

8. Раевский, Р.Т. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов высших учебных заведений: учеб.-метод. пособие / Р.Т. Раевский, С.М. Канишевский. – Одесса: Наука и техника, 2010. – 380с.
9. Романова, О.В. Анализ показателей физического развития студентов Института туризма на начальном этапе профессионально-прикладной физической подготовки / О.В. Романова, А.Н. Анисим, М.А. Миневич, М.М. Мигранова // Международная научно-практическая конференция «Опыт и современные технологии в сфере физической культуры, спорта и туризма», 5–6 июня 2009 г. / редкол.: М.Е. Кобринский (гл. ред.) [и др.]. – Минск: БГУФК, 2009 г. – С. 194–196.

## **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА НА ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ КАДРОВ В ИНСТИТУТЕ ТУРИЗМА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

*Сакун Л.В.*, доцент РМАТ,  
*Нехайчик З.А.*,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,  
Республика Беларусь

Качество образования рассматривается как один из основных показателей деятельности учебного заведения, определяет его конкурентоспособность и является необходимым условием признания его документов об образовании за рубежом [1].

В ноябре 2010 года Белорусский государственный университет физической культуры прошел сертификационный аудит, по результатам которого университетом получен сертификат на соответствие системы менеджмента качества требованиям СТБ ISO 9001-2009 в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь и сертификат на соответствие требованиям DIN EN ISO 9001:2008 в немецкой системе аккредитации.

С целью анализа удовлетворенности и управления качеством образовательного процесса по специальностям переподготовки в рамках системы менеджмента качества в университете разработан и утвержден стандарт SMK-СТУ-П-1.4.3 «Повышение квалификации и переподготовка кадров в сфере туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения в Институте туризма».

*Целью процесса является* обеспечение на высоком качественном уровне дополнительное образование взрослых в сфере туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения для решения задач инновационного развития и эффективного кадрового обеспечения отрасли в рамках Государственной программы «Беларусь гостеприимная» на 2016-2020 годы.

*Показатели процесса:*

1. Среднегодовая численность слушателей факультета повышения квалификации и переподготовки кадров Института туризма (100 чел./ мес./ 0,3).
2. Удовлетворенность руководителей и специалистов туристической индустрии уровнем профессиональной подготовки слушателей (82 % / 0,3).
3. Удовлетворенность слушателей качеством образовательного процесса (86 % / 0,4).

До внедрения системы менеджмента качества на факультете повышения квалификации и переподготовки кадров Института туризма осуществлялся сбор информации об удовлетворенности слушателей результатами отдельных учебных семестров. С внедрением системы менеджмента качества с учетом поставленных целей мониторинг приобрел системный и непрерывный характер и стал охватывать все периоды обучения: собеседование при поступлении; четыре учебных семестра; стажировка; выпуск. Таким образом, выполнение целевого показателя по удовлетворенности слушателей качеством образовательного процесса находится под постоянным контролем.

Первое анкетирование проводится в момент проведения собеседования со слушателями и его целью является выявление основного мотива получения образования в рамках переподготовки, приоритеты потенциальных слушателей при выборе той или иной специальности, степень готовности

получать образование по выбранной специальности, установление источника получения информации об Институте туризма и др..

Информацию об Институте туризма университета большинство потенциальных слушателей по-прежнему получают в основном на официальном сайте БГУФК (45 % в этом году, 65 % в прошлом году). Однако прочие источники информации заметно отличаются от результатов прошлых лет: 16 % абитуриентов получили информацию об Институте туризма от знакомых или друзей; 9 % – из рекламы в общественном транспорте; 6 % – от родителей или родственников. Около – 4 % на специализированных выставках. Доля печатных средств массовой информации в информировании слушателей в этом году составила 6 %, что вдвое выше по сравнению с прошлым годом. Весьма высокий процент составила прямая реклама сотрудниками факультета и кафедры непрерывного образования в туризме – 20 %.

Следующим этапом мониторинга является анкетирование по итогам каждого учебного семестра и основная цель его – дальнейшее совершенствование образовательного процесса по структуре, содержанию, формам и методам учебной деятельности, выявление критических точек, внедрение инновационных форм и методов обучения для формирования профессиональных компетенций у слушателей.

Слушатели по десятибалльной шкале, согласно разработанной в рамках НИР Института туризма анкеты, оценивают факторы, являющиеся залогом успешного обучения, формы подачи лекционного материала, профессиональный уровень преподавания дисциплин, организацию и проведение выездных учебно-методических занятий, консультации профессорско-преподавательского состава кафедры непрерывного образования в туризме в решении различных проблем и др..

