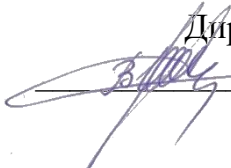


Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Рассмотрена и утверждена
на заседании УС ИГБиТ
протокол № 5 от 25.05.2021 г.

 Директор института
В.В. Гернеший
27.05.2021 г.

ПРОГРАММА

**Государственной итоговой аттестации выпускников
по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент**

направленность программы
«Управление клиентским опытом и инновации в сервисе»

квалификация выпускника **«магистр»**

Москва 2021

1. Общие положения

1.1. В соответствии с частью 5 статьи 59 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и приказом № 636 от 29 июня 2015 года Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», освоение образовательных программ высшего образования в Институте гостиничного бизнеса и туризма Российского университета дружбы народов завершается обязательной государственной итоговой аттестацией выпускников.

Целью итоговой государственной аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям образовательного стандарта высшего образования РУДН (ОС ВО РУДН) и основной образовательной программы высшего образования (ООП ВО), разработанной в ИГБиТ РУДН.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями.

1.2. Согласно требованиям ОС ВО РУДН по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации).

ГИА выпускников, обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, проводится в форме защиты ВКР (магистерской диссертации), квалификация выпускника «магистр». Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) (далее – ВКР) представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Срок проведения государственной итоговой аттестации устанавливается рабочим учебным планом с учетом необходимости завершения государственной итоговой аттестации не позднее, чем за 30 календарных дней до даты завершения срока освоения образовательной программы обучающимся в ИГБиТ.

1.3. К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования;

1.4. Обеспечение проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам осуществляется ИГБиТ.

Область профессиональной деятельности выпускников

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие

программу магистратуры, могут осуществлять профессиональную деятельность включает:

01 Образование и наука (в сферах: профессионального обучения, профессионального образования, дополнительного образования; научных исследований в области туризма);

33 Сервис, оказание услуг-населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказания туристских и экскурсионных услуг населению и иных услуг, необходимых для организации и реализации путешествий, формирования, продвижения и реализации туристского продукта; деятельности объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; деятельности по проектированию, комплексному освоению и управлению туристскими территориями; деятельности по разработке и оценке проектов в сфере туризма; государственного регулирования и саморегулирования).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Задачи профессиональной деятельности

В рамках освоения программы магистратуры выпускники могут готовиться к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

организационно-управленческий;
проектный;
технологический.

Образовательный стандарт высшего образования РУДН по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратура) устанавливает **перечень компетенций**, которые должны быть сформированы у выпускника в результате освоения ООП:

- универсальные компетенции
- общепрофессиональные компетенции
- профессиональные компетенции.

Образовательный стандарт высшего образования РУДН по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратура) также устанавливает **индикаторы достижения компетенций**.

Выпускник, освоивший ООП должен обладать следующими **универсальными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия	
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	
Разработка и реализация проектов	УК-7. Способен: искать нужные	

	<p>источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач.</p> <p>проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных</p>	
--	--	--

Выпускник, освоивший ООП, должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
<p>Технологии</p>	<p>ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</p>	<p>ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию туристского предприятия; ОПК-1.2. Управляет процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма; ОПК-1.3. Способен организовать процесс внедрения</p>

		программного обеспечения в сфере туризма.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления; ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления; ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма.
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере

		<p>туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон;</p> <p>ОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.</p>
Маркетинг	<p>ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма</p>	<p>ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности;</p> <p>ОПК-4.2. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма;</p> <p>ОПК-4.3. Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использованием сети Интернет.</p>
Экономика	<p>ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его</p>	<p>ОПК-5.1. Применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма;</p>

	<p>деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>ОПК-5.2. Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма;</p> <p>ОПК-5.3. Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью.</p>
<p>Научно-прикладные исследования</p>	<p>ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.</p>
<p>Педагогика</p>	<p>ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую</p>	<p>ОПК-7.1. Осуществляет педагогическую</p>

	деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	деятельность по основным образовательным программам магистратуры и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма; ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам; ОПК-7.3. Планирует результаты обучения, проводит текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию по дисциплинам.
--	---	---

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать **профессиональными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Обязательные профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) обязательных профессиональных компетенций	Код и наименование обязательной профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обязательной профессиональной компетенции
Управление	ПКО-1. Способен осуществлять	ПКО-1.1. Проводит стратегический

	<p>стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления</p>	<p>анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма; ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма; ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий.</p>
<p>Проектная деятельность</p>	<p>ПКО-2. Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма</p>	<p>ПКО-2.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций; ПКО-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия</p>

