

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
"Российский новый университет"
(АНО ВО "Российский новый университет")**

(АНО ВО «РосНОУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
института Бизнес-технологий
М.Н. Суреева
"04" апреля 2019 г.



ОТЧЕТ
о результатах самообследования по направлению подготовки
43.04.01 Сервис

Москва, 2019 г.

1. Система управления и содержание деятельности кафедры, осуществляющей подготовку и выпуск магистров по данной образовательной программе

Подготовка и выпуск магистров по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» осуществляется кафедрой «Сервиса и бизнес-коммуникаций».

Повседневная деятельность всех сотрудников кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций строится в соответствии с Положением о кафедре и должностными инструкциями.

В преддверии каждого учебного года на кафедре рассматривается и утверждается план работы, а по окончании учебного года – подводятся итоги его выполнения.

На кафедре систематически ведутся протоколы заседаний. В текущем делопроизводстве кафедры имеются все протоколы и все индивидуальные планы работы преподавателей.

Работа каждого штатного преподавателя кафедры регламентируется индивидуальным планом.

Таким образом, на кафедре своевременно решаются вопросы, связанные с планированием нагрузки, закрепления учебных дисциплин за преподавателями, утверждения тем выпускных квалификационных работ (магистерских диссертаций), закрепление научных руководителей.

Все дисциплины, закрепленные за кафедрой сервиса и бизнес - коммуникаций, обеспечены высококвалифицированными преподавателями.

Кафедрой разработана Образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень магистратура), направленность (профиль) – «Гуманитарный сервис».

Данная программа аккумулировала в себе все новейшие достижения в области подготовки высококвалифицированных кадров в области гуманитарного сервиса.

Все рабочие программы учебных дисциплин (РПУД), закрепленные за кафедрой, переработаны с учетом требований ФГОС ВО.

Повседневная деятельность профессорско-преподавательского состава кафедры в отчетный период была нацелена на:

- подготовку конкурентноспособных специалистов сферы сервиса;
- постоянное совершенствование контроля за повышением качества учебного процесса (разработка практических задач, тестов, тематики рефератов и докладов, систематическое обновление тем курсовых работ, тем выпускных квалификационных работ (магистерских диссертаций), обновление вопросов для проведения зачетов и экзаменов);
- повышение квалификации преподавателей кафедры (в свободное от учебной и учебно-методической деятельности время);
- использование более результативных форм обучения будущих магистров (стажировки, выездные занятия, экскурсии, тренинги, деловые игры, дискуссии, деятельность научных кружков и др.);
- широкое использование передового отечественного и зарубежного опыта в сфере сервиса;
- участие в научно-исследовательской работе;
- широкое привлечение студентов к научной работе: участие в международной научной конференции «Цивилизация знаний», подготовка научных статей для сборника «Вестник РосНОУ», участие в различных научных конкурсах, олимпиадах и пр.;
- систематическое пополнение собрания документов законодательно-нормативного характера в сфере сервиса;
- систематическое пополнение терминологической базы данных кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций

2. Структура подготовки и динамика контингента магистров

Обобщенные сведения о структуре подготовки и динамике контингента магистров представлены в Приложении № 2.

Обобщенные сведения о динамике приема и выпуска магистров по всем формам обучения (очной, заочной), а также доля магистров,

обучающихся по договорам с полным возмещением затрат на обучение, число отчисленных из университета представлены в Приложении № 4.

За отчетный период магистры обучались как по договорам с полным возмещением затрат на обучение, так и основе бюджетного финансирования.

3. Содержание подготовки обучающихся

Учебный план по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» направленность (профиль) «Гуманитарный сервис» разработан профессорско-преподавательским составом кафедры сервиса и бизнес – коммуникаций на основании Образовательной программы, рассмотренной и одобренной на заседании Ученого совета «23» января 2018 г., протокол № 19/85.

