

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра культуры мира и демократии

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.04.01 «Сервис»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Технологии современного лидерства»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

Программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Программа государственной итоговой аттестации

Составитель(и):

К.и.н., доцент Новикова А.А.

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОПОП ВО

А.А.Новикова



СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой



М.А. Гордеева

25.03.2024

1. Общие положения

1.1. Целью государственной итоговой аттестации выпускников является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис».

1.2. Формами государственной итоговой аттестации являются:

- Государственный экзамен
- Защита выпускной квалификационной работы (далее - ВКР).

1.3. Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:

Задачи профессиональной деятельности организационно-управленческого типа:

- стратегическое управление деятельностью предприятий сферы сервиса
- управление проектами и изменениями на предприятиях сферы сервиса
- управление инновациями в деятельности предприятий сферы сервиса

1.4. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы высшего образования

Код	Наименование компетенции	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
универсальные компетенции (УК)			
УК-1	Способен осуществлять 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, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	+	+
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	+	+
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	+	+
общепрофессиональные компетенции (ОПК)			
ОПК-1	Способен формировать технологическую	+	+

	концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса		
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	+	+
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	+	+
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	+	+
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	+	+
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	+	+
ОПК-7	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	+	+
профессиональные компетенции по видам деятельности (ПК)			
организационно-управленческая деятельность			
ПК-1	Способен проводить маркетинговые исследования, социологические опросы, предоставлять информацию и оказывать иные услуги для анализа ситуации на рынке деятельности компании	+	+
ПК-2	Способен к сервисному сопровождению и информационно-аналитической поддержке подразделений компании	+	+
ПК-3	Способен организовывать номенклатуру дел организации, формирования повестки дня, а также распорядительных, информационно – справочных документов	+	+
ПК-4	Способен к разработке предложений по обеспечению персоналом, формированию систем оценки, развития, оплаты труда, корпоративным социальным программам и социальной политике	+	+
ПК-5	Способен определять операционные цели и задачи подразделениям поддержки организации	+	+

2. Программа государственного экзамена

2.1. Содержание экзамена

Государственный экзамен позволяет выявить и оценить теоретическую подготовку магистранта к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности и предусматривает оценивание уровня овладения выпускниками компетенций, установленных ФГОС ВО по направлению 43.04.01 - «Сервис».

Государственный экзамен проводится в устной форме. Государственный экзамен проводится по программе, содержащей перечень вопросов и рекомендаций обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемых источников и литературы. Государственный экзамен по магистерской программе «Формирование и обеспечение внутренних коммуникаций» проводится по нескольким дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

На экзамен выносятся следующие дисциплины: Методология исследовательской деятельности и академическая культура; Анализ глобальных трендов будущего; Межкультурное взаимодействие; Стратегия и планирование во внутрикорпоративных коммуникациях; Коммуникативные технологии управления корпоративными СМИ; Медиа-рилейшнз современной компании; Профессиональные бизнес коммуникации; Теория и практика PR в современных внутрикорпоративных коммуникациях.

Раздел 1. Методология исследовательской деятельности и академическая культура

Понятие методологии науки.

Общая характеристика науки. Наука в современном мире.

Научное знание как система, его особенности и структура.

Уровни методологического анализа научного знания и их соотношение.

Формы научного знания.

Понятие метода и методологии науки.

Классификация методов.

Философские методы в структуре методологии науки

Общенаучные методы, средства и приёмы исследования.

Соотношение метода и предмета научного исследования.

Теория и метод: сходство, различие и предназначение

Идеографический и номологический методологические подходы.

Основные методологические программы в области естественных и социально-гуманитарных наук.

Понятийный аппарат научных исследований. Качественные и количественные методы.

Взаимосвязь и взаимодействие методологии науки и философии. Методологическое значение философии для науки.

Теории, концепции, модели, научно-исследовательские программы и их методологический статус.

Методология, философия науки и история: уровни соотношения.

Методология науки и её взаимодействие с формальной логикой

Исторические формы методологии. Понятие методологического кластера.

Особенности современной методологии науки.

Междисциплинарный характер современной научной методологии.

Понятие «контекст», «дискурс» и «нарратив» в современной методологии научного знания.

Научная деятельность, научное исследование и научное творчество: цели, задачи, результаты.

Значение и смысл научного исследования в естественнонаучном и гуманитарном познании.

Исследование как инструмент познания научных проблем.
 Роль личности – специалиста в научном исследовании
 Объект и предмет научного исследования.
 Гипотеза и её роль в научном исследовании.
 Научный аппарат квалификационной работы. Понятие научной новизны и практической значимости научного исследования.
 Каковы особенности научной статьи как формы исследования?
 Требования к содержанию и оформлению Титульного листа, Реферата, Введения, Основной части, Заключения, Приложения квалификационной работы.
 Общие правила выбора темы исследования.
 Понятие «научный аппарат исследования».
 Особенности научного стиля речи.
 Методологическая культура и вопросы её совершенствования.
 Понятие логической культуры.
 Публичное выступление.
 Основы аргументации.
 Нравственная культура личности.

Раздел 2. Анализ глобальных трендов будущего

Уровни глобальных трендов будущего.
 Мегатенденции и глобальные тренды.
 Навыки и глобальные тренды.
 Факторы, оказывающие влияние на глобальные и локальные «правила игры».
 «Альтернативные миры» в глобальных трендах.
 «Чёрные лебеди» и глобальные тренды будущего.
 Современные теории глобализации.
 Мир-системный анализ.
 Концепция информационного общества.
 Глобализация как фактор трансформации моделей поведения общества.
 Национальное государство в условиях глобальных процессов.
 Теория конкурентных преимуществ.
 Показатели конкурентоспособности национальной и глобальной инфраструктуры.
 Индустрия 4.0.
 Виртуальная экономика.
 Производство новых знаний.
 Трансформация социальных институтов.
 Демографические изменения.
 Трансформация потребностей в будущем.

Раздел 3. Межкультурное взаимодействие

Что такое межкультурная коммуникация?
 Понятие и причины возникновения теории межкультурной коммуникации?
 Культурная идентичность и её сущность
 Зависимость коммуникации от культурного контекста.
 Общение и коммуникация (сходство и отличия)
 Откуда пришло и что первоначально означало слово «культура»?
 Что такое культурные нормы? Основные виды культурных норм
 Аккультурация и её формы
 «Чужой» и его признаки в межкультурной коммуникации
 Базовые ценности культуры
 Почему возникают культурные барьеры и как они преодолеваются?
 Средства (каналы) коммуникации и их значение в культуре