		<p>предпринимательски х решений; ПКО-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере туризма, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес- планов в сфере туризма и управляет деятельностью по их устранению.</p>
<p>Проектная деятельность</p>	<p>ПКО-3. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма</p>	<p>ПКО-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно- коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; ПКО-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ПКО-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>
<p>Технологии</p>	<p>ПКО-4. Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных</p>	<p>ПКО-4.1. Определяет ключевые технологические туристские новации;</p>

	<p>информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы туризма</p>	<p>ПКО-4.2. Оценивает эффективность и обосновывает применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы туризма; ПКО-4.3. Способен осуществлять экспертизу проектов по внедрению перспективных туристских, выявлять их достоинства и недостатки, разрабатывать план внедрения.</p>
<p>Научно-исследовательская деятельность</p>	<p>ПКО-5. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления</p>	<p>ПКО-5.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы туризма; ПКО-5.2. Проводит предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований; ПКО-5.3. Проводит исследование и моделирование развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по</p>

		развитию предприятий сферы туризма.
Педагогическая деятельность	ПКО-6. Способен организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области туризма	ПКО-6.1. Проводит занятия лекционного и семинарского типов по учебным курсам, дисциплинам (модулям) туристского профиля по программам магистратуры, дополнительным профессиональным программам; ПКО-6.2. Организует научно-исследовательскую, проектную и учебно-профессиональную деятельность обучающихся по программам магистратуры, дополнительным профессиональным программам туристского профиля.

Рекомендуемые профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) рекомендуемых профессиональных компетенций	Код и наименование рекомендуемой профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения рекомендуемой профессиональной компетенции
Управление	ПКР-1 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития	ПКР-1.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы

	предприятий сферы туризма	Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода.
Технологии	ПКР-2 Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы туризма и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных средств	ПКР-2.1. Обосновывает маркетинговую концепцию предприятия сферы туризма с использованием современных информационно-коммуникативных технологий; ПКР-2.2. Умеет разрабатывать стратегический план реализации маркетинговой концепции предприятий сферы туризма; ПКР 2.3. Умеет использовать современные информационно-коммуникационные средства для реализации маркетинговых концепций предприятий сферы туризма.

Профессиональные компетенции, самостоятельно устанавливаемые институтом:

Наименование категории (группы) профессиональных компетенций, устанавливаемых самостоятельно	Код и наименование рекомендуемой профессиональной компетенции, устанавливаемой самостоятельно	Код и наименование индикатора достижения рекомендуемой профессиональной компетенции, устанавливаемой самостоятельно
Управление	ПКУВ-1. Способен применять международный опыт	ПКУВ-1.1. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных

	при управлении ресурсами и качеством услуг организаций туристской сферы	результатов анализа международного опыта деятельности организаций туристской сферы
--	---	--

2. Требования к выпускной квалификационной работе

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде магистерской диссертации.

Магистерская диссертация – это вид выпускной квалификационной работы, которая является самостоятельным научным исследованием или проектом, выполняемым под руководством руководителя ВКР, с возможностью привлечения одного или двух научных консультантов.

Целью магистерской диссертации по направлению подготовки 43.04.02 Туризм является демонстрация уровня профессиональной и общенаучной подготовки выпускника, в том числе способностей и умений, полученных углубленных знаний и сформированных универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, навыков самостоятельно на современном уровне решать задачи профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Выполнение и защита магистерской диссертации является обязательным компонентом государственной итоговой аттестации магистров по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент.

В соответствии с поставленными целями обучающийся в процессе выполнения магистерской диссертации должен:

- Обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для выбранной области исследования.
- Обобщить изученные в процессе проведения исследовательской работы и прохождения преддипломной практики теоретические положения, нормативно-законодательную и нормативно-техническую документацию, справочную, отечественную и зарубежную научную и профессиональную литературу по избранной теме, собранную лично первичную информацию, статистические материалы, другие вторичные данные, при необходимости дополнить информационную базу исследования.
- Провести конкретный анализ имеющегося аналитического материала с использованием различных методов обработки и анализа информации.
- Изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме.
- Сделать выводы и разработать на основе проведенного анализа предложения теоретического, методического и практического характера в выбранной области исследования и по отношению к определенному объекту

исследования.

- Оформить магистерскую диссертацию в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к подобным материалам.

3. Порядок проведения государственной итоговой аттестации

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Процедура защиты ВКР включает в себя:

- открытие заседания ГЭК (председатель излагает порядок защиты, принятия решения, оглашения результатов ГИА);
- представление председателем (секретарем) ГЭК выпускника (фамилия, имя, отчество), темы, руководителя;
- доклад выпускника;
- вопросы членов ГЭК (записываются в протокол);
- ответы на вопросы студента;
- заслушивание отзыва руководителя (в случае его отсутствия председатель ГЭК зачитывает письменный отзыв);
- заслушивание рецензии (в случае отсутствия рецензента председатель ГЭК зачитывает рецензию);
- ответы студента на высказанные в рецензии замечания;
- заслушивание акта о внедрении (при наличии).