В качестве примеров методической работы кафедры можно привести:

1. Тематика проведенных учебно-методических совещаний и семинаров: обсуждение вопросов по внедрению Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) 3++ по направлениям подготовки магистратуры (сентябрь-декабрь 2018); обсуждение вопросов по разработке новых учебных планов и образовательных программ по ФГОС ВО 3 ++.

2. Тематика проведенных методических занятий с преподавателями: методика разработки РПУД с учетом современных требований и рекомендаций Министерства науки и высшего образования и ФГОС ВО, а также требований Учебно-методического управления АНО ВО РосНОУ.

Рабочие учебные программы дисциплин, программы практик

На кафедре имеются в наличии все рабочие программы учебных дисциплин (РПУД), включенные в образовательную программу, а также все программы практик и государственной итоговой аттестации магистров.

Все рабочие программы учебных дисциплин были обсуждены и утверждены на заседаниях кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций и находятся в полном соответствии с учебным планом.

Выводы о результатах анализа учебных программ представлены в Приложении № 8.

Планы семинарских, практических занятий

Планы практических (семинарских) занятий разработаны преподавателями кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций по всем без исключения дисциплинам учебного плана, которые указаны в учебном плане направления подготовки 43.04.01 Сервис. Тематика семинаров и практических занятий в полной мере соответствует содержанию разделов и тем учебных дисциплин. Кроме того, разработаны методические рекомендации и задания по подготовке к каждому семинарскому или практическому занятию, а также списки литературы, рекомендуемой для изучения.

Практика магистров

По своим задачам и продолжительности все виды практик в рамках образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис соответствуют требованиям ФГОС ВО и графику учебного процесса.

На кафедре сервиса и бизнес-коммуникаций имеются программы учебной и производственной практик, а также преддипломной практики. Каждый студент перед началом практики получает свое собственное индивидуальное задание.

Практика магистров проводится на ведущих предприятиях г. Москвы.

Руководителями практики назначаются преподаватели, имеющие практический опыт работы по данному направлению подготовки. В организациях практикой студентов руководят высококвалифицированные специалисты.

По результатам прохождения практик студенты в установленные сроки представляют письменные отчеты.

Сведения об организации прохождения практик по образовательной программе «Гуманитарный сервис» представлены в Приложении № 9.

Промежуточный и итоговый контроль

Итоговые формы контроля магистров по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» полностью соответствуют требованиям учебного плана. Соотношение экзаменов и зачетов в семестрах и в учебном году – в пределах установленных норм.

На кафедре сервиса и бизнес-коммуникаций имеются фонды оценочных средств (ФОС) с контрольными заданиями, а также вопросами и заданиями для промежуточного и итогового контроля – билеты к экзаменам, вопросы к зачетам, тестовые задания, которые ежегодно обновляются и утверждаются на заседаниях кафедры.

Анализ тематики выпускных квалификационных работ (магистерских работ), выполняемых выпускниками, свидетельствует о том, что данная тематика целиком соответствует требованиям ФГОС ВО. Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ (магистерских диссертаций), рекомендуемый для выбора выпускникам, ежегодно обновляется, обсуждается и утверждается на заседании кафедры.

Также на заседании кафедры рассматриваются и утверждаются методические указания по подготовке, написанию и защите выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации).

Организация учебного процесса по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Расписание учебных занятий составляется в соответствии с требованиями и рекомендациями Учебно-методического управления АНО

ВО РосНОУ. Объем аудиторной недельной нагрузки для магистров очной формы обучения составляет не более 27 часов.

Контроль выполнения учебных планов осуществляется проректором по учебной работе, начальником УМУ и другими должностными лицами АНО ВО РосНОУ.

Проведение всех без исключения учебных занятий фиксируется в соответствующих Журналах учета посещаемости занятий студентами. Эта процедура находится под постоянным контролем администрации института Бизнес – технологий и Учебно-методического управления АНО ВО «РосНОУ».

Контроль за проведением учебных занятий со стороны руководства института и кафедры проводится систематически. На кафедре имеется Журнал взаимопосещений занятий.

