

**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

"10" апреля 2020 г.

ОТЧЕТ
о результатах самообследования по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Москва, 2020 г.

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

Подготовка и выпуск бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 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 кафедры, 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, закреплением учебных дисциплин за преподавателями, утверждением тем выпускных квалификационных работ (бакалаврских работ), закреплением научных руководителей.

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

Кафедрой разработана образовательная программа высшего образования по направлению 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), направленность (профиль) – «Организация выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий», «Административно-референтский и имиджмейкерский сервис» и «Сервис в индустрии моды и красоты».

Данная программа аккумулировала в себе все новейшие достижения в области подготовки высококвалифицированных кадров в области 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 (бакалаврских работ), 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 бакалавров (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 бакалавров

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

Обобщенные сведения о динамике приема и выпуска бакалавров по всем формам обучения (очной, заочной), а также доля бакалавров, обучающихся по договорам с полным возмещением затрат на обучение, число отчисленных из университета представлены в Приложении № 4.

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

3. Содержание подготовки обучающихся

Учебный план по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) разработан профессорско-преподавательским составом кафедры Сервиса и бизнес – коммуникаций на основании образовательной программы, рассмотренной и одобренной на заседании Ученого совета «22» января 2019 г., протокол № 28/94.

В качестве примеров методической работы кафедры можно привести:

1. Тематика проведенных учебно-методических совещаний и семинаров: обсуждение вопросов в связи с переходом на Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (ФГОС ВО) 3++ по направлениям подготовки бакалавриата.

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 программы учебных 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 бакалавров.

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 семинарских (практических) занятий разработаны преподавателями кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций по всем без исключения дисциплинам учебного плана, которые указаны в учебном плане направления подготовки 43.03.01 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 бакалавров

По своим задачам и продолжительности все виды практик в рамках образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 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 бакалавров 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 «Организация выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий» представлены в Приложении № 9.

Промежуточный и итоговый контроль

Итоговые формы контроля бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «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 (бакалаврских работ), выполняемых выпускниками, свидетельствует о том, что данная тематика целиком соответствует требованиям ФГОС ВО. Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ (бакалаврских работ), 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 (бакалаврской работы).

Организация учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Расписание учебных занятий составляется в соответствии с требованиями и рекомендациями Учебно-методического управления АНО ВО РосНОУ. Объем аудиторной недельной нагрузки для бакалавров 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 бакалавров

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 бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Ключевыми направлениями улучшения качества подготовки бакалавров 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 бакалавров 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 бакалавров

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 Организация

выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий 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 2016 г. В их числе преподавателями кафедры сервиса бизнес-коммуникаций в 2017-2020 гг. изданы 2 учебника и 2 учебных пособия (все издания с Грифом), а также словарь «Сервис: термины и понятия».

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, семинарские 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 бакалавров 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, предоставляется 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 для вузов, блок литературы СПО.

Все учебники и дополнительная литература доступны пользователям 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.

В университете имеется доступ к **образовательной платформе Юрайт** — это образовательный ресурс, электронная библиотека и интернет-магазин, где размещены электронные и печатные учебники авторов — преподавателей ведущих университетов для всех уровней профессионального образования, а также видео- и аудиоматериалы, тестирование и сервисы для преподавателей, которые доступны 24 часа 7 дней в неделю.

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

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

Актуальные проблемы научно-исследовательской работы

Преподаватели кафедры:

- участвуют в написании и переиздании учебников и учебных пособий;
- участвуют в работе диссертационных советов вузов России;

- выступают официальными оппонентами по защите диссертаций на соискание ученых степеней кандидатов наук, составляют рецензии на авторефераты диссертаций;
- активно привлекают к научной работе студентов.

6.1. Участие в научных мероприятиях

Преподаватели кафедры участие в конференциях и др. мероприятиях, опубликованы статьи в сборниках конференций, в научных журналах, а также в журналах из наукометрических баз РИНЦ, Web of Science, Ulrich's Periodicals Directory; ERIH PLUS. К научной работе активно привлекаются студенты и магистранты, работы которых также публикуются.