Стереотипы и предрассудки, их роль в межкультурной коммуникации.
 Принципы и нормы толерантности, их значение для межкультурной коммуникации
 Причины возникновения, проявления и этапы развития «культурного шока»
 Смысл выражения «культура – вторая природа»
 Возможности преодоления культурных барьеров
 Понятие «этноцентризм»
 Адаптация к иной культуре, основные формы и результаты
 Межкультурная компетентность, ее составляющие и основные признаки
 Вербальная и невербальная коммуникация
 Межкультурная коммуникация в сфере деловых отношений
 Паравербальная коммуникация
 Культурный конфликты, его природа, особенности и пути преодоления
 Стили вербальной коммуникации, их значение в разных культурах
 Межкультурный диалог, его значение в межкультурных коммуникациях
 Значение и признаки успешной межкультурной коммуникации
 Роль культурных различий в современную эпоху
 Информационные фильтры в межкультурных коммуникациях
 Негативная и позитивная формы межкультурной коммуникации

Раздел 4. Технологии открытых систем в индустрии туризма

Ландшафт знаний в рамках открытых и закрытых парадигм инновационных систем
 Структуры когнитивных карт бизнес-моделей в туристской отрасли/
 Свойства открытых систем.
 Применять технологии разработки и управления бизнес-моделями на основе открытых систем.
 Управление конкурентоспособностью туристского предложения на основе сочетания парадигмы открытых систем и открытой науки.
 Стандарты открытых процессов де-факто и де-юре.
 Внедрение современных технологий от стартапа до готового продукта.
 Технологии сотрудничества с сетями «экспертов».
 Эталонные модели открытых систем.
 Практика взаимодействия внутри краудфандинга и краудсорсинга.
 Технологии совместного творчества, кооперации и интеграции в рамках создания и реализации туристских проектов.

Раздел 5. Маркетинг и брендинг туристско-рекреационных территорий

Айдентика территориального пространства.
 Брендинг пространства в соответствии с внешними естественными факторам.
 Индустриальный и постиндустриальный подход к оценке развития территорий.
 Туристский потенциал и цели маркетинга территорий.
 Цепочка ценностей туристской дестинации.
 Территория как самостоятельный проект и продукт туристской индустрии.
 Модели конкурентоспособности дестинации.
 Экономические и социальные факторы развития туристских территорий.
 Психографическая модель поведения потребителей в туризме (аллоцентрики и психоцентрики).
 «Идеальная модель» жизненного цикла дестинации.
 Модели управления развитием туристских территорий.
 Сценарии развития туристских дестинаций.
 Формирование программы исследования и оценки туристского потенциала территорий.
 Диагностика и мониторинг туристской привлекательности территорий.
 PESTEL и SWOT анализ в оценке потенциала территорий.

Прогноз динамики туристских потоков, ёмкость регионального туристского рынка.
 Методики измерения удовлетворенности туристов путешествием.
 Методика оценки эстетической привлекательности ландшафтов.
 Оценка потенциала новых видов туризма.
 Символический капитал территории: понятие, объективные факторы существования.
 Типология брендов территорий.
 Идея, ценности, дизайн бренда туристских территорий.
 Субъектно-ориентированная модель бренда дестинации.
 Технологии продвижения туристских пространств в SMM.
 Маркетинг территории на различных рынках взаимодействия с потенциальными аудиториями.
 Создание и продвижение аттрактивности территории.
 Системы управления затратами и доходами при продвижении туристско-рекреационных территорий.

Раздел 6. Основы пространственной организации туристско-рекреационной деятельности

Роль и значение планирования в деятельности туристского предприятия в современных условиях.
 Планирование как функция менеджмента.
 Место планирования в системе стратегического управления туристского предприятия.
 Система планов туристского предприятия. Оперативные и стратегические планы.
 Бизнес-планирование в туризме.
 Программно-целевое планирование в туризме.
 Туроперейтинговая программа. Региональные программы развития туризма.
 Роль и значение бизнес-плана в деятельности туристского предприятия. Цель и назначение бизнес-плана.
 Структура бизнес-плана туристского предприятия.
 Основные разделы бизнес-плана: описание туристского рынка, описание турпродукта, производственный план, план развития персонала, маркетинговый план, финансовый план и финансовая стратегия туристского предприятия.
 Содержание туроперейтинговой программы.
 Схема разработки туроперейтинговой программы.
 Календарные сроки разработки туроперейтинговой программы.
 Требования, предъявляемые в настоящее время к туроперейтинговым программам.
 Основные цели разработки региональной программы развития туризма.
 Содержание региональной программы развития туризма.
 Виды региональной программы развития туризма.
 Основные инструменты, используемые при разработке региональной программы развития туризма.

Раздел 7. Международные системы управления качеством туризма

Характеристика международных стандартов туризма.
 Характеристика национальных стандартов туризма.
 Понятие, сущность и назначение корпоративных стандартов туризма.
 Составляющие корпоративного стандарта. Охарактеризуйте аспекты, которые регламентируют стандарты. цели и задачи, которые решают стандарты туризма.
 Нормативно-правовая база разработки стандартов туризма
 Характеристика бизнес-процессов при обслуживании туриста.
 Технологии, этапы, принципы разработки стандартов туризма.

Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения (моментов истины). Метод потребительского сценария. Метод реинжиниринга. Метод фотографии рабочего дня.

Особенности разработки стандартов в зависимости от ожиданий потребителей (особенностей сегмента).

Технологии внедрения стандартов туризма. Ошибки, возникающие при разработке и внедрении стандартов туризма.

Факторы качества сервиса.

Функционал отдела управления качеством в туроперейтинге.

Взаимодействие отдела управления качеством с ключевыми партнерами.

Практика разработки внутренних операционных стандартов туристской компании.

Особенности развития системы управления качеством в туризме: на уровне коммерческой компании.

Особенности развития системы управления качеством в туризме: на уровне государственной структуры.

Раздел 8. Система управления устойчивым развитием туризма

Эволюция подходов к оценке устойчивого развития. Критерии отбора индикаторов устойчивого развития. Показатели развития, используемые системой ООН.

Современный кадастр критериев и показателей устойчивого развития. Проблемы и перспективы их совершенствования.

Классификация подходов к разработке индикаторов устойчивого развития. Уровни устойчивого развития - локальный, региональный, национальный, межгосударственный, глобальный. Факторы, определяющие возможности устойчивого развития на каждом уровне.

Опыт разработки стратегий устойчивого развития в мире. Существующие национальные модели, концепции и программы устойчивого развития, их общие черты и особенности.

Российский опыт разработки индикаторов устойчивого развития. Подходы к созданию систем индикаторов и индексов социально-экономического и институционального развития.

Системы индикаторов. Интегральные оценки социального развития

Интегральные индексы институциональных аспектов развития. Опыт мониторинга и оценок устойчивого социально-экономического развития.

Система «Цели развития тысячелетия» ООН и ее индикаторы для России

Интегральные оценки развития человеческого потенциала, качества жизни в регионах и социально-экономического благополучия

Интегральные оценки уровня и устойчивости социально-экономического развития

Системы индикаторов экологически устойчивого развития. Подходы к построению систем индикаторов экологически устойчивого развития Индикаторы экологической устойчивости в системе «Цели развития тысячелетия» ООН

Индикаторы здоровья населения.