В институте Бизнес-технологий 4 раза в год проводится анализ успеваемости студентов: два раза в год после зимней и летней экзаменационных сессий и 2 раза после дополнительных экзаменационных сессий (повторного прохождения промежуточной аттестации). После завершения зимней и летней экзаменационных сессий итоги работы подводятся на соответствующих заседаниях кафедры. На кафедре практикуется обсуждение итогов защиты выпускных квалификационных работ, а также систематически проводится работа со студентами, имеющими академические задолженности.

Система обеспечения качества подготовки магистров

В планах работы кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций, а также в индивидуальных планах преподавателей отражены основные направления обеспечения соответствующего уровня подготовки, контроля и улучшения качества образования магистров по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис».

Ключевыми направлениями улучшения качества подготовки магистров являются:

- профессиональный уровень профессорско-преподавательского состава (показателями этого уровня являются: знакомство с новейшей научной литературой, знакомство с практикой ведущих предприятий, владение современными педагогическими технологиями (систематическая переподготовка на курсах и в рамках стажировок), непосредственное участие в научной работе (выступления на научных конференциях, публикация монографий, учебников и статей);

- оптимальное планирование педагогической, научно-методической и организационной работы;

- обеспечение учебного процесса новейшей научной и учебной литературой, а также изданиями научно-справочного характера (наличие информационных банков данных по основным направлениям деятельности кафедры);

Формы контроля знаний, навыков и умений магистров по учебным дисциплинам соответствуют ФГОС ВО. Уровень требований при проведении текущего и промежуточного контроля достаточно высокий. По результатам зачетно-экзаменационной сессии составляются отчеты об итогах промежуточной аттестации студентов. (Приложение № 11)

4. Уровень подготовки кадрового обеспечения магистров

Базовое образование профессорско-преподавательского состава кафедры соответствует профилю преподаваемых дисциплин и требованиям ФГОС ВО.

Основная часть штатных преподавателей имеет ученую степень и (или) ученое звание.

Все преподаватели имеют стаж научно-педагогической деятельности и опыт преподавания учебной дисциплины не менее пяти лет.

Сведения о преподавателях с учеными степенями и званиями, привлекаемых к преподаванию по образовательной программе «Гуманитарный сервис» приведены в Приложении № 17.

Профессорско-преподавательский состав кафедры принимает активное участие в работе Всероссийских и международных конференций, совещаний, методологических семинаров, а также ведет систематическую научную деятельность, издавая монографии, учебники, статьи и обеспечивая публикационную активность (Приложения 21-24).

5. Уровень учебно-методического, информационного и библиотечного обеспечения образовательной программы

Учебная и учебно-методическая литература, включенная в рабочие учебные программы дисциплин в качестве основной (обязательной), имеет высокую степень новизны, т.е. более чем на 50% состоит из изданий, выпущенных в свет не позднее 2015 г.

Обеспеченность на одного обучаемого основной учебной и учебно-методической литературой соответствует установленным нормам.

Объем фонда дополнительной литературы, включающей, помимо учебной и научной литературы, официальные, справочно-библиографические и периодические издания – достаточный.

Лекционные, лабораторные и практические занятия в рамках реализации образовательной программы проходят в современных компьютерных классах, имеется постоянное подключение к сети Интернет. По инициативе руководства вуза обеспечен доступ к сетевым версиям справочно-правовых систем «Гарант» и «Консультант-Плюс».

В целом, анализ состояния учебного процесса показал хороший уровень обеспечения магистров современными информационно-техническими средствами (Приложение № 20). На заседаниях кафедры обобщается передовой опыт методической работы, чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий.

Для учебно-методического обеспечения учебного процесса в университете имеется библиотеки в учебных корпусах и общежитии, в которых насчитывается 234060 экземпляров учебно-методической и научной литературы, в том числе 144810 экземпляра учебно-методической литературы не старше 5 лет, 13090 экземпляров – обязательная учебно-методическая литература. За 2018 год на приобретение литературы было истрачено 470910 рублей, в том числе на приобретение учебно-методической литературы 462910 рубля, научной - 8000 рублей. Подписка на периодические издания проведена на сумму 296408 рублей.