В процессе защиты ВКР студент:

- делает сообщение об основных результатах своей работы (продолжительностью, как правило, 15-20 минут - обучающиеся по программам магистратуры);
- отвечает на вопросы членов ГЭК и присутствующих по существу работы (как правило, не более 15 минут);
- отвечает на замечания руководителей и рецензентов (как правило, не более 5 минут).

Решения ГЭК по оцениванию ВКР принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов председатель ГЭК обладает правом решающего голоса.

Члены ГЭК вправе дополнительно рекомендовать материалы ВКР к опубликованию, результаты - к внедрению, а выпускника - к поступлению на обучение на следующий уровень высшего образования по соответствующему направлению подготовки программы подготовки кадров высшей квалификации.

4. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающемуся техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающемуся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты ИГБиТ по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья продолжительность сдачи обучающимся государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья ИГБИТ обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефноточечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного

- пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в ИГБиТ).

В заявлении обучающейся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

5. Результаты государственной итоговой аттестации

Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения.

Результаты государственных аттестационных испытаний определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Выпускнику, успешно прошедшему все установленные виды государственных аттестационных испытаний, входящих в ГИА, выдается документ об уровне высшего образования и квалификации. Обучающиеся, не прошедшие ГИА в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия) вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения ГИА. Обучающийся должен представить в ИГБиТ РУДН документ, подтверждающий причину его отсутствия.

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на него по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» отчисляются из ИГБиТ РУДН с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению ОПОП и выполнению учебного плана.

6. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные ИГБиТ.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего

дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в ИГБиТ в соответствии с ОС ВО РУДН.

7. Перечень учебной литературы, рекомендуемой при подготовке к ГИА

Основная литература

1. Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент: учебник / Ю.М. Беляев. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496063> (дата обращения: 07.03.2020). – Библиогр.: с.159-162– ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст: электронный.
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. URL: <https://biblionline.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-452434>
3. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1: учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 253 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01744-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblionline.ru/bcode/450881>
4. Грошев, И.В. Системный бренд-менеджмент: учебник / И.В.Грошев, А.А. Краснослободцев. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 655 с. - Библиогр.: с.614-626. - ISBN 978-5-238-02203-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117920>
5. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblionline.ru/bcode/450550>

6. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-447103>
7. Захарова, И.А. Практика управления бренд-активом в организациях=PRACTICE OF BRAND-ASSET MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS: монография / И.А.Захарова. - Москва: Креативная экономика, 2018. - 160 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-91292-225-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499155>
8. Инновационный менеджмент: учебник / ред. В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. —Москва: Юнити, 2015. — 392 с. — (Magister). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119436> (дата обращения: 07.03.2020). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-238-02359-5. — Текст: электронный.
9. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-434105>
10. Моделирование процессов и систем: учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. В. Стельмашонок. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04653-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/451012>
11. Никитаева, А.Ю. Проектный менеджмент: учебное пособие / А.Ю.Никитаева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. — 189 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499893>
12. Организация проектной деятельности: учебное пособие / Л.М. Тухбатуллина, Л.А.Сафина, В.В. Хамматова и др.; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. — Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. — 100 с.: табл., схем., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561106>
13. Оценка рисков в проектном менеджменте: учебное пособие / Е.И.Капустина, О.П.Григорьева, Ю.С.Скрипниченко и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 152 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484918>

14. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / О. Жигилий, А. Глотова, Э. Борчанинова и др.; ред. М. Савина. – 5-е изд. – Москва: Альпина Паблицер, 2016. – 279 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=81814>.
15. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / А.О. Блинов, О.С.Рудакова, В.Я.Захаров, И.В.Захаров; ред. А.О. Блинова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 343 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01823-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117146>
16. Румянцева, Е. Е. Финансовый менеджмент: учебник и практикум для вузов / Е. Е. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00237-9. - URL: <https://biblio-online.ru/book/finansovyy-menedzhment-450730>
17. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450299>
18. Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология: учебное пособие / Ю.Ф.Тельнов, И.Г.Федоров. – Москва: Юнити, 2015. – 207 с.: ил. – (Magister). – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447146>
19. Фатюшина, Е.Ю. Основы теории межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие: [16+] / Е.Ю.Фатюшина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 98 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480142>

