенные курсы (например, ИТ), однако улучшений не последовало;

- выбор вариативных дисциплин носит формальный характер.

Важно понять, почему сложилась такая ситуация и принять меры по повышению доли студентов считающих, что их мнение учитывается при разработке программы.

11. Студенческие сервисы на программном уровне

Оценка критерия: хорошо

Сильные стороны программы

1. Культурно-массовые и спортивные мероприятия для студентов программы проводятся регулярно.

2. Обучающиеся могут претендовать на получение именных стипендий компаний-партнеров Университета (например, КАБ «Викинг», Банк ВТБ), стипендию Президента РФ, Правительства РФ, Правительства СПб и иные стипендии.

3. Учреждена именная стипендия за выдающиеся достижения в спорте обучающимися СПбГУ.

4. В вузе существует более 15 творческих клубов и студий, в том числе: Карьерный клуб, Английский клуб, Театральная студия СПбГУ, Хор студентов СПбГУ, Студия джазового вокала, Студия Эстрадного вокала, Клуб спортивных танцев, Студия изобразительного искусства и др.

Рекомендации

1. Отсутствуют в холлах и/или коридорах ОО точки доступа, т.е. мониторы с сенсорными экранами или компьютеры, связанные с сайтом ОО и позволяющие студентам получать необходимую информацию о расписании занятий, о своей группе, об изучаемом предмете, о расписании преподавателя и т.д. Рекомендуется организовать хотя бы по одной такой точке доступа в каждом здании, где реализуется данная образовательная программа.

2. Во время учебного процесса большинство из них были в верхней одежде. Для создания положительной среды для обучения должны учитываться условия окружающей среды, такие как температура.

3. Услуги общественного питания для студентов в университете считаются неприемлемыми. Предложение слишком ограничено, не вкусно и недоступно в достаточном количестве. При наличии только одной микроволновой печи время ожидания в обеденное время неприемлемо. По-видимому, необходимо пересмотреть и по-новому организовать услуги общественного питания.

4. Рекомендации, перечисленные ниже могут помочь улучшить профориентацию и подготовку абитуриентов.

- Обеспечивать помощь при планировании карьеры: обеспечить организационную поддержку для планирования карьеры и трудоустройства.

- Организовывать гостевые лекции: приглашать хорошо известных специалистов в этой сфере проводить лекции в институте. Такие приглашенные преподаватели в идеале должны быть образцом для подражания для студентов.

- Организовывать мероприятий для установления деловых связей. Создавать платформу для талантливых студентов и работодателей на базе серии мероприятий, которые бы сближали работодателей и соискателей. Это может также проходить в виде ярмарки вакансий.

12. Профориентация. Оценка качества подготовки абитуриентов (для бакалавриата)

Оценка критерия: отлично

Сильные стороны программы

1. С целью привлечения на обучение в СПбГУ наиболее подготовленных абитуриентов осуществляется проведение Олимпиад школьников по всем предметам вступительных испытаний, призовые места на которых дают в случае успешной сдачи ЕГЭ, получить различные преимущества при поступлении на обучение (баллы за индивидуальные достижения, 100 баллов за экзамен, поступление без экзаменов).

2. Учитывая специфику ОП особое внимание уделяется взаимодействию со школами СПб с углубленным изучением английского языка и истории. Академическая гимназия имени Д. К. Фаддеева СПбГУ).

3. Курсы довузовской подготовки помогают абитуриентам лучше изучить экзаменационные предметы, а также систематизировать свои знания. Цель курсов -

подготовить абитуриентов к уровню требований, предъявляемых к поступающим в СПбГУ.

Рекомендации

При проведении дней открытых дверей и других профориентационных мероприятий следует больше внимания уделять разъяснению структуры и целей обучения по программе, роли образовательного стандарта и учебного плана.