На 1 студента университета приходится более 70 экземпляров печатных изданий, находящихся в библиотечном фонде. 100% укрупненных групп специальностей и направлений подготовки обеспечены электронными учебными изданиями, в количестве не менее 80 изданий по основным областям знаний

В университете имеется **Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks)** — электронная библиотека по всем отраслям знаний, в полном объеме соответствующая требованиям законодательства РФ в сфере образования.

В базе ЭБС IPRbooks более **20 000** учебных и научных изданий по различным дисциплинам, свыше **200** наименований российских и зарубежных журналов, большая часть которых входит в перечень ВАК, предоставляет доступ к литературе более **300** федеральных, региональных, вузовских издательств, научно-исследовательских институтов, трудам ученых и ведущих авторских коллективов. Контент ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования, стандартам высшей школы, среднего профессионального образования, дополнительного и дистанционного обучения.

Дополнительно в ЭБС IPRbooks размещены коллекции профильной литературы строительных, педагогических вузов, блок литературы СПО.

Все учебники и дополнительная литература доступны неограниченному количеству пользователей ЭБС IPRbooks онлайн 24 часа в сутки.

Отличительной особенностью ЭБС IPRbooks является предоставление пользователям уникальной возможности работы с системой различными способами. ЭБС IPRbooks может использоваться как в онлайн режиме для чтения книг на сайте, так и может быть установлена для работы в локальном режиме на одном или нескольких компьютерах.

ЭБС IPRbooks предназначена для студентов, аспирантов, преподавателей, научных работников и практикующих специалистов, стремящихся получать знания из качественных и лицензионных источников.

Существенное значение для совершенствования учебно-методического обеспечения издание научной и учебной литературы преподавателями и сотрудниками университета.

5. Уровень научно-исследовательской и научно-методической деятельности кафедры

В отчетный период преподаватели кафедры приняли участие в следующих отечественных и зарубежных конференциях:

Гойхман О.Я.

1. Международная научно-практическая конференция «Учитель для будущего: язык, культура, личность (к 200-летию со дня рождения Ф.И. Буслаева)» (г.Москва) 23-24 марта 2018 г.

2. Международная научная конференция «Человеческий капитал в формате цифровой экономики» (г.Москва) 16 февраля 2018 г.

3. XIX Международная научная конференция «Цивилизация знаний» (г.Москва) 20-21 апреля 2018 г.

4. VI Международная конференция «Гуманитарные технологии в современном мире» (г. Калининград) 17-19 мая 2018 г.

5. Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Осенние коммуникативные чтения: К 20-летию открытия лингвистического образования в РосНОУ» (доклад).

6. Всероссийской конференции «Человек в информационном пространстве» (руководитель секции, доклад)

Гончарова Л.М.:

1. II Международная научно-практическая конференция «Язык, культура, коммуникация: проблемы изучения и обучения», посвященная памяти Ф.А. Литвина (г.Орел) 10-11 октября 2017 г.

2. Международная научная конференция «Социальная коммуникация как фактор консолидации современного рискогенного общества» (г. Минск) 18-20 октября 2017 г.

3. Международная научно-практическая конференция «Учитель для будущего: язык, культура, личность (к 200-летию со дня рождения Ф.И. Буслаева)» (г.Москва) 23-24 марта 2018 г.

4. XIX Международная научная конференция «Цивилизация знаний» (г.Москва) 20-21 апреля 2018 г.

5. Всероссийская научно-практическая конференция «Актуальные проблемы культуры речи» (г.Москва) 27 апреля 2018 г.

6. VI Международная конференция «Гуманитарные технологии в современном мире» (г. Калининград) 17-19 мая 2018 г.

7. Международная научно-практическая конференция «Славянская культура: истоки, традиции, взаимодействие. XIX Кирилло-Мефодиевские чтения» (г. Москва, Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина) 23–25 мая 2018 г.