Дополнительная литература

1. Акулов, В.Б. Финансовый менеджмент: учебное пособие / В.Б.Акулов. - 5-е изд. - Москва: Издательство «Флинта», 2016. - 262 с. - (Экономика и управление). - Библиогр.: с. 213. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83534>
2. Брендинг инновационных кластеров: международный опыт и российская специфика [Текст/ электронный ресурс]: Монография / Под ред. А.М. Зобова, Д.А. Дегтерева, А.М.Чернышевой. – Электронные текстовые данные. – М.: Изд-во РУДН, 2016. – 366 с. - <http://lib.rudn.ru/>
3. Герасименко, А. Финансовый менеджмент — это просто: базовый курс для руководителей и начинающих специалистов / А. Герасименко. - Москва: Альпина Паблицер, 2016. - 481 с.: ил. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279027>
4. Гриценко, Ю.Б. Архитектура предприятия: учебное пособие / Ю.Б.Гриценко; Министерство образования и науки Российской

- Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2014. – 260 с.: схем., табл., ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480496>
5. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/450272>
 6. Гулевич, О. А. Социальная психология: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 424 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05490-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/409602>.
 7. Давыденко, Е.А. Маркетинг в информационном обществе=MARKETING IN THE INFORMATION SOCIETY: учебное пособие / Е.А.Давыденко, М.А.Евневич. - Москва: Креативная экономика, 2018. - 169 с.: табл., граф., схем., ил. - Библиогр. в кнБиблиогр.: с. - ISBN 978-5-91292-228-2/ То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498917>
 8. Иванов, О.Е. Архитектура предприятия: учебное пособие / О.Е.Иванов; ред. П.Г. Павловская; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. – 140 с.: ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439203>
 9. Капулин, Д.В. Информационная структура предприятия: учебное пособие / Д.В. Капулин, А.С.Кузнецов, Е.Е. Носкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2014. – 186 с.: схем., ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435685>
 10. Киреенкова З.А. Инновационное обучение в формате тренинга как инструмент профессионализации и личностного роста (на примере дисциплины «Технологии делового общения») // Сервис в России и за рубежом. - 2015. - № 2 (58). – С.76 – 85.
 11. Козлова, В.А. Реклама в туризме: учебно-методическое пособие / В.А.Козлова; Межрегиональная Академия безопасности и выживания. – Орел: Межрегиональная академия безопасности и выживания, 2014. – 126 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428609>
 12. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 1071 с.: табл., граф., ил, схемы - (Зарубежный

- учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01263-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>
13. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие / Е.В.Крысова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 112 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>
 14. Липунцов, Ю.П. Прикладные программные продукты для экономистов: Основы информационного моделирования / Ю.П. Липунцов; под науч. ред. М.И. Лугачева; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет. – Москва: Проспект, 2014. – 252 с.: схем., табл., ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276553>
 15. Макашев, М.О. Бренд: учебное пособие / М.О. Макашев. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 207 с. - Библиогр.: с.201-202. - ISBN 5-238-00635-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114390>
 16. МакДональд, М. Брендинг. Как создать мощный бренд: учебник / М. МакДональд, Л. Чернатони. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00894-5; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436697>
 17. Мамонова, В.Г. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / В.Г.Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016. – 43 с. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228975>
 18. Мирошниченко, А.А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство: практическое пособие / А.А.Мирошниченко. – Москва: Книжный мир, 2008. – 384 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89669>
 19. Михеева, Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н.Михеева, М.В.Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с.: ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
 20. Менеджмент туризма: учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е.А.Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.
 21. Мошняга, Е.В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации: монография / Е.В.Мошняга; Российская международная академия туризма. – Москва:

- Советский спорт, 2010. – 220 с.: ил. – (Профессиональное туристское образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258418>
22. Никонова, И. Проектный анализ и проектное финансирование: монография / И. Никонова. – Москва: Альпина Паблишер, 2016. – 154 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279820>
 23. Никулина, Н.Н. Финансовый менеджмент организации. Теория и практика: учебное пособие / Н.Н.Никулина, Д.В. Суходоев, Н.Д. Эриашвили. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 511 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118153>
 24. Пироженко, Н.Т. Риск-менеджмент в туризме: учебное пособие: [16+] / Н.Т.Пироженко. – Москва: Креативная экономика, 2012. – 192 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137713>
 25. Правдина, Л.Р. Психология профессионального здоровья: учебное пособие / Л.Р.Правдина; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 208 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493283>. – Библиогр.: с.168-172. – ISBN 978-5-9275-2302-3. – Текст: электронный.
 26. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н.Тельнова и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 117 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071> (дата обращения: 07.03.2020). – Библиогр.: с.102-103. – Текст: электронный.
 27. Рогова, Е. М. Финансовый менеджмент: учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. М. Рогова, Е. А. Ткаченко. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 540 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс).
 28. Самарцев В.В.- Взаимосвязь чувства вины и самоактуализации у молодежи Павлодарского Прииртышья // Вестник инновационного евразийского университета - 2017. – № 2. – С.81 – 87.
 29. Сибгатуллина, А.М. Организация проектной и научно-исследовательской деятельности / А.М. Сибгатуллина. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2012. – 93 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277052>
 30. Словарь по межкультурной коммуникации: понятия и персоналии / В.Г.Зинченко, В.Г. Зусман, З.И. Кирнозе, Г.П. Рябов. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2016. – 137 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69167>

31. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник /И.С.Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>
32. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности: учебник / Р.И.Сухов. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с.: схем., табл., ил. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>
33. Трейси «Выйди из зоны комфорта. Измени свою жизнь. 21 метод повышения личной эффективности». Brian Tracy, 2007. All rights reserved. - ООО «Альпина Паблишер», перевод на русский язык, 2008. Издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2014.
34. Турманидзе, Т.У. Финансовый менеджмент: учебник / Т.У. Турманидзе, Н.Д. Эриашвили. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 247 с.: схем., табл. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447718>
35. Фролов, М.В. Применение интеграционных маркетинговых коммуникаций в туристическом бизнесе / М.В.Фролов. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 89 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88497>
36. Черутова, М.И. Финансовый менеджмент: учебное пособие / М.И. Черутова. - 4-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2016. - 53 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93656>
37. Чиркова, И.Г. Внутрифирменное планирование проектной деятельности: учебное пособие / И.Г. Чиркова, К.Ч. Акберов ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 64 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438301>
38. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 304 с.
39. Чулкина, Н.Л. Основы межкультурной коммуникации: учебно-практическое пособие / Н.Л. Чулкина. – Москва: Евразийский открытый институт, 2010. – 143 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90800>
40. Экономика инновационной деятельности [Электронный ресурс] = Economics of innovative activity of enterprise: учебное пособие / И.В. Карзанова [и др.]. - <http://lib.rudn.ru/>

41. Ягудин, С.Ю. Венчурное предпринимательство. Франчайзинг: учебно-методический комплекс / С.Ю. Ягудин. – 9-е изд., перераб. и доп. – Москва: Евразийский открытый институт, 2011. – 375 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90932>
42. Цветкова, Г.С. Рекламный менеджмент: учебное пособие / Г.С.Цветкова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный технологический университет». - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 108 с.: ил. - Библиогр.: с.99 - 101. - ISBN 978-5-8158-1998-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494305>
43. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Текст]: Учебник / Под ред. Т.Т.Черкашиной. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 367 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).

Периодические издания

1. Бюллетень иностранной и коммерческой информации (БИКИ).
2. Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма.
3. Деловой мир. Туризм и отдых.
4. Вестник Национальной академии туризма.
5. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса.
6. Таможенный вестник.
7. Экономика и жизнь.
8. Туризм: право и экономика.
9. Туризм: практика, проблемы, перспективы
10. National Geographic Traveler
11. Journal of Travel Research
12. Journal of Vacation Marketing
13. Forbes Travel
14. Деловой мир.
15. Коммерсант.
16. Журнал «Турифо»
17. Журнал «Пять звезд»
18. Журнал «Современный Отель»
19. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
20. Журнал Harvard Business Review - Россия.
21. Интернет-газета HoReCa
22. Журнал «Гостиница и ресторан: БИЗНЕС И УПРАВЛЕНИЕ»

Перечень ресурсов сети «Интернет»

1. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов

2. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
3. <http://www.mos.ru> - Официальный сайт Комитета по туризму Правительства Москвы
4. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц
5. www.wto.ru
6. www.unwto.org/index.php
7. www.wlant-consult.ru
8. www.rostourunion.ru/
9. www.tpnews.ru/
10. www.russiatourism.ru/
11. www.customs.ru
12. www.mineral.ru
13. www.epp.eurostat.ec.europa.eu
14. www.faostat.fao.org
15. www.igc.int
16. www.intracen.org
17. www.fas.usda.gov
18. www.gks.ru
19. www.mintrans.ru
20. www.tourbus.ru
21. www.tourgrad.ru
22. www.passperevozki.ru
23. www.rzd.ru
24. <http://rucont.ru/> - электронно-библиотечная система «Руко́нт».
25. <https://biblio-online.ru/catalog/full>-электронно-библиотечная система «Юрайт».
26. <http://ruafisha.ru/%D1%> - Рейтинг лучших Ивент агентств и организаторов мероприятий Москвы.

8. Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации обучающихся

Примерная тематика ВКР по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

- Анализ и разработка концептуального решения семейного апарта-отеля на территории Приморского края
- Анализ системы ценообразования в аэропорту города Краснодара и разработка рекомендаций для улучшения экономических показателей арендаторов

- Аналитические исследования и разработка диверсификации деятельности предприятий сферы гостеприимства в сегменте загородных отелей
- Влияние инструментов интернет-маркетинга на эффективность продаж колесных дисков для легковых автомобилей
- Вопросы разработки имплементации стратегии КРАМЗ в сегменте строительных систем
- Исследование и разработка концепции сети глэмпингов
- Исследование и разработка проекта ребрендинга ресторана при отеле
- Перспективы и целесообразность внедрения модели «аренда» в деятельность автомобильных компаний
- Развитие автомобильного рынка Ирака в условиях нестабильной среды
- Разработка и внедрение нового канала обратной связи с пассажирами в стерильной зоне аэропорта
- Разработка и внедрение стратегии позиционирования гостиничного предприятия категории 5 звезд на базе концепции маркетинга впечатлений
- Разработка концепции детского круглогодичного образовательного лагеря на базе детского лагеря
- Разработка концепции развития горного туризма
- Разработка концепции флагманского шоу-рума коммерческого транспорта российской автомобилестроительной компании
- Разработка методики расчёта эффективности маркетинговых акций неавиационной коммерции аэропорта
- Разработка программы внедрения best-use модели развития (на примере....)
- Разработка финансово-экономической модели СПА комплекса в отеле категории «пять звезд»
- Совершенствование мерчендайзинга розничной торговли в аэропорту
- Совершенствование управления коммуникационными каналами как инструмент повышения лояльности клиентов аэропорта
- Управление качеством «обратной связи» как инструмент повышения конкурентоспособности
- Формирование и внедрение стратегии позиционирования Эко-курорта
- Формирование комплекса грузовых авиационных услуг и качественного клиентского сервиса для грузового терминала аэропорта
- Формирование концепции ночного клуба при отеле категории «пять звезд»

- Формирование концепции отеля категории «четыре звезды» при аэропортах
- Формирование программы дистанционных продаж автомобилей и услуг сервиса

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций,
а также шкал оценивания**

Показатели критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

К критериям оценки, выставляемой за ВКР (магистерскую диссертацию) относятся:

- качество представленной защиты диссертации,
- релевантность выполненного доклада,
- уровень ответов на вопросы, заданных членами ГЭК, после заслушивания доклада, прочтения отзыва и рецензии,
- умение дискутировать.

№п/п	Критерии оценки	Баллы
1.	Соответствие содержания ВКР (магистерской диссертации) заявленной теме	2 – полностью соответствует 1 – имеются некоторые несоответствия 0 – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы
2.	Актуальность, научная новизна и практическая значимость темы	2 – обладает актуальностью, новизной и практической значимостью 1 – недостаточно четко аргументирована актуальность, новизна и практическая значимость 0 – отсутствует новизна и практическая значимость
3.	Четкая постановка целей и задач исследования	2 – постановка целей и задач исследования четко определена. 1 – постановка целей и задач исследования определена нечетко 0 – в докладе отсутствует постановка целей и задач исследования
4.	Аргументированность и логичность изложения	2 – предложения аргументированы, четкая логика изложения 1 – предложения аргументированы недостаточно, нечеткая логика изложения 0 – предложения не аргументированы, нарушена логика изложения.
5.	Новизна и достоверность полученных результатов	1 – представлена 0 – не представлена
6.	Свободное владение материалом	1 – да 0 – нет
7.	Культура речи и ораторское мастерство	2 – высокое 1 – среднее 0 – низкое

8.	Соответствие регламенту	2 – четкое соблюдение регламента 1 – незначительное превышение регламента (10%) 0 – значительное превышение регламента (более 10%)
----	-------------------------	--

Качество выполнения ВКР (магистерской диссертации) работы оценивается в соответствии с приведенными ниже шкалами оценивания.

Описание шкал оценивания		
Оценивание качества содержания магистерской работы	1. Оценка освоенности теоретического материала (знания и понимания)	<p>Определение рассматриваемых понятий и явлений выполнено четко, полно и доказательно (обоснованно сделаны ссылки и приведены примеры); используемые понятия и определения соответствуют теме; оригинальность текста (самостоятельность выполнения).</p> <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 1 также оценивается положительно.</p>
	2. Проверка содержательности и достоверности проведенного в магистерской диссертации анализа	<p>Грамотно использованы категории анализа; умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;</p> <p>приведены и проанализированы альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, которые определили позицию автора, выраженную в сбалансированном заключении по магистерской работе; обоснованно используются достоверные источники информации.</p> <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 2 также оценивается положительно.</p>
	3. Проверка обоснованности суждений и выводов	<p>Выдвинутые тезисы сопровождаются обоснованной аргументацией;</p> <p>приводятся различные точки зрения и их личная оценка;</p> <p>общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует требованиям к оформлению заключения по ВКР.</p> <p>Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 3 также оценивается положительно.</p>
	4. Оценка качества цифрового материала	<p>Источниками цифровой (статистической) информации являются официальные сайты государственных, региональных и отраслевых органов власти, учебная и учебно-</p>