Индикаторы устойчивости для основных природо-эксплуатирующих секторов

Интегральные индикаторы экологически устойчивого развития

Система эколого-экономического учета ООН

Индекс реального прогресса

Индекс экологической результативности

Экологический след

Индекс живой планеты

Индекс развития человеческого потенциала для регионов государства. Адаптированные чистые сбережения

Экологизированный индекс развития человеческого потенциала и индекс состояния окружающей среды

Обеспечение устойчивого развития государства. Стратегические пути развития страны, их достоинства и недостатки.

Раздел 9. Туристский рынок и политика государства

Параметры потенциала объектов культурного наследия.

Понятие туристской нагрузки на дестинацию и культурные объекты.

Особенности оценки аттрактивности культурных объектов и дестинаций.

Овертуризм как явление на культурных объектах и дестинациях.

Культурное наследие и глобализация.

Взаимообогащение культур и интеграция стран в мировое туристское культурное пространство.

Практики управление туристским потенциалом объектов культуры и искусства.

Туристский потенциал территории и эффективное управление им.

Раздел 10. Управление инвестиционными и инновационными проектами в туризме

Понятие инновации и ее критерии. Различные подходы к определению инновации.

Жизненный цикл инновации.

Движущие силы инновационной деятельности в компании.

Классификация инноваций в туристической индустрии.

Состояние и перспективы видовых инноваций в туристической отрасли.

Инновационные ресурсы и инновационный потенциал организации.

Инновационные стратегии и их виды.

Зарубежный опыт инноваций в туризме.

Формы стимулирования инновационной деятельности в компании.

Источники инновационных идей.

Риски инновационной деятельности в туристическом бизнесе.

Оценка эффективности инновационных и инвестиционных проектов в туристической индустрии.

Спрос и предложение инновационных услуг в туристической индустрии.

Необходимость инновационной деятельности в туристической индустрии.

Факторы, влияющие на продвижение инновационных технологий в туристической индустрии.

Инвестиционные проекты в туристической индустрии.

Инвестиционные программы для турпроектов.

Ключевые параметры эффективности инвестиционных туристических проектов.

2.2. Оценочные материалы для проведения государственного экзамена

2.2.1. Описание показателей, критериев и шкалы оценивания

Оценка	Критерии оценки
отлично	<p>Магистрант:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показывает высокий уровень компетентности, знания материала программы, учебной, периодической и монографической литературы, раскрывает основные понятия и проводит их анализ на основании позиций различных авторов; - показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в итоговый государственный экзамен по специализации, и видит междисциплинарные связи; - профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы; - знает в рамках требований к программе законодательную

	<p>нормативную и практическую базу;</p> <ul style="list-style-type: none"> - на вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
хорошо	<p>Магистрант:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса; - знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности; - показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. <p>Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности.</p> <p>Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений.</p>
удовлетворительно	<p>Магистрант:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами; - на вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности; - владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей; - не всегда привлекает достаточно веские аргументы. - затрудняется с ответами на поставленные комиссией вопросы, показывает недостаточно глубокие знания.
неудовлетворительно	<p>Магистрант:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показывает слабые знания лекционного материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса; - показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций; - не может привести примеры из реальной практики; - неуверенно и логически непоследовательно излагает материал; - неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом.

2.2.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

Примерные типовые вопросы, выносимые на государственный экзамен:

1. Современные подходы к понятию «Туристический ресурс», его структуре и разновидностям.
2. Отечественные концепции географии туризма.
3. Зарубежные концепции географии туризма.
4. Доминантные и дополнительные культурно-исторические объекты в туристском маршруте.

5. Роль ЮНЕСКО в развитии международного туризма.
6. Факторы, воздействующие на формирование и рост человеческого капитала.
7. Общая и специальная подготовка персонала в теории человеческого капитала.
8. Защита прав потребителя туристских услуг.
9. Законодательные основы осуществления туроператорской и турагентской деятельности в Российской Федерации.
10. Правовой статус туриста в России и за рубежом.
11. Особенности правового статуса гражданина Российской Федерации за рубежом.
12. Защита прав российских туристов за рубежом: правовые основания, формы защиты.
13. Общеизвестные принципы и нормы международного права, нормы международных договоров Российской Федерации как источник регулирования правоотношений в сфере туризма.
14. Основные угрозы безопасности туриста. Роль государства в обеспечении безопасности туризма.
15. Документационное обеспечение деятельности туристских фирм.
16. Персональные данные в туристской индустрии.
17. Цели, задачи и функции бизнес-планирования в туризме. SWOT-анализ в бизнес-планировании.
18. Международные организации и охрана культурного наследия.
19. Охрана культурно-исторического наследия в Европейском союзе.
20. Охрана культурно-исторического наследия в Российской Федерации.
21. Понятие «дестинация», ее роль и функции в туристском процессе.
22. Исторические города, музеи-заповедники и национальные парки и их роль в составе туристского потенциала территории.
23. Понятие, основные элементы и виды инновационных проектов. Стадии жизненного цикла инновационного проекта. Инновационные проекты в туризме.
24. Особенности реализации инновационного проектирования в туристской сфере.
25. Государственная политика России в сфере туризма в настоящее время: правовые основания, основные цели и задачи.
26. Государственная стратегия развития туризма до 2035 г.: приоритетные направления.
27. Коммерческая и социальная реклама в туризме.
28. Основные законодательные требования к рекламе в туризме.
29. Принципы и методы менеджмента. Их особенности в туризме.
30. Понятие «культурное и природное наследие» в отечественной теории и практике охраны наследия, а также в международных правовых документах.
31. Системы сертификации и стандартизации в обслуживании иностранных туристов.
32. Виды предприятий индустрии туризма, их деятельность по предоставлению обслуживания.
33. Организационно-правовые формы деятельности турфирмы.
34. Организация и структура конгрессной деятельности в туризме.
35. Правовое обеспечение конгрессной деятельности.
36. Понятие межкультурной коммуникации и ее значение в туристской деятельности.
37. Виды ответственности за нарушение законодательства в сфере туристской деятельности.
38. Культурные стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации.
39. Анализ прибыли и рентабельности туристского предприятия.
40. Социальная и экономическая сущность рекреационной деятельности.

41. Понятие туристского кластера. Образование и функционирование туристского кластера.
42. Требования к кадровым ресурсам для сферы туризма в России.
43. Технология формирования туристского продукта: этапы, их характеристика.
44. Товарный знак, фирменный стиль и бренд как инструменты продвижения туристского продукта.
45. Концепция социально-ответственного туризма. Перспективы развития социально-ответственного туризма в России.
46. Особенности реализации концепции устойчивого развития туризма.
47. Экономический анализ в управлении туристским бизнесом.
48. Внутрифирменное планирование развития туристической фирмы

Примерные типовые ситуационные задачи (кейсы)

Кейс 1

Туристическая фирма «Вальс турс» (г.Псков) работает в оффлайне. Существовала за счет сарафанного радио, много постоянных лояльных клиентов. Туры по ценам туроператоров без дополнительных комиссий. В онлайн фирма стала выходить относительно недавно, пригласила всех своих старых клиентов в сообщество в Вконтакте. На момент начала рекламной кампании в сообществе было 480 человек (не боты), все целевые. Аудитория преимущественно: Женщины, 30-45 лет. Контент ведётся сотрудниками фирмы.