8. Круглый стол в рамках реализации научно-исследовательского проекта «Теоретическое и прикладное описание единиц русского языка, речи и коммуникации»

9. «Неопределенные и отрицательные местоимения: синтаксис и семантика» (г. Москва, Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина) 16 марта 2018 г.

10. Круглый стол в рамках реализации научно-исследовательского проекта «Прагмалингвистическое и лингвокогнитивное описание основных единиц общения в зонах согласия и конфликта» «Рекламная коммуникация сферы туризма: направления лингвистических исследований» (г. Москва, Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина) 22 марта 2018 г.

11. Круглый стол в рамках научно-исследовательского проекта кафедры общего и русского языкознания «Теоретическое и прикладное описание единиц русского языка, речи и коммуникации» «Дискурсология в лингвокультурологической перспективе» (г. Москва, Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина) 27 марта 2018 г.

12. Научный семинар «Косвенные речевые акты» в рамках реализации научно-исследовательского проекта «Прагмалингвистическое и лингвокогнитивное описание основных единиц общения в зонах согласия и конфликта» (г. Москва, Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина) 20 апреля 2018 г.

13. Участие в Международной научной конференции «Лингвокультурные ценности в языковом сознании и коммуникативной практике»

14. Участие в Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Осенние коммуникативные чтения: К 20-летию открытия лингвистического образования в РосНОУ» (доклад).

15. Участие в Всероссийской конференции «Человек в информационном пространстве» (руководитель секции, доклад)

16. Участие в 3-й Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы лингвистики и лингводидактики в неязыковом вузе» (доклад)

17. Участие в XIX Международных Чтениях памяти Л.С. Выготского «Метод Л.С. Выготского в современных социальных практиках» (доклад).

Кошлякова М.О.:

1. XIX Международная научная конференция «Цивилизация знаний» (г.Москва) 20-21 апреля 2018 г.

2. VI Международная конференция «Гуманитарные технологии в современном мире» (г. Калининград) 17-19 мая 2018 г.

Осокина И.В.:

1. XIX Международная научная конференция «Цивилизация знаний» (г.Москва) 20-21 апреля 2018 г.

2. VI Международная конференция «Гуманитарные технологии в современном мире» (г. Калининград) 17-19 мая 2018 г.

Изаак С.И.

1. Тематический всероссийский конкурс научных работ. Конкурс на предоставление грантов Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества (16.07-10.09).

2. Тематический всероссийский конкурс научных работ. Конкурс перспективных научных проектов в области физической культуры и спорта среди молодых учёных Министерство спорта Российской Федерации (1.10.-31.10.)

3. Международная научная конференция. Всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Актуальные проблемы в области физической культуры и спорта», посвященная 85-летию ФГБУ СПбНИИФК. (27-28 сентября 2018 г., СПб., СПбНИИФК) всероссийская конференция.

4. Всероссийская научная конференция "Транспорт России XXI века" (7.10.-10.10.)

Организация НИР студентов:

1. В рамках кафедры действуют 2 научных кружка:

1) Осокина И.В. «Методика научных исследований».

2) Гончарова Л.М. «Коммуникативные технологии в рекламе и PR»

Кружки работают согласно утвержденному плану. Отчеты о работе кружков своевременно представлены в научный департамент РосНОУ.

**Студенты приняли участие в конференции «Цивилизация знаний»,
РосНОУ, 2018 г, Секция «Коммуникация в сфере услуг» (Руководитель
проф. Гойхман О.Я., Ученый секретарь – доц. Гончарова Л.М.)**

1. Бурыкина И.Н. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
2. Кузнецова Ю.Н. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
3. Ушанова М.В. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
4. Власова Т.Н. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
5. Гумбатова Л.М. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
6. Корчагина К.В. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
7. Рахимова В. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
8. Седова А.С. (магистрант 1 курса направления подготовки «Сервис»).
9. Андрушко В.В. (студентка гр.343 направления подготовки «Сервис»).
10. Сергунина А.А. (студентка гр.343 направления подготовки «Сервис»).