Сотрудники кафедры приглашались для ведения секций научных конференций, привлекались в качестве членов оргкомитетов конференций и мероприятий, а также вместе со студентами и магистрантами кафедры стали организаторами научных конференций:

- Международная научно-практическая конференция «Гуманитарные технологии в современном мире», 30 мая – 01 июня 2019 г.;

- Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Современная коммуникативистика: наука – практика – специальность», 20 июня 2019 г., РосНОУ.

Гойхман О.Я. вошел в состав ассоциации профессоров России (РПС), приняв участие в Профессорском форуме «Наука. Образование. Регионы» 6-7 февраля 2019 г.

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

Осенние чтения: К 20-летию открытия лингвистического образования в РосНОУ	Кошлякова М.О.
Гуманитарные технологии в современном мире	
Цивилизация знаний; РосНОУ	
Современная коммуникативистика: Наука - Практика - Специальность	Гончарова Л.М.
«Аксиологическая лингвометодика: мировоззренческие и ценностные аспекты в школьном и вузовском преподавании русского языка». 22-23	

марта 2019 г., Институт филологии МПГУ (участие с докладом).	
«Актуальные проблемы культуры речи» 26 апреля 2019 года, МГОУ (участие с докладом, публикация).	
«Русский язык: исторические судьбы и современность» Филологический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова, 20–23 марта 2019 года (участие с докладом, публикация).	
«Медиа в современном мире. 58-е Петербургские чтения», Санкт-Петербургский государственный университет, 18–19 апреля 2019 г. (участие с докладом, публикация).	
«Цивилизация знаний: российские реалии», 19-20 апреля 2019 г., РосНОУ (участие с докладом).	
Кирилло-Мефодиевские чтения 22-24 мая 2019 г. Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина (участие с докладом, публикация).	
«Гуманитарные технологии в современном мире», 30 мая – 01 июня 2019 г. (организатор, руководство секцией, участие с докладом, публикация).	
«Современная коммуникативистика: наука – практика – специальность», 20 июня 2019 г., РосНОУ.	
«Язык в координатах медиа и права», Москва, 25-26 сентября 2019 года, ИЗиСП.	
«Человек в информационном пространстве», ноябрь 2019 года на базе ЯГПУ им. К.Д. Ушинского.	
«Наука. Образование. Регионы» 6-7 февраля 2019 г.	
«Цивилизация знаний» 22-24 апреля 2019 г.	
«Гуманитарные технологии в современном мире» (г. Калининград) 30 мая – 1 июня 2019 г.	
«Осенние чтения к 20-летию открытия лингвистического образования в РосНОУ», 29-30 ноября 2019 г.	Гойхман О.Я.
Современная коммуникативистика: Наука- Практика – Специальность 20.06.19	
Язык, право и общество в координатах массмедиа"25-26.09.19	
Гуманитарные технологии в современном мире	
Цивилизация знаний; РосНОУ	Осокина И.В.
Современная коммуникативистика: Наука - Практика - Специальность	

6.2. Оппонирование и рецензирование научных исследований докторами и кандидатами наук

