

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.05.2024 11:35:50
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

Высшая школа управления

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Государственная итоговая аттестация проводится в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Управление клиентским опытом и инновации в сервисе

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2024 г.

1. ЦЕЛЬ ПРОВЕДЕНИЯ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ГИА)

Целью проведения ГИА в рамках реализации ОП ВО «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» является определение соответствия результатов освоения обучающимися ОП ВО соответствующим требованиям ФГОС ВО или ОС ВО РУДН.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

- проверка качества обучения личности основным гуманитарным знаниям, естественнонаучным законам и явлениям, необходимым в профессиональной деятельности;
- определение уровня теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с получаемой квалификацией;
- установление степени стремления личности к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;
- проверка сформированности у выпускника устойчивой мотивации к профессиональной деятельности в соответствии с предусмотренными ОС ВО РУДН/ФГОС ВО типами задач профессиональной деятельности;
- оценка уровня способности выпускников находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовности нести за них ответственность;
- обеспечение интеграции образования и научно-технической деятельности, повышение эффективности использования научно-технических достижений, реформирование научной сферы и стимулирование инновационной деятельности;
- обеспечение качества подготовки специалистов в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН/ФГОС ВО.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОП ВО

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план ОП ВО.

По окончании освоения ОП ВО выпускник должен обладать следующими **универсальными компетенциями (УК)**:

Код и наименование УК
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
УК-6. Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
УК-7. Способен:

искать нужные 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;
 проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных

- общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

Код и наименование ОПК
ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления
ОПК-2. Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач
ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды
ОПК-4. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций
ОПК-5. Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты
ОПК-6. Способен критически оценивать возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач, работать с цифровыми данными, оценивать их источники и релевантность

- профессиональными компетенциями (ПК):

Код и наименование ПК
ПК-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления
ПК-2. Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса
ПК-3. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса
ПК-4. Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса
ПК-5. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы сервиса на различных уровнях управления
ПК-6. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса
ПК-7. Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы сервиса и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных средств

3. СОСТАВ ГИА

ГИА может проводиться как в очном формате (обучающиеся и государственная экзаменационная комиссия во время проведения ГИА находятся в РУДН), так и с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ), доступных в Электронной информационно-образовательной среде РУДН (ЭИОС).

Порядок проведения ГИА в очном формате или с использования ДОТ регламентируется соответствующим локальным нормативным актом РУДН.

ГИА по ОП ВО «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» включают в себя:

- подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации).

4. ПРОГРАММА ГЭ

ГЭ не предусмотрен программой ГИА.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ВКР И ПОРЯДОК ЕЁ ЗАЩИТЫ

ВКР представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности

Перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся к выполнению, утверждается распоряжением руководителя ОУП, реализующего ОП ВО, и доводится руководителем программы до сведения обучающихся выпускного курса не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

Допускается подготовка и защита ВКР по теме, предложенной обучающимся (обучающимися), в установленном порядке.

К защите допускается только полностью законченная ВКР, подписанная выпускником (выпускниками), её выполнившим, руководителем, консультантом (при наличии), руководителем выпускающего БУП и ОУП, прошедшая процедуру внешнего рецензирования (для магистратуры и специалитета обязательно) и проверку на объем заимствований (в системе «Антиплагиат»). К ВКР, допущенной до защиты, в обязательном порядке прикладывается отзыв руководителя о работе выпускника при подготовке ВКР.

С целью выявления и своевременного устранения недостатков в структуре, содержании и оформлении ВКР, не позднее чем за 14 дней до даты её защиты, проводится репетиция защиты обучающимися своей работы (предзащита) в присутствии руководителя ВКР и других преподавателей выпускающего БУП.

Защита ВКР проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

Аттестационное испытание проводится в виде устного доклада обучающихся с обязательной мультимедийной (графической) презентацией, отражающей основное содержание ВКР.

По завершению доклада защищающиеся дают устные ответы на вопросы, возникшие у членов ГЭК по тематике, структуре, содержанию или оформлению ВКР и профилю ОП ВО. Доклад и/или ответы на вопросы членов ГЭК могут быть на иностранном языке.

Этапы выполнения ВКР, требования к структуре, объему, содержанию и оформлению, а также перечень обязательных и рекомендуемых документов, предоставляемых к защите указаны в соответствующих методических указаниях.