Оценивание факторов, являющихся залогом успешного обучения, несколько изменяется в зависимости от этапа обучения. Если на первых семестрах обучения наивысшим баллом слушатели оценивают «возможность получить квалифицированную методическую помощь» и «терпимость к индивидуальным проявлениям слушателей», то на последних семестрах наивысшие баллы получают «правильное психологическое взаимодействие преподавателя и слушателя» и «умение преподавателя гибко менять тактику преподавания».

Оценка форм подачи лекционного материала преподавателями также изменяется. На первых семестрах обучения слушатели выше оценивают «устный рассказ преподавателя с элементами визуального ряда» и «презентации с использованием мультимедийного ряда», а на последних семестрах – «устный рассказ преподавателя с вовлечением в дискуссию слушателей», деловые игры, тренинги.

Слушатели высоко оценивают уровень преподавания социально-гуманитарных, психолого-педагогических, экономических и специальных дисциплин, но наивысший балл всегда получают специальные дисциплины вне зависимости от семестра обучения.

Как максимально удобные в восприятии и применимые в дальнейшей деятельности указаны дисциплины: «Маркетинг в туризме», «Менеджмент в туризме», «Менеджмент туроперейтинга», «Страноведение», «Правовое обеспечение туристической деятельности».

Оценка основных элементов организации образовательного процесса:

расписание занятий – 7,9 балла;

компетентность профессорско-преподавательского состава – 9,6 балла;

доступность преподнесения новой информации – 9,2 балла;

степень информативности и полноты образовательной программы – 9,2 балла;

прикладная значимость, польза знаний и умений, приобретенных за время обучения – 9,3 балла;

уровень организации аудиторных занятий – 9,5 балла;

уровень организации практических занятий – 9,3 балла;

обеспеченность учебной и методической литературой, помощь в подборе литературы – 8,2 балла;

обеспеченность образовательного процесса техническими средствами, наглядными пособиями – 8,4 балла;

социально-психологический климат на занятиях – 9,8 балла.

Темы в рамках учебных дисциплин, по которым слушатели хотели бы получить дополнительную информацию на занятиях:

«Современные системы бронирования: проблемы и перспективы развития» в рамках дисциплины «Информационные технологии в туризме»;

«Разработка и составление бизнес-плана», «Инновации в организации туристической деятельности» в рамках учебной дисциплины «Менеджмент туристической организации».

Важнейшей частью образовательного процесса переподготовки являются стажировка, которая организовывается на базе ведущих предприятий индустрии туризма Республики Беларусь. Главный принцип организации таких форм занятий – обеспечение тесной связи между теоретическими знаниями и практическими навыками организации и управления деятельностью различных туристических предприятий.

Места стажировки подбираются с учетом уровня теоретической и практической подготовки слушателей, особенностей их социально-личностных компетенций. Каждому слушателю выдается пакет документов, включая индивидуальный план стажировки, отражающий специфику работы организации (гостиница, туроператорские и турагентские предприятия, многопрофильные учреждения, отделы по физической культуре, спорту и туризму и др.). В соответствии с этой спецификой в рамках индивидуальных консультаций обсуждаются цели и задачи стажировки. Руководители стажировки ориентируют слушателей, заинтересованных в трудоустройстве, на налаживание и развитие коммуникативных отношений, позиционирование и продвижение своих знаний, умений и навыков, полученных на лекционных и практических занятиях.

Создана и ведется база данных объектов туристической индустрии для организации стажировки слушателей переподготовки. В 2016 году 82 ведущих предприятия туристической индустрии являлись базами практики для слушателей Института туризма.

Кроме того, заключены договоры с еще 15 базами стажировки: ЧУП «Любимый тур», ООО «Колесо путешествий», ОДО «Виаполь», Унитарное предприятие Санаторий «Белорусочка», ООО «Виратерм», ООО «Хэппи Хостел», Дочернее унитарное предприятие «Санаторий им. В.И.Ленина», ГУ «Санаторий «Юность», ООО «Табак-инвест» филиал «Робинсон клуб», ОДО «Лео тур», ЧТУП «Союз-Тур», ООО «Санрайз Тревел», ОАО «ММЗ им. С.И.Вавилова управляющая компания холдинга «Беломо» спортклуб «Вымпел», Унитарное предприятие «Санаторий Криница», Гостиница «Норд», Коммунальное сервисное унитарное предприятие «Отель «Европа», ИООО «Босфор», ООО «Вегатур», ООО «Топ-Тур», Гостиничный комплекс «Монастырский», Гостиница «Орша», ОДО «ЛеоТур».