Статьи студентов опубликованы в сборнике шестой Международной научно-практической конференции «Гуманитарные технологии в современном мире» (г.Калининград с 17 по 19 мая 2018 г.):

1. Бурыкина И.Н. Работа с клиентами и методы стимулирования сбыта в сфере сервиса // Гуманитарные технологии в современном мире: Материалы VI Международной научно-практической конференции (17 – 19 мая 2018 г.) / Составитель Л.М. Гончарова. - Калининград, 2018. – С.255-257.

2. Власова Т. Н. Интернет как эффективный канал коммуникации с клиентами в сервисной деятельности // Гуманитарные технологии в современном мире: Материалы VI Международной научно-практической конференции (17 – 19 мая 2018 г.) / Составитель Л.М. Гончарова. - Калининград, 2018. – С.257-259.

3. Кузнецова Ю.Н. Брендбук: структура, наполнение, оформление // Гуманитарные технологии в современном мире: Материалы VI Международной научно-практической конференции (17 – 19 мая 2018 г.) / Составитель Л.М. Гончарова. - Калининград, 2018. – С.280-282.

4. Ушанова М.В. Работа с негативными отзывами в сети интернет как форма продвижения компании // Гуманитарные технологии в современном мире: Материалы VI Международной научно-практической конференции (17 – 19 мая 2018 г.) / Составитель Л.М. Гончарова. - Калининград, 2018. – С.312-314.

5. Гумбатова Л.М., Гончарова Л.М. PR-проекты как основные услуги PR-агентств // Гуманитарные технологии в современном мире: Материалы VI Международной научно-практической конференции (17 – 19 мая 2018 г.) / Составитель Л.М. Гончарова. - Калининград, 2018. – С.182-184.

6. Андрушко В.В., Сергунина А.А. Интернет-рассылка как способ продвижения образовательных услуг РосНОУ. Стендовый доклад на Международной научно-практической конференции (17 – 19 мая 2018 г.)

Достижения преподавателей кафедры

Преподаватели кафедры добились достойных показателей в отчетном учебном году: сдан в печать ИД «ИНФРА-М» словарь по сервису, преподаватели кафедры со студентами и магистрантами принимали участие в конференциях и др. мероприятиях, опубликованы статьи в сборнике конференции.

Преподаватели кафедры ведут активную общественно-просветительскую деятельность:

-Профессор Гойхман О.Я. принят в состав Российского профессорского собрания, в рамках которого участвовал как эксперт в определении «Профессора 2018 года» по педагогике.

- Доцент Гончарова Л.М. выступает с тренингами для топ-менеджмента в компании ООО «Ритэк» (группа компаний «Лукойл»), о чем есть благодарственное письмо на имя ректора. Гончарова Л.М. является приглашенным лектором-чтецом в проекте «Тотальный диктант», который проводится ежегодно.

-Доцент Кошлякова М.О. была приглашена к участию в юбилейных мероприятиях Российской Академии имиджологии как специалист в этой области знаний.

Различные вопросы НИР систематически рассматриваются на заседаниях кафедр.

Научные публикации сотрудников кафедры

Сведения об учебниках, учебно-методических пособиях, монографиях и научных статьях представлены в Приложении № 23.

Научная работа с бакалаврами на кафедре осуществляется в рамках 2-х научных кружков:

- Осокина И.В. «Методика научных исследований».

- Гончарова Л.М. «Коммуникативные технологии в рекламе и PR».

Кружки работают согласно утвержденным планам. Отчеты о работе кружков своевременно представлены в научный департамент РосНОУ.

Отчет обсужден и утвержден на заседании кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций № 8 от 4 апреля 2019 г.

Зав. кафедрой сервиса
и бизнес-коммуникаций

Л.М. Гончарова