Оценивание результатов защиты ВКР проводится в соответствии с методикой, изложенной в оценочных материалах, представленных в Приложении к настоящей программе ГИА.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

Защита ВКР магистранта проходит в структурных подразделениях образовательной организации, которые в полном объеме оснащены необходимым оборудованием, комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций, а также соответствуют требованиям техники безопасности при проведении ГИА.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГИА

Нормативно-правовая база для подготовки к ГЭ и/или выполнению и защите ВКР:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah-turistskoj-deyatelnosti-132-fz/>

2. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» <https://www.russiatourism.ru/contents/deyatelnost/programmy-i-proekty/federalnaya-tselevaya-programma-razvitie-vnutrennego-i-vezdnogo-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-2019-2025-gody-/>

3. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года <http://government.ru/docs/37906/>

4. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 № 51- // СЗ РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 3.

6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция) «О защите прав потребителей».

7. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 N 294-ФЗ (последняя редакция).

8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (последняя редакция) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

9. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

10. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Основная литература для подготовки к ГЭ и/или выполнению и защите ВКР:

1. 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://biblio-online.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-452434>

2. 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://biblio-online.ru/bcode/450881>

3. 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.biblio-online.ru/bcode/450550>

4. Емельянова, И.Н. Основы научной деятельности студента. Магистерская диссертация: учебное пособие для вузов / И. Н. Емельянова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 107 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17095-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532387>

5. 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>

6. Иванова, И.А. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18459-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535066>

7. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384>

8. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме: учебное пособие: [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. — Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. — 158 с.: табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300>

9. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / А. Л. Абаев, В. А. Алексунин, М. Т. Гуриева [и др.]; под ред. А. Л. Абаева, В. А. Алексунина, М. Т.

Гуриевой. – 3-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 433 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600314>

10. Менеджмент: учебник для академического бакалавриата / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 595 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18246-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534603>

11. 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>

12. 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>

13. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377>

14. Экономика и управление социальной сферой: учебник / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Наumenко [и др.]; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 496 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621636>

Дополнительная литература для подготовки к ГЭ и/или выполнению и защите ВКР:

1. Алексеева, Н.П. Tourismus=Туризм: учебное пособие / Н.П. Алексеева. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2017. – 333 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103308>

2. Бексаева, Н.А. Деловой английский в туризме: учебное пособие / Н.А. Бексаева. – 3-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2017. – 204 с. – Режим доступа: по подписке.–URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103336>

3. 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>

4. 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/>

5. Герасименко, А. Финансовый менеджмент — это просто: базовый курс для руководителей и начинающих специалистов / А. Герасименко. - Москва: Альпина

Публишер, 2016. - 481 с.: ил. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279027>

6. 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>

7. 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>

8. 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>.

9. Данилова, И. И. Введение в проектную и научно-исследовательскую деятельность: учебное пособие: [16+] / И. И. Данилова, Ю. В. Привалова; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2019. – 107 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577704>

10. 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 кн.Библиогр.: с. - ISBN 978-5-91292-228-2/ То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498917>

11. 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>

12. Иващенко, И.А. Английский язык для сферы туризма / И.А. Иващенко; гл. ред. Д.И. Фельдштейн; ред. Т.Н. Кондрашина. – 5-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2018. – 266 с.: табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363597>

13. Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы: монография / А.Н. Полухина, В.П. Рукомойникова, Е.Е. Шарафанова и др.; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 216 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494314>

14. 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>

15. 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>

16. Киреевкова 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.

17. Киселев, А.А. Принятие управленческих решений: учебник для магистратуры: [16+] / А.А. Киселев. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 182 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562648>

18. 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>

19. 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>

20. 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>

21. 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>

22. Лежнин, В.В. Локальные системы сферы туризма: управление и инновации / В.В. Лежнин, А.Н. Полухина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 182 с.: табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570636>

23. Левкина, А.О. Компьютерные технологии в научно-исследовательской деятельности: учебное пособие для студентов и аспирантов социально-гуманитарного профиля / А.О. Левкина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 119 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496112>

24. 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=27655>

25. 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>
26. 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>
27. 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>
28. 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>
29. 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>
30. 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.
31. 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>
32. 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>
33. 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>
34. 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>
35. 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>

