

ГАЛУЗЕВИЙ СТАНДАРТ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ

ПОГОДЖЕНО

Перший заступник Міністра
освіти і науки України

_____ Є.М. Суліма
«___» _____ 20__ р.

ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

МОЛОДШОГО СПЕЦІАЛІСТА
(назва освітньо-кваліфікаційного рівня)

ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ 1401 „СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ”
(код і назва галузі знань)

НАПРЯМ ПІДГОТОВКИ 140103 „ТУРИЗМ”
(код і назва напрямку підготовки)

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 5.14010301 „ТУРИСТИЧНЕ
ОБСЛУГОВУВАННЯ”
(код і назва спеціальності)

КВАЛІФІКАЦІЯ: 3414 “ФАХІВЕЦЬ З ТУРИСТИЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ”
(код і назва кваліфікації)

В и д а н н я о ф і ц і й н е

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київ

2013

Передмова

І РОЗРОБЛЕНО
робочою групою Міністерства освіти і науки України

ВНЕСЕНО Київським технікумом готельного господарства

2 ЗАТВЕРДЖЕНО ТА НАДАНО ЧИННОСТІ
Наказом Міністерства освіти і науки України
від _____ р. № _____

3 ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ

4 РОЗРОБНИКИ СТАНДАРТУ

Мазаракі А.А. – д.е.н., професор, ректор Київського національного торговельно-економічного університету.

Пересічний М.І. – д.т.н., професор, декан факультету ресторанно – готельного та туристичного бізнесу Київського національного торговельно-економічного університету.

Ткаченко Т.І. – д.е.н., професор, завідувача кафедрою готельно-ресторанного та туристичного бізнесу Київського національного торговельно-економічного університету.

Матвієнко А.Т. – голова групи, директор Київського технікуму готельного господарства;

Колесник Т.Г. – викладач вищої категорії, викладач-методист, методист технікуму;

Горбань В.І. – завідувач відділенням туристичного та туристичного обслуговування, викладач-методист;

Садова Н.В. – викладач вищої категорії, голова циклової комісії «Туристичне обслуговування».

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований та розповсюджений без дозволу Міністерства освіти і науки України.

ЗМІСТ

1	Галузь використання	5
2	Нормативні посилання	6
3	Позначення та скорочення	7
4	Загальні вимоги до державної атестації	7
5	Вимоги до державного екзамену	9
6	Оцінювання рівня якості підготовки	10
7	Порядок присвоєння кваліфікації	11
8	Додаток А Навчальні дисципліни, що виносяться на державну атестацію	12
9	Додаток Б Інформаційна база державної атестації	13

Вступ

Складова галузевого стандарту вищої освіти України (ГСВОУ) «Засоби діагностики якості вищої освіти» (ЗД) – це унормовані та регламентовані методики, призначені для оцінювання ступеня компетентності осіб, що здобувають освітньо-кваліфікаційний рівень молодшого спеціаліста, в якому наведено зміст та форми державної атестації.

Метою ЗД ГСВОУ є визначення рівня теоретичної та практичної підготовки студента для майбутньої професійної діяльності, виявлення відповідності набутих знань, умінь і навичок вимогам стандартів, оцінювання рівня сформованості компетенцій молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» відповідно до цілей та завдань вищої освіти і вимог ринку праці у визначеній галузі діяльності.

Засоби діагностики якості підготовки молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» встановлюють вимоги, які забезпечують:

- визначення рівня сформованості професійної та особистісної компетентностей як результатів навчання (знань, розуміння, умінь, цінностей, комунікацій, автономності і відповідальності, інших особистих якостей);
- єдність процедур і методів державної діагностики;
- варіативність підходів до вибору: форм державної атестації, структури їх змістового насичення; видів засобів оцінювання ступеня досягнення вищими навчальними закладами цілей і завдань вищої освіти щодо підготовки фахівців відповідно до професійного спрямування.

Засоби діагностики якості вищої освіти молодшого спеціаліста, як складова галузевого стандарту вищої освіти України нового покоління, мають забезпечити реалізацію державної політики підвищення якості вищої освіти у галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування».

Засоби діагностики якості вищої освіти молодшого спеціаліста використовується для:

- визначення рівня кваліфікації випускників вищого навчального закладу;
- визначення рівня освітньої підготовки випускників вищого навчального закладу;
- ліцензування та акредитації спеціальності;
- визначення ефективності методик професійної підготовки та навчання;
- професійної орієнтації здобувачів фаху та визначення критеріїв професійного відбору.