Ф.И.О.	Уч.степень, звание	Название научного исследования	Дата написания

Гойхман О.Я.	Д.п.н., проф.	Рецензирование 4-х научных статей для журнала «Современная коммуникативистика»	В течение года
Гойхман О.Я.	Д.п.н., проф.	Отзыв ведущей организации на диссертацию Ирины Олеговны Амелиной на тему «Интегративная модель обучения иностранных студентов русской деловой коммуникации на основе кейс-технологии и медиаресурсов (направление "Экономика", уровни В1-В2)», представленной на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.02 – Теория и методика обучения и воспитания (русский язык как иностранный, уровень профессионального образования) в диссертационный совет Д 212.203.22 при ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов»	Отзыв обсужден на заседании кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций АНО ВО «Российский новый университет», протокол № 7 от 4 марта 2019 г.
Гойхман О.Я.	Д.п.н., проф.	Рецензия на Современный словарь методических терминов и понятий Азимова Э.Г. и Щукина А.Н.	От 11.02.2019 г.
Гойхман О.Я.	Д.п.н., проф.	Рецензия на учебник Л.М.Семеновой "Профессиональный имиджбилдинг на рынке труда"	от 10.04.2019 г.
Гойхман О.Я.	Д.п.н., проф.	Отзыв ведущей организации на диссертацию Варвары Михайловны Филипповой на тему «Лингводидактический потенциал метода проектов и его реализация в преподавании РКИ», представленной на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.02 -Теория и методика обучения и воспитания (русский язык как иностранный) в Диссертационный совет Д 212.203.22 при ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов»	Отзыв обсужден на заседании кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций АНО ВО «Российский новый университет», протокол №6 от 30.01.2019 г.
Гончарова Л.М.	К.филол.н., доц.	Оппонирование диссертации Йылмаз Мехтап «Комплексное описание речевого общения в русскоязычном интернет-пространстве (на материале	

		женского блога «Бэбблог»»	
Гончарова Л.М.	К.филол.н., доц.	Рецензирование 3-х научных статей для журнала «Современная коммуникативистика»	В течение года

6.3. Научная работы со студентами

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, 2019 г., секция «Коммуникация в сфере услуг».

1. Новоселова Вероника Сергеевна (студентка 3 курса) (РосНОУ, Москва). Разработка фирменного стиля как востребованная услуга для предприятий и компаний.

2. Пудеева Ирина Михайловна (студентка 3 курса) (РосНОУ, Москва). Коммуникативная составляющая деятельности ведущего мероприятий.

3. Аверина Марина Дмитриевна (студентка 3 курса) (РосНОУ, Москва). Специфика разработки информационно-рекламных материалов для участия компании в выставке.

4. Айнулина Алиса Рамизовна (студентка 3 курса) (РосНОУ, Москва). Организация мероприятий как форма продвижения издательства.

5. Елютина Ксения Александровна (студентка 3 курса) (РосНОУ, Москва). Принципы коммуникации с клиентами в контактной зоне.

6. Тюрина Полина Павловна (студентка 3 курса) (РосНОУ, Москва). Стратегия формирования внутреннего имиджа компании.

7. Креккер Стефани (студентка 4 курса) (РосНОУ, Москва). Принципы подготовки научного мероприятия и особенности работы с участниками.

Статьи студентов опубликованы в сборнике седьмой Международной научно-практической конференции «Гуманитарные технологии в современном мире» (г.Калининград с 30 мая по 1 июня 2019 г.):

1. Измалкова А.В., студентка каф. сервиса и бизнес-коммуникаций АНО ВО «Российский новый университет» (РосНОУ) (Москва, Россия). ВОЗМОЖНОСТИ ТАРГЕТИРОВАННОЙ РЕКЛАМЫ КАК СРЕДСТВА УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ КОМПАНИИ // Гуманитарные технологии в современном мире: Материалы VII Международной научно-практической конференции (30 мая – 1 июня 2019 г.). / Составители Л.М. Гончарова, Т.В. Нестерова, Э.А. Китанина. - Калининград, 2019. - С. 354-356

2. Айнулина А.Р., студентка каф. сервиса и бизнес-коммуникаций АНО ВО «Российский новый университет» (РосНОУ) (Москва, Россия). СОВРЕМЕННЫЕ СПОСОБЫ ПРОДВИЖЕНИЯ КНИЖНОЙ ПРОДУКЦИИ // Гуманитарные технологии в современном мире: Материалы VII Международной научно-практической конференции (30 мая – 1 июня 2019 г.). / Составители Л.М. Гончарова, Т.В. Нестерова, Э.А. Китанина. - Калининград, 2019. – с.331-333.

Отчет обсужден и утвержден на заседании кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций № 9 от 10 апреля 2019 г.

Зав. кафедрой сервиса
и бизнес-коммуникаций

Л.М. Гончарова