Задание: разработать стратегию , которая позволит:

- привлечь больше активной аудитории;
- сделать так, чтобы люди больше оставляли заявок, а не просто сидели в группе.

Кейс 2.

«Мандарин турс»- одна из ведущих турфирм г. Курган. Работает с 2009 года, имеет 2 офиса в разных районах города, позиционирует себя как бюро путешествий. Началом своего продвижения компания выбрала группу Вконтакте, что логично и недорого. Далее был разработан многостраничный сайт, каждая страница которого представляла по сути мини-лендинг под конкретную страну для путешествия. При этом ставка делалась на SEO-продвижение сайта. Также была подключена CRM-система для обработки заявок. Контекстная реклама настроена в 2017 году, а позже неоднократно корректировалась в соответствии с нововведениями Яндекса и Google. Проблема фирмы - это высокая стоимость заявки. Вся реклама велась на основной сайт «Мандарин турс» Т.к. контекстная реклама была настроена и неоднократно перерабатывалась, сомнений в её качестве не было. А вот посадочная страница вызвала вопросы – у посетителей сайта не возникало желания оставить заявку «здесь и сейчас». Возможно, это не так плохо, но фирме хотелось получить контроль над этим потоком и снизить цену заявки.

- Какие решения могут быть у этой проблемы?
- Может ли фирме помочь конструирование «квиза»? Если да, то почему его не вводили сразу?

Кейс 3

Туристическая компания БелТур - один из ведущих туроператоров Республики Беларусь – поставила перед подрядчиками по SMM задачу: продавать туры через социальные сети. Совместно с заказчиком было принято решение в качестве основного способа привлечения клиентов выбрать розыгрыши.

Задание:

- Выявите по крайней мере 3 причины эффективности такого шага;
- Как увеличить охват целевой аудитории?
- Просчитайте коэффициент окупаемости такой стратегии для компании.

Кейс 4

Туристическая компания «Вишинг» (г. Екатеринбург) – одна из самых успешных фирм города, специализируются на дорогом и качественном отдыхе по всему миру. При таком успехе фирма решила усилить продвижение в соцсетях, а именно в Инстаграме. Корпоративный аккаунт уже имел хорошую базу подписчиков, но они не проявляли особой активности, тем более в «мертвый сезон», когда и был сделан заказ подрядчику.

Подрядчик, прежде всего, провёл анализ и выделил определенные закономерности в активности аудитории аккаунта турфирмы. Полученные данные сыграли ключевую роль при дальнейшей разработке контент-стратегии.

Изначально профиль клиента представлял собой следующее:

- подписчики: около 2000 человек;
- активность под постами в среднем: 200-215 лайков, 3-4 комментария, сохранений – 5-7, охват публикаций – 200-250 уникальных посетителей;
- активность в Сторис: охват 40-60 просмотров;
- отсутствие фирменного стиля: нет единой концепции и композиции.

Как вы решите следующие задачи: стимулирование спроса и укрепление доверия; реактивировать старую аудиторию; привлечь новых подписчиков; удержать интерес в «мертвый сезон»? Приведите примеры контента по оформлению и текстов для продвижения в Инстаграме.

Кейс 5.

Рассмотрите различные типы предприятий социально-культурной сферы и туризма, и по каждому из них покажите объекты интеллектуальной собственности, которые используются в деятельности этих организаций.

Виды предприятий	Объекты интеллектуальной собственности
Музеи	
Гостиницы	
Развлекательные комплексы и парки	
Выставочные центры Турфирма (экскурсионное обслуживание)	

Примерные вопросы на рассуждение:

На основе проведенного анализа объекта исследования в Вашей ВКР представить аналитическое краткое сообщение о проблемах и перспективах, которые Вы выделили

Укажите ключевые особенности полученных результатов анализа предмета исследования в Вашей ВКР.

Каким образом, основываясь на результатах Вашей ВКР, предлагается оценивать эффективность предложенных мероприятий.

Представьте обоснование инструментов и методов обработки информации, которые Вы применяли в Вашей ВКР.

Представьте элементы научной новизны, которые Вам удалось установить в процессе написания ВКР.

Представьте рабочую гипотезу исследования, которую Вы в своей ВКР установили и обосновываете.

2.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Государственный экзамен по направлению 43.04.01 - «Сервис» проводится в соответствии с расписанием, которое утверждается приказом ректора РГГУ не позднее чем за 30 календарных дней до дня его проведения.

Государственный междисциплинарный экзамен по направлению 43.04.01 - «Сервис» принимается государственной экзаменационной комиссией, которую возглавляет Председатель.

Состав комиссий утверждается приказом ректора РГГУ не позднее чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации. Комиссия действует в течение календарного года. Государственный междисциплинарный экзамен по направлению 43.04.01 - «Сервис» проводится в устной форме с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных для этого бланках.

Вопросы по дисциплинам формируются исходя из требований ФГОС ВО по направлению 43.04.01 - «Сервис» магистерской программы «Формирование и обеспечение внутренних коммуникаций» в соответствии с утвержденными рабочими программами дисциплин учебного плана. Список вопросов по каждой дисциплине, входящей в государственный экзамен, утверждается на заседании кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства.

Государственный экзамен проводится по билетам. В каждом билете содержится три раздела.

Первый раздел – по одной из дисциплин обязательной части, а также части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОП по направлению 43.04.01 - «Сервис»: Методология исследовательской деятельности и академическая культура; Анализ глобальных трендов будущего; Межкультурное взаимодействие; Стратегия и планирование во внутрикорпоративных коммуникациях; Коммуникативные технологии управления корпоративными СМИ; Медиа-рилейшнз современной компании; Профессиональные бизнес коммуникации; Теория и практика PR в современных внутрикорпоративных коммуникациях.

Второй раздел – представляет собой описание ситуационной задачи (кейса).

Третий раздел – представляет собой задание, связанное с обоснованием темы диссертации магистром в части формулирования цели, задач, объекта и предмета исследования, обоснования методических подходов исследования, а также базы исследования (эмпирического материала).

Для ответа на билеты магистрантам предоставляется возможность подготовки в течение 30 минут. Для ответа на вопросы каждому магистранту предоставляется время для выступления до 10 минут, после чего председатель государственной экзаменационной комиссии предлагает ее членам задать магистранту дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете.

Если магистрант затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены комиссии могут задать вопросы в рамках тематики программы государственного экзамена.

Ответы магистрантов оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения.

Решения комиссий принимаются простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса.

Результаты государственного междисциплинарного экзамена объявляются в день его проведения.

Решения, принятые комиссиями, оформляются протоколами. В протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного аттестационного испытания отражаются перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения членов государственной экзаменационной комиссии о выявленном в ходе государственного аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к

решению профессиональных задач, сформированности компетенций, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося.

Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии подписывается председательствующим на заседании государственной экзаменационной комиссии и секретарем государственной экзаменационной комиссии. Протоколы заседаний комиссий сшиваются в книги и хранятся в архиве РГГУ.