РЕЗЮМЕ ЭКСПЕРТА

ФИО эксперта: **Зайцева Наталия Александровна**

| | |
|--|---|
| Место работы, должность | Профессор кафедры индустрии гостеприимства, туризма и спорта ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова» |
| 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 | Экономика и организация бытового обслуживания, инженер-экономист, Московский технологический институт (сейчас РГУТиС) |
| Профессиональные достижения | <p>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.)</p> <p>Диплом 2-й степени конкурса на лучшего преподавателя туристских и сервисных дисциплин (2010 г.)</p> <p>Диплом 3-й степени за лучшую монографию в области сервиса и туризма (2012 г.)</p> <p>Диплом 3-й степени за лучшую монографию в области сервиса и туризма (2013 г.)</p> <p>Почетная грамота Федерального агентства по туризму (2012 г.)</p> <p>Победитель издательства Кнорус в номинации «Открытие года» за монографию «Национальная система профессиональных квалификаций: организационно-экономические основы создания» (2017)</p> |
| Сфера научных интересов | Управление предприятиями питания, туризма и гостиничного бизнеса, управление персоналом в индустрии питания и гостеприимства, подготовка кадров и повышения квалификации сотрудников индустрии сервиса и гостеприимства, разработка профессиональных стандартов по сервису и гостеприимству, разработка образовательных программ по туризму и гостеприимству, оценка сформированности компетенций выпускников |
| Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе | <p>Более 25 лет в вузах по направлениям подготовки кадров для сервиса, туризма и гостеприимства</p> <p>Участие в разработке ФГОСов по УГСИНП 43.00.00 и примерных образовательных программ по сервису, туризму и гостеприимству.</p> <p>Эксперт Росаккредагентства по государственной аккредитации профессиональных образовательных программ по 43.03.02 Туризм</p> <p>Эксперт по профессионально-общественной аккредитации образовательных программ по сервису и гостеприимству с 2012 года</p> <p>Разработчик профессиональных стандартов для индустрии питания и гостеприимства с 2014 года</p> |

ФИО эксперта: **Белякова Наталья Юрьевна**

| | |
|--|--|
| Место работы, должность | региональный директор по маркетингу и PR итальянского девелоперского холдинга Domina Group |
| Образование | Высшее |
| Профессиональные достижения | Кандидат технических наук, доцент НИУ ВШЭ, Государственный педагогический университет им. Герцена, МВА, выпускник Лондонской школы бизнеса и финансов. Член Союза ученых Санкт-Петербурга. Приглашенный лектор НИУ ИТМО |
| Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе | Управление интегрированной коммуникационной поддержкой международных и федеральных брендов (предметы роскоши, строительство и развитие, индустрия гостеприимства). Член жюри: Russian Event Awards, Национальная премия в области событийного туризма (с 2016 года); Silver Mercury, фестиваль рекламных и маркетинговых коммуникаций; Национальная премия в области территориального маркетинга и брендинга; Карта Путеводитель и международные конкурсы лучших брендов туризма; Ivent-прорыв межрегиональный фестиваль индустрии развлечений. |

ФИО эксперта: **Харальд Хафнер**

| | |
|--|--|
| Место работы, должность | Топ-менеджер компании HОТМАМА (hospitality & tourism marketing management) с 1992 г. Деятельность организации - управление продвижением компаний в сфере туризма |
| Образование | Высшее |
| Профессиональные достижения | Член Торгово-промышленной палаты, департамент по исследованию рынка, рекламе и связям с общественностью; Президент Клуба туристической индустрии Австрии |
| Опыт практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе | Доцент, Высшая предпринимательская школа в Вене, Институт управления туризмом Преподаватель, международный курс по гостиничному менеджменту, Колледж туризма MODUL Преподаватель, Академия предпринимательства (Австрийская гостиничная ассоциация) по продажам и маркетингу |

ФИО эксперта: **Савельева Людмила**

| | |
|-----------------------------|-----------------|
| Место работы, должность | Студент, РГУТИС |
| Образование | |
| Профессиональные достижения | |
| Опыт | |

| | |
|--|--|
| практической работы по направлению программы, подлежащей экспертизе | |
|--|--|