		методическая литература, отраслевая периодика; используемые в магистерской диссертации цифровые данные актуальны (не ранее 2018 года); соответствие массивов цифровой информации предмету исследования и методам аналитической обработки данных. Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 4 также оценивается положительно.
	5. Оценка качества оформления ВКР	Работа соответствует основным требованиям к оформлению и использованию цитат; соблюдены лексические, фразеологические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка; в оформлении текста полностью соблюдены правила орфографии и пунктуации русского языка. Если из указанных критериев большинство оценивается положительно, показатель 5 также оценивается положительно.
Итоговая оценка содержания ВКР (магистерской диссертации)		
<ul style="list-style-type: none"> – «отлично» выставляется студенту, если положительно оценены все 5 показателей оценки ВКР (магистерской диссертации) – «хорошо», – если по 4-м показателям работа оценена положительно – «удовлетворительно», – если по 3-м показателям работа оценена положительно – «неудовлетворительно», – если по 3-м показателям работа оценена отрицательно – 		

Контрольные вопросы

1. Дайте характеристику и назовите правовые основы деятельности объекта исследования.
2. Назовите основные элементы системы управления объекта исследования.
3. Обоснуйте выбор направления исследования.
4. Охарактеризуйте этапы организации научного исследования, проводимого в ходе выполнения магистерской диссертации.
5. Перечислите и представьте используемые для подготовки магистерской диссертации теоретические и эмпирические материалы.
6. Перечислите практические проблемы в рамках выбранного направления исследования.
7. Перечислите и представьте собранный фактический (эмпирический, статистический, производственный) материал по теме выпускной квалификационной работы.
8. Перечислите методы научного исследования, которые применялись при подготовке магистерской диссертации.

9. Перечислите основные системы сбора, обработки и подготовки информации по исследуемой проблеме.

10. Перечислите основные концепции и методы анализа и выбора нововведений.

11. Перечислите модели и методы прогнозирования деятельности предприятий размещения.

12. Перечислите способы анализа, синтеза, обобщения информации, которые использовались в ходе подготовки магистерской диссертации.

13. Кратко охарактеризуйте основные направления дальнейшей работы, соответствующие выбранной теме научного исследования.

14. Вопросы, непосредственно касающиеся темы магистерской диссертации, фактов и практических данных, полученных в результате выполнения магистерской диссертации.

Оценка «отлично» выставляется студенту, представившему выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, содержит законченные и полные выводы и предложения, сформулированные на основе глубокого анализа предмета и объекта исследования, а также продемонстрировавшему в ходе защиты ВКР свободное владение материалом, давшему аргументированные, полные и четкие ответы на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, представившему выпускную квалификационную работу, содержащую выводы и предложения, вытекающие из проделанного анализа, и продемонстрировавшему владение материалом работы, ответившему на вопросы и замечания рецензента, но имеющему отдельные мелкие недочеты по тем или иным аспектам диссертации.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, представившему выпускную квалификационную работу, в целом соответствующую установленным требованиям, содержащую общие выводы и предложения по совершенствованию предмета исследования, но продемонстрировавшему в процессе защиты слабое владение материалом работы, затруднения в ответах на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если условия недостаточны для получения оценки «удовлетворительно».

– Оценка «отлично» выставляется студенту, если в результате набрано от 11 до 14 баллов;

– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в результате набрано от 6 до 10 баллов;

– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в

результате набрано от 2 до 5 баллов;

– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в результате набрано менее 2 баллов.

Результаты защиты работы и положительная оценка уровня освоения образовательной программы являются основанием для принятия ГЭК решения о присвоении соответствующей квалификации и выдачи диплома о соответствующем уровне образовании и квалификации.

Элементы ВКР, характеризующие развитие базовых компетенций и освоение трудовых функций

В рамках Профессионального стандарта 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ОПК-5	<i>Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</i>	-	Подбор и анализ статистического материала, составление таблиц, расчеты показателей формулировка выводов в соответствии с анализом данных ¹	Расчет затрат на реализацию предложенных мероприятий, экономическое обоснование их эффективности ²	-	Рассмотрение туристской дестинации в качестве хозяйствующего субъекта, обоснование актуальности ³
ОПК-3	<i>Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма</i>	Использование нормативно-правовых документов для подкрепления теории рассматриваемых вопросов ⁴	Сравнение действующих технологий и подходов к работе на предприятии с установленными нормами и правилами. ⁵	Разработка актуальных предложений в рамках действующего законодательства ⁶	Оформление работы в соответствии с требованиями ГОСТ	Обоснование актуальности, обоснование утверждений