По результатам государственного экзамена обучающийся имеет право на апелляцию. Она подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию. Апелляционная комиссия имеет право рекомендовать изменение результата ГЭК или прохождение повторного испытания в сроки, установленные университетом.

2.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственного экзамена

Источники основные

1. Багдасарян, В. Э. История туризма : учеб. пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_590857de03fbc8.64508513. - ISBN 978-5-16-105776-6. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/950856> (дата обращения: 08.01.2022)

2. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - ISBN 978-5-16-103904-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 08.01.2020)

3. Башкатов, А.Н. Культурно-историческое и природное наследие как образовательные ресурсы Дистанционное и виртуальное обучение. 2011. № 1. С. 43-47. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=15591453> (дата обращения: 08.02.2022)

4. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Текст: электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1010787> (дата обращения: 08.01.2022)

5. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-107159-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/996072> (дата обращения: 08.01.2022)

6. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В.Ю. Воскресенский. — 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 463 с.- ISBN 978-5-238-01456-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1028528> (дата обращения: 08.01.2022)

7. Джанджугазова, Е.А. Туристско-рекреационное проектирование Современные проблемы сервиса и туризма. 2013. № 4. С. 82-83. - URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=20881618>

8. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для академического бакалавриата / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494023> (дата обращения: 05.03.2022).

9. Милорадов, К.А. Особенности проектного менеджмента в индустрии гостеприимства. Индексируемая РИНЦ статья в изданиях ВАК и РАН (журналы, специальные сборники институтов РАН, тематические сборники докладов на конгрессах, конференциях, симпозиумах, организованных отделениями и институтами РАН). .Ноябрь 2014.Россия.Журнал «РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция» 2014. - №03 - <https://elibrary.ru/item.asp?id=22510123> (дата обращения: 05.03.2022).

10. Морозов, А.А. Гастрономический туризм на северо-западе России (на примере республики Карелия) Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2019. Т. 15. № 5 (374). С. 851-869. - <https://elibrary.ru/item.asp?id=37622485> (дата обращения: 05.03.2022).

11. Пастухова, Л. С. Социально-проектная деятельность как открытое воспитательное пространство формирования гражданских качеств молодежи : монография / Л.С. Пастухова ; науч. ред. С.В. Иванова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 232 с. - ISBN 978-5-16-107569-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1078396> (дата обращения: 08.01.2022)

12. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учебное пособие / А. П. Садохин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с. - ISBN 978-5-16-104204-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/542898> (дата обращения: 08.01.2022)

13. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм: учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494196> (дата обращения: 05.03.2022).

14. Шишикина М.В., Закипной М.В. Взаимосвязь туризма и экологии В сборнике: Студенческие чтения Сборник статей. Составитель А.В. Косоплечев; Российский государственный социальный университет. Москва, 2015. С. 166-169. - <https://elibrary.ru/item.asp?id=23318246> (дата обращения: 08.01.2022)

Источники дополнительные

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488091> (дата обращения: 05.03.2022).

2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Текст: электронный. - URL: <https://znaniy.com/catalog/product/1855507> (дата обращения: 05.03.2022).

Литература основная

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/415409> (дата обращения: 08.01.2022)

2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 197 с. Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492677> (дата обращения: 05.03.2022)

3. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Ростов-на-Дону :Южный федеральный университет, 2016. - 267 с.: ISBN 978-5-9275-2003-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/991783> (дата обращения: 08.01.2022)

4. Родионова, Д. Д. Введение в профессию: учебное пособие для студентов направления подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионный туризм» / Д. Д. Родионова. - Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2019. - 148 с. Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1154353> (дата обращения: 05.03.2022).

5. Сигида, Е. А. Инвалидность и туризм: потребность и доступность : монография / Е.А. Сигида, И.Е. Лукьянова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 106 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-010152-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1140481> (дата обращения: 05.03.2022).

6. Ветитнев, А. М. Олимпийский туризм: организационно-экономические аспекты и влияние на принимающую дестинацию : монография / А.М. Ветитнев, Н.В. Бобина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 227 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1080131. - ISBN 978-5-16-016069-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1864105> (дата обращения: 05.03.2022).

Литература дополнительная

1. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризм : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 318 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004712-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960014> (дата обращения: 05. 03.2022).

2. Колочева, В. В. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сервис и туризм : учебное пособие / В. В. Колочева. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2020. - 72 с. - ISBN 978-5-7782-4311-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1869437> (дата обращения: 05. 03.2022).

3. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учебное пособие / Е. И. Конанова ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. - 128 с. - ISBN 978-5-9275-3164-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1088125> (дата обращения: 05. 03.2022).

4. Леонидова, Е. Г. Стратегический ресурс развития региона : монография / Е. Г. Леонидова ; под ред. Т. В. Усковой. - Вологда : ФГБУН ВолНИЦ РАН, 2020. - 141 с. - ISBN 978-5-93299-456-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1246783> (дата обращения: 05. 03.2022).

5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И. С. Барчуков, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев, Л. В. Баумгартен ; под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2022. — 204 с. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830693> (дата обращения: 05.03.2022).

6. Энциклопедия инновационных практик социально ориентированных некоммерческих организаций / под ред. Е. И. Холостовой, Г. И. Климаптовой. - Москва : Дашков и К, 2017. - 848 с. - ISBN 978-5-394-02849-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/937265> (дата обращения: 05. 03.2022).

7. Овчаров, А. О. Экономика туристских предприятий : учебное пособие / А. О. Овчаров. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005423-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003233> (дата обращения: 05. 03.2022).

8. Саак, А. Э. Управление развитием туристского комплекса муниципального образования : учебное пособие / А. Э. Саак, Е. В. Жертвовская. - Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2019. - 304 с. - ISBN 978-5-905554-12-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1027417> (дата обращения: 05. 03.2022).

9. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник для бакалавров / под ред. А. Л. Абаева, В. А. Алексунина, М. Т. Гуриевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 433 с. - ISBN 978-5-394-03753-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091105> (дата обращения: 05.03.2022).