ГАЛУЗЕВИЙ СТАНДАРТ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ

ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

молодший спеціаліст

(назва освітньо-кваліфікаційного рівня)

ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ 1401 „СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ”

(код і назва галузі знань)

НАПРЯМ ПІДГОТОВКИ 140103 „ТУРИЗМ”

(код і назва напрямку підготовки)

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 5.14010301 „ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ”

(код і назва спеціальності)

КВАЛІФІКАЦІЯ: 3414 “ФАХІВЕЦЬ З ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ”

(код і назва кваліфікації)

Чинний від

(рік – місяць – число)

1 Галузь використання

Цей стандарт поширюється на систему вищої освіти: органи, які здійснюють управління у галузі вищої освіти; інші юридичні особи, що надають освітні послуги у галузі вищої освіти; вищі навчальні заклади всіх форм власності, де готують або здійснюють сертифікацію фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня

молодший спеціаліст,

(назва освітньо-кваліфікаційного рівня)

галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»

(шифр і назва галузі знань)

напрямок підготовки 140103 «Туризм»

(код і назва напрямку підготовки)

спеціальність 5.14010301 «Туристичне обслуговування»

(код і назва спеціальності)

освітній рівень неповна вища освіта

(назва освітнього рівня)

кваліфікація 3414 «Фахівець з туристичного обслуговування»

(код і назва кваліфікації)

з узагальненим
предметом діяльності
з нормативним
терміном навчання
(денна форма)

Обслуговування у сфері туризму

Два роки п'ять місяців

(років, місяців)

Цей стандарт встановлює:

- основні вимоги до державної атестації випускників вищих навчальних закладів, в яких здійснюють підготовку молодших спеціалістів за спеціальністю 5.14010301 «Туристичне обслуговування»;
- принципи формування і реалізації системи засобів державної діагностики знань випускників;
- процедури та методи проектування регламентованих засобів контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньо-професійної підготовки випускників;
- процедури та форми організації кваліфікаційних випробувань;
- процедури та критерії оцінювання якості вищої освіти.

Стандарт є обов'язковим для вищих навчальних закладів, що здійснюють підготовку молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.14010301 «Туристичне обслуговування» галузі знань 1401 «Сфера обслуговування», і використовується при ліцензуванні та акредитації.

Стандарт використовується для:

- визначення форм державної атестації молодшого спеціаліста;
- проектування змісту і структури засобів діагностики ступеня набуття освітньо-професійних компетенцій молодшого спеціаліста;
- розроблення нормативної частини засобів діагностики якості підготовки молодшого спеціаліста;
- розроблення варіативної частини засобів діагностики якості набутих знань, умінь і навичок молодшого спеціаліста;
- визначення процедури державної атестації випускників освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст» за спеціальністю 5.14010301 «Туристичне обслуговування» у вищих навчальних закладах;
- оцінювання рівня сформованості професійних компетенцій випускників та їх відповідності вимогам стандартів спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» за освітньо-кваліфікаційним рівнем «молодший спеціаліст»;
- акредитації підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем «молодший спеціаліст» спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» у вищих навчальних закладах.

2. Нормативні посилання

У цьому стандарті є посилання на такі нормативно-правові акти України:

- ГСВОУ «Освітньо-професійна програма» (ОПП) підготовки молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» галузевого стандарту вищої освіти України: затв. наказом Міністерства освіти і науки України від 03.06.2013 р. № 749;
- ГСВОУ «Освітньо-кваліфікаційна характеристика» (ОКХ) молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» галузевого стандарту вищої освіти України: затв. наказом Міністерства освіти і науки України від 03.06.2013 р. № 749;

- Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах: затв. наказом Міністерства освіти України від 2 червня 1993 року № 161;
- Рекомендації про порядок створення, організацію і роботу державної екзаменаційної (кваліфікаційної) комісії у вищих навчальних закладах України: лист Міністерства освіти України від 12 грудня 1993 року № 83 – 5/1259.
- Про затвердження Національної рамки кваліфікацій: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341;
- Національний класифікатор України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності»: затв. наказом Держспоживстандарту України від 11.10.2010 № 457 (із змін. і допов.);
- Національний класифікатор України ДК 003:2010 «Класифікатор професій»: затв. наказом Держспоживстандарту України від 28.07.2010 №327(із змін. і допов.);
- Акредитація від А до Я. Глосарій з акредитації: навчально-методичний посібник:/ М.Ф. Гончаренко, С.А. Свіжевська. – Д: Державний вищий навчальний заклад «Національний гірничий університет», 2011.