36. 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>
37. Подготовка и защита ВКР в корпоративной магистратуре: учебно-методическое пособие: [16+] / В.И. Кабаров, Ю.Н. Матвеев, О.В. Махныткина, С.В. Рыбин; Университет ИТМО. – Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2019. – 51 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=566764>
38. 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.
39. 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.
40. 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).
41. Российский энциклопедический словарь «ТУРИЗМ»: словарь: [12+] / под ред. С.Ю. Житенёва; Министерство культуры Российской Федерации, Российский научно-исследовательский институт культурного и природного наследия имени Д. С. Лихачёва, Международная общественная туристская академия. – Москва: Институт Наследия, 2018. – 490 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571398>
42. Руководство по выполнению выпускной квалификационной работы: магистратура: [16+] / Ю.В. Бугаев, Л.А. Коробова, С.Н. Черняева, Ю.А. Сафонова; науч. ред. Л.А. Коробова; Министерство науки и высшего образования РФ, ФГБОУ ВО «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ». – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. – 65 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561757>
43. Самарцев В.В.- Взаимосвязь чувства вины и самоактуализации у молодежи Павлодарского Прииртышья // Вестник инновационного евразийского университета - 2017. – № 2. – С.81 – 87.
44. Сибатуллина, А.М. Организация проектной и научно-исследовательской деятельности / А.М. Сибатуллина. – 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>
45. 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>

46. 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>

47. 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>

48. Трусова, Н.М. Статистика туризма: учебное пособие / Н.М. Трусова; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный институт культуры, Институт социально-культурных технологий, Кафедра управления и экономики социально-культурной сферы. – Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), 2017. – 129 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487720>

49. 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.

50. 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>

51. Учебно-методическое пособие по экологическим дисциплинам для магистратуры: учебно-методическое пособие: [16+] / Р.О. Бутовский, А.А. Короткова, А.А. Лештаев и др.; под ред. А.А. Коротковой. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 250 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562908>

52. 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>

53. 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> 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>

54. 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>

55. 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.

56. 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>

57. Экономика инновационной деятельности [Электронный ресурс] = Economics of innovative activity of enterprise: учебное пособие / И.В. Карзанова [и др.]. - <http://lib.rudn.ru/>

58. 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>

59. 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>

60. 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»

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>
- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
- поисковая система Google <https://www.google.ru/>
- реферативная база данных SCOPUS [http://www.elsevier.com/locate/scopus/](http://www.elsevier.com/locate/scopus)
- <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека электронные версии статей журналов
- <http://www.mos.ru> - Официальный сайт Комитета по туризму Правительства Москвы
- <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц
- www.wto.ru
- www.unwto.org/index.php
- www.wlant-consult.ru
- www.rostourunion.ru/
- www.tpnews.ru/
- www.russiatourism.ru/
- www.customs.ru
- www.mineral.ru
- www.epp.eurostat.ec.europa.eu
- www.faostat.fao.org
- www.igc.int
- www.intracen.org
- www.fas.usda.gov
- www.gks.ru
- www.mintrans.ru
- www.tourbus.ru
- www.tourgrad.ru
- www.passperevozki.ru
- www.rzd.ru

- <http://rucont.ru/> - электронно-библиотечная система «Руко́нт».
- <http://ruafisha.ru/%D1%> - Рейтинг лучших Ивент агентств и организаторов мероприятий Москвы.

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при выполнении ВКР и подготовке работы к защите *:*

1. Методические указания по выполнению и оформлению ВКР по ОП ВО «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе».

2. Порядок проверки ВКР на объём заимствований в системе «Антиплагиат».

3. Порядок проведения ГИА по ОП ВО «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» с использованием ДОТ, в т.ч. процедура идентификации личности выпускника.

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице ГИА **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ У ВЫПУСКНИКОВ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины ОП ВО «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» представлены в Приложении к настоящей Программе ГИА.

* - Ом и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Зав. кафедрой туризма и сервиса		О.Ю. Зевеке
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Профессор кафедры туризма и сервиса		Е.С. Богомолова
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Зав. сектором учебно-профессиональной подготовки БУП		Н.Н. Арсеньева
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зав. кафедрой туризма и сервиса		О.Ю. Зевеке
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Зав. кафедрой туризма и сервиса

О.Ю. Зевеке

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.