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимой для подготовки к Государственному экзамену**

- Ennomotive, s.l. - Режим доступа: <https://www.ennomotive.com/open-innovation>
- FRED. Economic Data - Режим доступа: <https://fred.stlouisfed.org/searchresults/?st=Tourism&t=travel&ob=sr&od=desc&types=gen>
- Global Sustainable Tourism Council - Режим доступа: <https://www.gstcouncil.org/>
- Statista: Travel, Tourism & Hospitality - Режим доступа: <https://www.statista.com/markets/420/travel-tourism-hospitality/>
- Travindy: Sustainability consulting, training and certification for the travel and tourism industry - Режим доступа: <https://travindy.org/>
- UNESCO World Heritage Centre - Режим доступа: <https://whc.unesco.org/>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) - Режим доступа: <https://en.unesco.org/>
- World Economic Forum. Travel & Tourism Competitiveness Index - Режим доступа: <https://www.weforum.org/>
- World Tourism Organization - Режим доступа: <https://www.unwto.org>
- Ассоциация туроператоров - Режим доступа: <https://www.atorus.ru/>
- Департамент по экономическим и социальным вопросам. Устойчивое развитие – Режим доступа: <https://sdgs.un.org/ru/goals>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>
- Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М. – Режим доступа: www.garant.ru
- Открытые данные Ростуризма - Режим доступа: <https://opendata.tourism.gov.ru>
- Платформа eLIBRARY.RU – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru>
- Портал Welcome Times - Режим доступа: <https://welcometimes.ru/>
- Российский союз туриндустрии - Режим доступа: <https://rostourunion.ru/>
- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
- Федеральная служба государственной статистики - Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
- Электронно – библиотечная система «Знаниум» [Электронный ресурс], Режим доступа: <http://znanium.com>
- Электронно – библиотечная система изд-ва «Лань» [Электронный ресурс], Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
- Электронно – библиотечная система изд-ва «ЮРАЙТ» [Электронный ресурс], Режим доступа: <https://urait.ru/>
- Электронно – библиотечная система РГГУ [Электронный ресурс], Режим доступа: <http://elib.lib.rsuh.ru/>
- Юридическое агентство «Персона грата» - Режим доступа: <https://persona-grata.ru/>

№ п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press

	ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. Рекомендации по подготовке и оформлению ВКР

3.1. Общие требования к содержанию и оформлению ВКР

Выпускная квалификационная работа магистра (далее ВКР) является завершающим этапом подготовки высококвалифицированных магистров по направлению 43.04.01 - «Сервис». ВКР позволяет магистрантам раскрыть свой творческий потенциал и продемонстрировать умение применять на практике полученные в процессе обучения знания. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде магистерской диссертации в период прохождения преддипломной практики и выполнения научно-исследовательской работы в течение всего времени обучения в магистратуре.

ВКР — это самостоятельная и логически завершенная выпускная квалификационная работа, направленная на решение задач тех видов деятельности, к которым готовится магистрант (научно-исследовательской, научно-педагогической и другим). ВКР является научным исследованием теоретического или прикладного характера, направленным на получение и применение новых знаний. Логическая завершенность ВКР подразумевает целостность и внутреннее единство работы, взаимосвязанность цели, задач, методологии, структуры, полноты, результатов исследования.

Самостоятельность ВКР предполагает ее оригинальность, принципиальную новизну приводимых материалов и результатов или концептуально новое обобщение ранее известных материалов и положений. Оригинальность текста должна составлять не менее 75%.

Магистерскую диссертацию отличает фундаментальность, глубина теоретической разработки проблемы, самостоятельная ее постановка, опора на углубленные специализированные знания и свободный выбор теорий и методов в решении задач исследования. ВКР отражает, прежде всего, уровень профессиональной подготовки выпускника магистратуры. Магистрант выбирает тему магистерской диссертации самостоятельно с учетом своих научно-практических интересов.

В отдельных случаях, при достаточных основаниях (учитывая особенности практической работы магистранта) по согласованию с научным руководителем и деканом факультета востоковедения и социально-коммуникативных наук, магистрант может выбрать тему, не входящую в рекомендуемый перечень. При выборе темы ВКР следует руководствоваться актуальностью проблемы, возможностью получения конкретных статистических данных, наличием специальной научной литературы, практической значимостью темы.

Темы выпускных квалификационных работ магистров должны соответствовать профилю магистерской программы. Выбрав тему выпускной квалификационной работы, магистрант подает заявление на имя заведующего выпускающей кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства (Приложение 1).

Тема выпускной квалификационной работы магистранта и научный руководитель (при необходимости и научный консультант) для каждого выпускника утверждается на заседании выпускающей кафедры не позднее, чем за 6 месяцев до защиты.

Закрепление за обучающимися тем выпускных квалификационных работ, назначение руководителей, консультантов и рецензентов осуществляется приказом ректора.

Подготовка ВКР осуществляется на выпускающей кафедре, где магистрант получает задание (Приложение 2) на выполнение ВКР и составляется график подготовки, написания и защиты магистерских диссертаций.

Порядок работы над ВКР предполагает определенную последовательность этапов ее выполнения, включая выбор темы исследования, планирование, организацию и виды научно-исследовательской работы на каждом этапе подготовки магистерской работы, а также выполнение требований к отчетной документации, отражающей промежуточные итоги работы магистранта над ВКР.

Любая тема может иметь несколько вариантов изложения. В одних случаях будет доминировать теоретическая часть, в других — практическая. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, заключения, списка использованных источников и литературы, приложения.

Во **введении** отражается актуальность темы; степень разработанности проблемы; цель и задачи исследования; его объект и предмет; научную новизну; методологическую основу; практическую значимость.

Актуальность темы исследования является одним из основных критериев при оценке магистерской диссертации и означает, что поставленные задачи требуют решения для экономической практики и/или науки. Актуальность темы рассматривается с теоретической и практической точек зрения. Актуальность в научном аспекте означает, что:

- задачи фундаментальных наук требуют разработки данной темы для объяснения новых фактов;
- уточнение, развитие и разрешение проблемы диссертации возможны и необходимы в современных условиях;
- теоретические положения диссертации позволят снять существующие разногласия в понимании процесса или явления.

Актуальность темы в прикладном аспекте означает, что:

- задачи прикладных исследований требуют разработки вопросов по данной теме;
- существует настоятельная потребность решения задач диссертации для нужд экономики;
- диссертация по данной теме существенно повышает качество разработок творческих и научных коллективов в определенной отрасли знаний;
- новые знания, полученные в диссертационной работе, способствуют повышению квалификации кадров или могут войти в учебные программы обучения студентов.

Степень разработанности проблемы определяет роль исследования в конкретной научной области. Степень научной проработанности представляет собой перечисление ранее возникших пробелов во время исследований и определяет потребность в их разрешении. Степень научной проработанности темы представлена следующим:

- ссылкой на авторов, которые занимались научно-исследовательской деятельностью по данной проблеме;
- кратким описанием изучаемых ранее вопросов;
- вопросами, которые необходимо исследовать; эти вопросы представляют собой самостоятельный выбор магистранта.

Цель и задачи магистерской диссертации.

Цель исследования — это то, к чему стремится магистрант в своих научных исследованиях, то есть конечный результат работы. Цель работы обычно созвучна названию темы. Целью работы может быть описание нового явления, изучение его характеристик, выявления закономерностей и т.д.

Формулировка цели исследований обычно начинается со слов: «разработать...», «установить...», «обосновать...», «выявить...» и т.д.

После формулирования цели формируются задачи исследования.

Задачи определяют основные этапы исследования для достижения поставленной цели. При формулировании задач исследования необходимо учитывать, что описание решения этих задач составит содержание глав и параграфов работы, названия которых созвучно поставленным задачам. Формулировка задач обычно начинается со слов: «Исследовать сущность», «уточнить определение», «систематизировать», «проанализировать», «уточнить и дополнить», «обосновать» и т.д.

Объект и предмет исследования.