3 Позначення і скорочення

У стандарті застосовано такі позначення та скорочення:

МОНУ – Міністерство освіти і науки України;

ОКХ – освітньо-кваліфікаційна характеристика;

ОПП – освітньо-професійна програма підготовки;

ЗД – засоби діагностики якості вищої освіти;

ККДЕ – комплексний кваліфікаційний державний екзамен;

ЗККДЕ – завдання для комплексного кваліфікаційного державного екзамену

ДЕК – державна екзаменаційна комісія.

4. Загальні вимоги до державної атестації

4.1. Засоби діагностики якості вищої освіти з підготовки молодших спеціалістів зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» встановлюють вимоги, які забезпечують визначення здатності розв'язувати спеціалізовані задачі і практичні проблеми у професійній діяльності суб'єктів туристичної діяльності, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідних наук в умовах невизначеності і труднощів.

4.2. Державна атестація – це процес встановлення відповідності якості здобутої вищої освіти, рівня набутих професійних компетенцій випускника ВНЗ вимогам галузових стандартів за спеціальністю 5.14010301 «Туристичне обслуговування».

4.3. Державна атестація випускників здійснюється за допомогою засобів контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньо-професійної підготовки з дотриманням принципів формування і реалізації системи засобів державної діагностики якості знань.

4.4. Принципами формування і реалізації системи засобів державної діагностики якості знань молодшого спеціаліста з туристичного обслуговування є: уніфікація, комплексність, взаємозамінність та взаємодоповненість, інформативність, дієвість, індивідуальність, диференційованість, об'єктивність і відкритість, інноваційність, варіативність.

4.5. Державна атестація проводиться на підставі оцінки якості освоєння освітньо-професійної програми (ОПП), рівня набутих професійних знань, умінь та навичок, ступеня сформованості системи професійних компетенцій молодших спеціалістів, передбачених галузевими стандартами вищої освіти за спеціальністю 5.14010301 «Туристичне обслуговування».

У процесі державної атестації застосовується такі методи комплексної діагностики: складання комплексного кваліфікаційного державного екзамену та державного іспиту з іноземної мови (за професійним спрямуванням).

4.6. Державна атестація якості підготовки молодшого спеціаліста за спеціальністю 5.14010301 «Туристичне обслуговування» щодо встановлення фактичної відповідності рівня освітньої і професійної підготовки вимогам стандарту здійснюється Державною екзаменаційною комісією (ДЕК) вищого навчального закладу з цієї спеціальності.

4.7. Державна екзаменаційна комісія створюється щороку як єдина для усіх форм навчання у складі голови та членів державної екзаменаційної комісії зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування».

4.8. Списки голів державних екзаменаційних комісій, завірені підписом керівника вищого навчального закладу, подаються у двох примірниках на затвердження до Міністерства освіти і науки України, не пізніше ніж за два місяці до початку роботи державної екзаменаційної комісії.

4.9. Головою державної екзаменаційної комісії призначається фахівець у відповідній галузі або провідний науковець відповідного напрямку наукової діяльності.

4.10. Персональний склад членів державної екзаменаційної комісії затверджується наказом керівника вищого навчального закладу не пізніше ніж за місяць до початку роботи державної екзаменаційної комісії.

4.11. Робота ДЕК проводиться у терміни, передбачені навчальними планами зі спеціальності. Графік роботи державної екзаменаційної комісії затверджується керівником вищого навчального закладу. Регламент засідань ДЕК встановлює її голова.

4.12. Після закінчення роботи ДЕК голова складає звіт та подає його до голови випускної циклової комісії. У звіті аналізується якість уміння випускників застосовувати знання при вирішенні виробничих проблемних ситуацій, недоліки в підготовці, рекомендації щодо вдосконалення навчального процесу тощо.

4.13. Звіти голів ДЕК обговорюються на засіданні випускної циклової комісії.

4.14. Результати державної атестації обговорюються на педагогічній і методичній радах навчального закладу.