Анализ удовлетворенности слушателей результатами стажировки в 2016 году показал, что положительно удовлетворены стажировкой 63,5 % слушателей, удовлетворены – 19 % слушателей, частично удовлетворены – 12,5 %, неудовлетворенными оказались 5 %.



Предложение о трудоустройстве по месту прохождения стажировки в 2016 году получили 40 % слушателей.

В то же время анализ степени удовлетворенности руководителей стажировки от предприятий выявил отдельные недостатки в уровне подготовки слушателей, исправление которых повлекло пересмотр содержания учебных программ по дисциплинам: «Менеджмент туристических организаций», «Менеджмент индустрии гостеприимства», «Информационные технологии в туризме», актуализации их методического обеспечения, внедрения новых инновационных средств обучения, увеличение практикоориентированных занятий, семинаров

Завершающим этапом мониторинга является изучение удовлетворенности выпускников.

Выпускники переподготовки достаточно высоко оценивают профессиональный уровень преподавания дисциплин различных циклов учебных планов: оценки от 8 до 9 баллов по 10-ти балльной шкале.

Основные элементы организации образовательного процесса были оценены достаточно высоко: расписание занятий – средний балл составил 8,5; график учебного процесса – средний балл составил 8,0.

Выпускники отметили, что учиться было интересно (82 %); 12 % отметили, что не в полной мере; 6 % воздержались от ответа.

Кроме того, на факультете проводится постоянный мониторинг среди слушателей повышения квалификации. На основании его данных проводится работа по изменению подбора профессорско-преподавательского состава, привлекаемого на почасовой основе; осуществляется оптимизация учебно-тематических планов повышения квалификации и введение новых дисциплин; а также решается проблема обеспечения связи теоретических знаний с практическим их применением в профессиональной деятельности.

Например, изучение удовлетворенности слушателей повышения квалификации по теме «Стратегия современного туристического бизнеса. Логистика в туризме. IT-технологии в процессе формирования и продвижения национального туристического продукта» показало хорошие отзывы от слушателей об организации повышения квалификации и преподнесенного материала лекторами. Слушатели выделили следующих преподавателей: А.С.Петрушенко (доступность изложения и чтения необходимого практиконаправленного материала), В.М.Разуванов (удобная форма подачи материала).

Оценка основных элементов организации повышения квалификации:

выбор тем, предложенных для изучения – 9,4 балла;

сроки проведения повышения квалификации – 9,5 балла;

уровень преподавания – 9,8 балла;

выездные учебно-методические занятия – 9,4 балла;

коммуникации между слушателями и преподавателями – 9,7 балла.

На вопрос «оправдались ли в процессе обучения Ваши профессиональные ожидания» ответы распределились следующим образом: учиться было интересно – 60 % слушателей ответили «да, достаточно», 40 % – «не в полной мере». На вопрос «обучение было доступным для моего понимания» – 90 % слушателей ответили «да, достаточно», 10 % – «не в полной мере». На вопрос «возможно ли совмещать работу и обучение» – 50 % слушателей ответили «да, достаточно», 50 % – «не в полной мере». На вопрос «достаточно ли необходимого объема знаний» – 90 % слушателей ответили «да, достаточно», 10 % – «не в полной мере». Наивысшей оценкой 9,6 были оценены «коммуникации между слушателями и преподавателями». Выездные учебно-методические занятия оцениваются в разных группах по-разному, но оценки колеблются от 7 до 9 баллов.

Слушателями также предложены темы для включения в программы следующих курсов повышения квалификации: интернет-маркетинг, тайм-менеджмент, стратегии привлечения туристов.

Удовлетворенность слушателей качеством образовательного процесса за период июль-декабрь 2016 года составила 86,5 % при плановом показателе 85 %.

Данные, полученные в результате мониторинга, свидетельствуют о высоком профессиональном уровне преподавания и организации образовательного процесса на факультете повышения квалификации и переподготовки кадров Института туризма, однако в результате анкетирования были выявлены проблемные вопросы, для решения и устранения которых рекомендуется проводить мероприятия по усовершенствованию.

Непрерывный мониторинг, представляющий собой систематический сбор и обработку информации, может быть использован как инструмент обратной связи субъектов образовательного процесса, так и для улучшения процесса принятия решений.

1. Косяченко Г.П., Сақун Л.В. Организационно-методические аспекты формирования системы дополнительного образования взрослых в сфере туризма и гостеприимства Современные тенденции в дополнительном образовании взрослых: материалы III Международ. Научн.-метод. конф., Минск, 21 окт. 2016 г. в 2 ч. – Минск : РИВШ, 2016 – Ч.1. . – 110 с.