Объект – это то, что магистрант намерен изучать, а предмет исследования – это указание на особую проблему, которую он собирается поставить и решить.

Объект – это та часть окружающих явлений, которой занимается исследователь: проекты в области туризма; социально-экономические туристские системы любого уровня, рынки сферы туризма, процессные, сервисные и научно-исследовательские процессы, т. е. все то, что может быть объектами профессиональной деятельности выпускников программ магистратуры.

Предмет исследования – это сторона, аспект, точка зрения, «проекция», с которой магистрант познает целостный объект, выделяя при этом главные, наиболее существенные (с точки зрения исследователя) признаки объекта.

Научная новизна содержит новое решение поставленной проблемы, ожидаемое по завершении исследования. Новизна знания в научном смысле предполагает открытие, разработку, формулирование нового знания для отрасли науки, общества.

Выявить и определить новизну позволяет следующее: может быть связана как со старыми идеями, что выражается в их углублении, конкретизации, дополнительной аргументации, показом возможного использования в новых условиях, в других областях знания и практики, так и с новыми идеями, выдвигаемыми лично соискателем.

- обстоятельное изучение литературы по предмету исследования с анализом его исторического развития;

- рассмотрение существующих точек зрения и их критический анализ, который может привести к новым или компромиссным решениям;

- вовлечение в научный оборот нового цифрового и фактического материала;

- детализация известного процесса, явления; подробный анализ практически любого интересного в научном отношении объекта приводит к новым полезным результатам, выводам, обобщениям.

Теоретическая и методологическая основы исследования представляет собой основные философские мировоззренческие положения, с позиции которых ведется исследование, определяется стратегия подходов в исследовании, выбор методов и интерпретация его результатов. Описывается терминологический аппарат исследования. Определяются и характеризуются конкретные методы решения поставленных задач, методика и техника проведения эксперимента, обработки результатов и т.д.

Магистрант должен показать умение использовать системный анализ в рассмотрении научных проблем, различные методы научного познания (методы эмпирического и теоретического исследования, общие методы абстрагирования, анализа, синтеза, моделирования и т.д.). Практическая значимость исследования, в том числе теоретического, определяется возможностями прикладного использования его результатов (с указанием области применения и оценкой эффективности).

Апробация результатов исследования необходима в работах прикладного характера и должна быть подтверждена документально. Во введении необходимо указать, на каких научных конференциях, семинарах, круглых столах докладывались результаты исследований, а также участие в грантовых и х/д проектах включенные в выпускную магистерскую работу. При наличии публикаций приводится их перечень с указанием объема (количества печатных листов) каждой публикации и общего их числа.

Основная часть магистерской диссертации состоит из нескольких логически завершенных глав, которые разбиваются на параграфы.

Каждая из глав посвящена решению одной из задач, сформулированных во введении, и заканчивается выводами, к которым пришел автор в результате проведенных исследований. Каждая глава является базой для последующей.

Магистерская диссертация должна содержать три главы (смысловое содержание каждой их глав последовательно: теоретическое, аналитическое, практическое).

Названия глав должны быть предельно краткими и точно отражать их основное содержание, при этом название главы не может повторять название ВКР.

В заключительной главе анализируются основные научные результаты, полученные лично магистрантом в процессе исследования, приводятся разработанные им рекомендации и предложения, опыт и перспективы их практического применения.

В заключении ВКР формулируются:

- конкретные выводы по результатам исследования, в соответствии с поставленными задачами, представляющие собой решение этих задач;

- основной научный результат, полученный автором в соответствии с целью исследования (решение поставленной научной проблемы, получение/применение нового знания о предмете и объекте), подтверждение или опровержение рабочей гипотезы;

- возможные пути и перспективы продолжения работы.

Список источников и литературы должен включать все упомянутые и процитированные в тексте работы источники, научную литературу, справочные издания, ресурсы Интернет.

Приложения.

Все материалы ВКР справочного и вспомогательного характера (не вошедшие в основной текст текстовые документы, таблицы, графики, иллюстрации, образцы анкет и тестов, разработанные автором) выносятся в приложения.

Не допускается перемещение в приложения авторского текста с целью сокращения объема диссертации.

Содержание введения, основной части и заключения ВКР должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать.

Содержание работы отражает исходные предпосылки научного исследования, весь его ход и полученные результаты.

Выпускная магистерская работа не может быть компилятивной и описательной. Содержание ВКР характеризуется обязательным наличием дискуссионного (полемического) материала.

Содержание работы должно удовлетворять современному состоянию научного знания и квалификационным требованиям, предъявляемым к подготовке магистра. Стиль выпускной магистерской работы определяется требованиями к письменным научным работам.

Магистерская диссертация отличается смысловой законченностью, целостностью и связностью текста, доказательностью всех суждений и оценок. К стилистическим особенностям письменной научной речи относятся ее смысловая точность, т.е. однозначность высказывания, краткость, умение избегать повторов и излишней детализации.

Язык ВКР предполагает использование научного аппарата, специальных терминов и понятий, вводимых без добавочных пояснений. В случае если в работе вводится новая, не использованная ранее терминология, или термины употребляются в новом значении, необходимо четко объяснить значение каждого термина.

В то же время не рекомендуется перегружать работу терминологией и другими формальными атрибутами «научного стиля». Они должны использоваться в той мере, в какой реально необходимы для аргументации и решения поставленных задач.

Объем магистерской диссертации определяется предметом, целью, задачами и методами исследования. Средний объем магистерской диссертации (без учета списка литературы и приложений) составляет 3-4 авторских листа¹.

Оформление работы рекомендуется в Microsoft Word 2003 и более поздних версиях.

Текст всей выпускной квалификационной работы магистров, включая титульный лист и приложения, печатается шрифтом Times New Roman. Кегль (размер шрифта): для основного текста и формул - 14, в содержании таблиц, надписях на рисунках допускается размер кегля 12 (по наполняемости); для подстрочных ссылок - 10.

Межстрочный интервал – полуторный. Размеры полей по ГОСТ 7.32-91: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм.

Выравнивание основного текста – по ширине страницы.

Текст должен иметь отступы в начале каждого абзаца (красная строка размером 1,25 см).

ВКР должна быть выполнена на одной стороне листа бумаги формата А4 по ГОСТ 9327-60 и сдается в печатном переплетенном (сброшюрованном) виде и в электронном виде.

Распечатка оригинала производится на одной стороне писчей бумаги формата А-4. При наличии рисунков допускается распечатка работы на цветном принтере. Все структурные элементы текста работы (содержание, введение, каждый раздел, заключение, список источников и литературы, приложения) начинаются с нового листа, для чего рекомендуется использовать функцию Microsoft Word «Разрыв страницы» в меню «Вставка». Нумерация страниц – сквозная в правом верхнем углу арабскими цифрами, без пропусков и литерных добавлений (2а, 3b).

В сквозную нумерацию страниц включаются все элементы ВКР, включая иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, а также приложения. Нумерация страниц начинается с третьей страницы (введения).