5. Вимоги до державного екзамену

5.1. До засобів об'єктивного контролю досягнення кінцевих цілей освіти та професійної підготовки молодшого спеціаліста зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» належать технології загальнодержавних методів комплексної діагностики: складання комплексного кваліфікаційного державного екзамену та державного екзамену з іноземної мови (за професійним спрямуванням).

5.2. Комплексний кваліфікаційний державний екзамен передбачає виконання комплексу кваліфікаційних завдань і є адекватною формою атестаційних випробувань щодо об'єктивного визначення рівня якості освітньої та професійної підготовки випускників вищих навчальних закладів.

5.3. Зміст завдань для комплексного кваліфікаційного державного екзамену, що виносяться на державну атестацію, орієнтується на діагностику рівня опанування молодшим спеціалістом професійних компетенцій, що визначені у складових галузевого стандарту підготовки молодших спеціалістів зі спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» (Освітньо-кваліфікаційна характеристика молодшого спеціаліста (ОКХ) та Освітньо-професійна програма підготовки (ОПП).

5.4. Засобами оцінювання рівня професійних знань, умінь та навичок молодшого спеціаліста, ступеня сформованості їх професійних компетенцій є: теоретичні (питання, тести відкритого та/або закритого типу) та практичні ситуаційні комплексні завдання.

5.5. Формами державного екзамену можуть бути: письмова, усна (з використанням засобів аудіо- або відеофіксації), інтерактивна використанням засобів інформаційних технологій) або їх поєднання.

5.6. Інформаційною базою формування засобів об'єктивного контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньо-професійної підготовки є змістові модулі програм навчальних дисциплін, що формують систему професійних компетенцій молодшого спеціаліста спеціальності 5.14010301 «Туристичне обслуговування» і виносяться на державну атестацію Додаток Б.

5.7. Програма державного екзамену ВНЗ складається із нормативної та варіативної частин. Дисципліни варіативної частини програми визначаються і затверджуються ВНЗ.

5.8. Комплексний кваліфікаційний державний є засобом об'єктивного контролю якості вищої освіти фахової підготовки студентів. Рівень фахової підготовки встановлюється опосередковано за допомогою різних за формою завдань і складається з:

- теоретичної частини (питання, тестові завдання);
- практичної частини (розв'язання комплексної ситуаційної задачі з дисциплін, завдання, для реалізації якого використовуються дидактичні засоби, що дозволяє перевірити сформованість відповідних умінь та навичок).

5.9. Тестування може проводитись як у письмовій формі так і з використанням комп'ютерної техніки. У разі проведення письмового тестування використовуються стандартизовані бланки. У разі проведення комп'ютерного тестування, використовуються програми, які забезпечують можливість

рівномірного представництва тестових завдань пропорційно до змістовних модулів відповідних дисциплін;

5.10. Практична частина у вигляді комплексної ситуаційної задачі виконуються (письмово або усно) із чітким кінцевим результатом та логічно сформульованими висновками. Члени ДЕК можуть задавати питання і отримувати усні відповіді для уточнення рівня якості підготовки студента.

5.11. Екзаменаційні завдання складаються таким чином, що в теоретичній частині вимагають від студента як репродуктивної так і творчої розумової діяльності, а в практичній частині студент має розкрити свої здібності і використати набуті навички для вирішення фахових практичних ситуаційних задач.

5.12. Завданням державного екзамену з іноземної мови за професійним спрямуванням є визначення рівня мовної і мовленнєвої компетенцій на основі володіння лексико-граматичним матеріалом, вміння вести діалог та висловлюватись на задану тему, використовувати професійну лексику.

6. Оцінювання рівня якості підготовки

6.1. Оцінювання рівня якості підготовки молодшого спеціаліста здійснюють члени державної екзаменаційної комісії на основі встановлених правил, принципів, критеріїв, системи і шкали оцінювання з використанням форм і методів діагностики, визначених у програмі державного екзамену, затверджених методичною радою ВНЗ.

6.2. Об'єктом оцінювання якості підготовки молодшого спеціаліста є сукупність знань, умінь і навичок, набутої системи компетенцій молодшого спеціаліста, відтворених у процесі вирішення комплексних кваліфікаційних завдань.