1 ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

2 ТФ-Управление проектами и изменениями на сервисном предприятии

3 ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

4 ТФ Управление текущей деятельностью сотрудников служб предприятий сервиса

5 ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) предприятий сервиса

6 ТФ-Управление проектами и изменениями сервисного предприятия

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ПКО-4	<i>Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы туризма</i>	Обзор литературы, формулировка выводов	Формулировка выводов по результатам проведенного анализа ⁷	Формулировка сути предложений, продвижение идей ⁸	Доклад материала, ответы на вопросы ГЭК.	Изложение материала в эпистолярном жанре, Составление аннотации на русском и английском языках ⁹
ОПК-6	<i>Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	Подбор теоретической информации в различных источниках: научной и учебной литературе, периодических и электронных изданиях, нормативно-правовых документах с учетом требований антиплагиата и правил цитирования.	Сбор информации для анализа деятельности туристского предприятия с учетом правил конфиденциальности и соблюдения коммерческой тайны.. Осуществление расчетов при помощи офисных программ. ¹⁰	Проверка уникальности, актуальности и законности предложенных рекомендаций.	Оформление работы в соответствии с методическими рекомендациями и требованиями ГОСТ. Подготовка электронной презентации, наполнение работы таблицами, диаграммами, графиками, рисунками.	Проверка актуальности всей работы. Подготовка текста ВКР в различных приложениях MS Office с использованием текстового редактора, редактора таблиц, графического редактора.
ПКО-1	<i>Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления</i>	Применение системного подхода к организации информации	Изучение технологических цепочек, организационных структур, должностных инструкций, поиск проблемных зон в деятельности подразделений. ¹¹	Корректировка технологических цепочек, разработка тренингов и иных мероприятий с участием персонала. ¹²¹³	Организация презентации.	Способность самоорганизации в соответствии с поставленными задачами и планом графиком.

⁷ ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

⁸ ТФ-Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

⁹ ТФ-Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

¹⁰ ТФ-Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сервисного предприятия)

¹¹ ТФ-Управление текущей деятельностью сотрудников служб сервисного предприятия,

ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)

¹² ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)

¹³ ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ПКО-2	<i>Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма</i>	Обоснование теории вопроса управленческими проектными положениями	Применение технологической документации в описании деятельности предприятия и подразделений ¹⁴	Разработка рекомендаций в соответствии с действующим законодательством, профессиональными и иными стандартами. ¹⁵	-	Использование базы, регламентирующей туристскую деятельность
ПКО-3	<i>Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма</i>	Изучение профессиональных методов и приемов формирования туристского продукта и требований потребителей ¹⁶	Анализ данных проведенных клиентских опросов и исследований, отзывов, а также прямых коммуникаций с клиентами и наблюдения ¹⁷ .	Разработка предложений на основе инновационных решений, с использованием электронных технологий ¹⁸	-	
ОПК-1	<i>Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</i>	Для работ, по темам инновационного развития и проектирования (планирования) развития туристских дестинаций – рассмотрение основных инновационных технологий, применяемых в индустрии туризма	Выгрузка данных их АСУ, формирование аналитических отчетов в специализированных приложениях и программах	Разработка предложений в программы планирования и развития на основе инновационных решений, с использованием электронных технологий	Использование информационных технологий для подготовки презентации	Использование информационных технологий для подготовки ВКР, электронных средств связи и коммуникаций для взаимодействия с руководителем.
ОПК-4	<i>Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма</i>	Для работ экономической направленности и - рассмотрение теории формирования себестоимости туристских услуг	Для работ экономической направленности – изучение затрат предприятия, анализ поставщиков, условий работы с ними	Анализ затрат на реализацию предложенных мероприятий, составление сметы расходов. ¹⁹	-	-

¹⁴ ТФ-Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия)

¹⁵ ТФ-Разработка и реализация стратегии развития сервисного предприятия

¹⁶ ТФ-Управление проектами и изменениями в индустрии гостеприимства

¹⁷ ТФ-Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

¹⁸ ТФ-Управление проектами и изменениями на сервисном предприятии

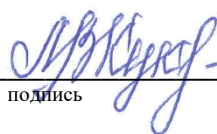
¹⁹ ТФ-Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сервисного предприятия)

Компетенции		Деятельность, составляющая элементы развития компетенций выпускника в процессе подготовки ВКР				
код	Содержание	Теоретическая часть	Аналитическая часть	Разработка предложений	Презентация, доклад	ВКР в целом
ОПК-2	<i>Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления</i>	-	Анализ данных деятельности туристских предприятий структуры и динамики доходов, расходов сегментация потребителей, анализ кадрового состава, анализ основных экономических показателей.	Разработка предложений на основе выводов по анализу деятельности подразделения/ предприятия	-	-
ПКР-1	<i>Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма</i>	Рассмотрение основных технологических процессов в туризме, рассмотрение функций управления, в частности функции контроля	Анализ должностных инструкций и степени их выполнения на предприятии, рассмотрение организационной структуры, уровней подчинения, формулировка выводов о сильных и слабых сторонах технологических операций 20	-	-	-

²⁰ ТФ-Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия

Разработчики:

Зам.директора по УМР, к.п.н.
должность, название кафедры


подпись

Л.В. Куклина
инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.
должность, название кафедры


подпись

Е.С. Богомолова
инициалы, фамилия