6.3. Оцінювання рівня якості підготовки молодшого спеціаліста здійснюється членами Державної екзаменаційної комісії на основі принципів об'єктивності, індивідуальності, комплексності, етичності та компетентнісного підходу для оцінки набутих типових універсальних (базових) і спеціальних професійних компетенцій.

6.4. Фахівець з туристичного обслуговування повинен мати концептуальні знання, здобуті у процесі навчання та професійної діяльності, включаючи певні знання сучасних досягнень.

6.5. Фахівець з туристичного обслуговування повинен вміти розв'язувати задачі і проблеми у сфері туристичного бізнесу, що передбачає збирання та інтерпретацію інформації (даних), вибір методів та інструментальних засобів, застосування інноваційних підходів.

6.6. Рівень якості підготовки молодшого спеціаліста визначається з використанням систем оцінювання: національної («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»); власної системи оцінювання ВНЗ або комплексної (поєднання національної системи, ЄКТС, системи оцінювання ВНЗ).

6.7. Критерії оцінювання рівня якості підготовки молодшого спеціаліста використовуються диференційовано залежно від форм і методів державної

діагностики, визначених у програмі ДЕК ВНЗ і розроблених ВНЗ самостійно.

6.8. Підсумкова оцінка комплексного кваліфікаційного випробування на державному екзамені складається із сумарної оцінки за кожне з його завдань.

7. Порядок присвоєння кваліфікації

7.1. За результатами успішного складання державного екзамену державна екзаменаційна комісія приймає рішення про присвоєння кваліфікації фахівця з туристичного обслуговування і про видачу випускнику диплома державного зразка.

Додаток А

Навчальні дисципліни, що виносяться на державну атестацію

№ з/п	Шифр навчальної дисципліни за ОПП	Навчальні дисципліни
1	2	3
1. Комплексний кваліфікаційний державний екзамен		
1.1	ПП-01	Технологія і організація туристичної діяльності
1.2	ПП-11	Географія туризму
1.3	ПП-06	Основи менеджменту
1.4	ПП-10	Охорона праці в галузі
2.		Іноземна мова за професійним спрямуванням

Додаток Б

Інформаційна база формування засобів об'єктивного контролю знань

Дисципліна	Зміст уміння, що забезпечується	Назва змістовного модуля
1	2	4
Технологія та організація туристичної діяльності	- Здатність планувати надання основних і додаткових послуг в процесі туристичної діяльності. - Здатність забезпечувати технологічні процеси туристичної діяльності та вміння готувати необхідну нормативну документацію. - Здатність розробляти різноманітні програми туристичного обслуговування. - Здатність користуватися різними автоматизованими системами під час здійснення туристичної діяльності. - Здатність використовувати різні інформаційні джерела з надання туристичних послуг. - Здатність забезпечувати процес обслуговування клієнтів в процесі реалізації туристичного продукту.	- Формування основного та додаткового набору послуг. - Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер. - Формування основного та додаткового набору послуг. - Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. - Особливості рекламної діяльності в туризмі. - Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту.
Географія туризму	- Професійно оперувати географічною інформацією стосовно визначення характеристик туристично-рекреаційних ресурсів світу. - Оцінювати ресурсний потенціал країн,	- Географія туристичних ресурсів світу. - Туристичне районування світу за ВТО. - Характеристика туристичних

	макрорегіонів світу, визначати географію видів туризму в них. - Здатність визначати класифікаційні ознаки основних видів та форм туризму у світі, знати їх географію.	макрорегіонів світу. - Туризм як суспільне явище. - Міжнародні туристичні організації, їх діяльність. - Географія видів туризму. - Географія основних міжнародних туристичних потоків.
Основи менеджменту	- Здатність обґрунтовувати та документально оформляти управлінські рішення. - Здатність створювати власний імідж, вдосконалювати його складові. - Здатність планувати виробничий процес, складати план проекту.	- Прийняття управлінських рішень. - Організація як функція управління. - Управлінський контроль. - Мотивація. -Лідерство. - Планування в організації. - Ефективність управління.
Охорона праці в галузі	- Здатність забезпечувати безпечність праці з дотриманням правил техніки безпеки.	- Охорона праці і техніка безпеки в сучасних готелях, туристичних комплексах, її принципи та нормативно-законодавча база. - Основні заходи пожежної профілактики на галузевих об'єктах. Дії чергового персоналу при евакуації людей. - Травматизм та професійні захворювання в галузі. Розслідування нещасних випадків.