Титульный лист и лист, где расположено содержание работы (оглавление), в объем работы включаются, но номер страницы на них не ставится. Страницы приложений нумеруются в порядке сквозной нумерации всей работы, но в общий объем работы не включаются.

Названия структурных элементов (содержание, введение, заголовки разделов, заключение, список использованных источников и литературы) выравниваются по центру страницы, выделяются заглавными буквами, должны быть набраны без переносов, в конце их точка не ставится.

Заголовки подразделов, выводы по разделам выравниваются по ширине страницы, начинаются с абзаца, печатаются как в предложениях, в конце их точка не ставится. Заголовки разделов и подразделов нумеруются арабскими цифрами. Номер подраздела двухуровневый и состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой. Внутри текста могут быть приведены перечисления. Перед каждым перечислением следует ставить дефис или, при необходимости ссылки в тексте документа на одно из перечислений, строчную букву, после которой ставится скобка.

Главным условием сокращения слов является однозначность их понимания и обеспечение расшифровки сокращенных слов. Не следует сокращать слова в тех случаях, когда это может исказить или сделать не ясным смысл текста описания, затруднить его понимание.

Применяемые сокращения должны соответствовать общепринятой аббревиатуре. Все таблицы и рисунки должны иметь названия и номера, а формулы и уравнения – номера. Нумерации проводится арабскими цифрами. Перед цифрой, обозначающей номер, знак №; а после нее - не ставится точка.

¹ Авторский лист - единица измерения объема произведения, принятая для учета труда авторов, переводчиков, редакторов и др., равная 40 тыс. печатных знаков. См. ГОСТ 7.81-2001. Статистический учет выпуска периодических, непериодических и продолжающихся изданий

Номер таблицы выравнивается по правому краю страницы. Точка после цифры, обозначающей номер таблицы, не ставится. Заголовок таблицы помещают на следующей строке от слова «Таблица» и выравнивается по центру страницы. Точка после названия таблицы не ставится, но используется знак сноски для указания на ее источник. Таблица имеет два уровня членения: вертикальный – графы; горизонтальный – строки. Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть грамматически согласованы с заголовками. В заголовках и подзаголовках граф и строк таблицы употребляются только общепринятые сокращения и условные обозначения.

В таблице должны быть проведены горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы. Графы таблицы должны быть пронумерованы, если таблица располагается более чем на одной странице.

Графа «№ п/п» в таблицу не включается. Если повторяющийся в разных строках графы таблицы текст состоит из одного слова, то его после первого написания допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее - кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, знаков, математических символов не допускается.

Название рисунка помещается после самого рисунка без абзаца. Точка после названия рисунка не ставится, но используется знак сноски для указания на его источник. Рисунок и сопровождающие его подписи не должны разрываться и должны иметь по одной пустой строке от основного текста до рисунка и после надписи под ним. Формулы приводятся отдельной строкой; выравнивание – по центру страницы.

Для представления формул рекомендуется использовать опцию «Редактор формул» Microsoft Word. Номер формулы указывается на этой же строке в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

К приведенным формулам дается пояснение каждому символу, когда он встречается впервые, и указывается единица его измерения. Ссылки в тексте на порядковые номера формул даются в скобках. Для выделения формулы перед ней и после пояснения символов, в нее входящих, оставляется одна пустая строка.

При **оформлении научно-справочного аппарата ВКР** необходимо ориентироваться на методические указания, размещённые на сайте Научной библиотеки РГГУ Научно-справочный аппарат ВКР содержит две взаимосвязанные части: 1. список использованных источников и литературы и 2. подстрочные ссылки. <http://liber.rsuh.ru/section.html?id=684>.

Список включает библиографические описания использованных (цитируемых, рассматриваемых, упоминаемых) документов, изданий, ресурсов. Вся литература, включая электронные издания, располагается в алфавитном порядке авторов или заглавий документов.

Содержание и структуру Списка определяет автор магистерской диссертации, исходя из цели и задач ее выполнения.

Он включает следующие разделы (в порядке их представления): Источники (опубликованные и неопубликованные), Литература, Справочные и информационные издания, Интернет-ресурсы. Список не нумеруется и печатается через 1,5 межстрочный интервал.

Структурные элементы Списка – его разделы (источники, опубликованные, неопубликованные, литература, справочные и информационные издания, адреса ресурсов Интернет) выравниваются по центру страницы, указываются без кавычек и точки в конце и не нумеруются.

Каждая позиция внутри раздела Списка начинается с абзаца и нумеруется арабскими цифрами в пределах всего Списка. Опубликованные источники приводятся в последовательности по их юридической значимости:

В библиографическом описании неопубликованных документов сведения о выходных данных (где, кем, когда опубликовано издание) не приводятся. В зависимости от структуры описываемого объекта библиографическое описание включает:

Заголовок (автор). Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию / первые сведения об ответственности; последующие сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Место издания: издатель, дата издания. – Объем. – (Основное заглавие серии; номер выпуска серии).

Для электронных ресурсов приводят сведения о количестве физических единиц (арабскими цифрами) и специфическое обозначение материала. – Примечания.

Схема библиографической записи электронного издания:

Заголовок (автор). Основное заглавие [Электронный ресурс]: сведения, относящиеся к заглавию / сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Обозначение вида ресурса. – Место издания: издатель, дата издания. – (Основное заглавие серии). – Примечание (указать режим доступа)

В описании статьи из книг, сборников, сериальных и периодических изданий (журнал, газета) сначала приводят сведения о статье с указанием фамилии автора и названия или только названия, если нет автора, а затем об источнике, в котором она приведена.

Если статья опубликована в периодическом издании обязательно указываются название издания, год, номер и страницы. Объем статьи приводится по форме «от и до» и перед числом указывают сокращенное слово страница «С»).

Схема библиографической записи статьи:

... из сборников Заголовок (автор). Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию / первые сведения об ответственности; последующие сведения об ответственности // Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию / первые сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Место издания: издатель, дата издания. – Номер тома. – Объем ... из журналов.

Заголовок (автор). Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию / первые сведения об ответственности; последующие сведения об ответственности // Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию. – Год. – Номер. – Объем ... из газет. Заголовок (автор).

Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию / первые сведения об ответственности; последующие сведения об ответственности // Основное заглавие: сведения, относящиеся к заглавию. – Год. – Дата (число и месяц). – Объем.

Справочные и информационные издания приводятся по алфавиту в соответствии с общей схемой библиографического описания литературы. Сведения для описания электронных изданий берутся с титульного экрана.

При описании электронных ресурсов необходимо указать обозначение вида ресурса: электронные данные (электрон. дан.).

В примечании после слов режим доступа указывается электронный адрес ресурса.

Схема библиографической записи ресурса Интернет:

Заголовок (автор). Основное заглавие [Электронный ресурс]: сведения, относящиеся к заглавию / сведения об ответственности. – Сведения об издании. – Обозначение вида ресурса. – Место издания: издатель, дата издания. – (Основное заглавие серии). – Примечание (указать режим доступа).

Подстрочные библиографические ссылки используются во всех случаях цитирования, парафраза либо заимствования информации с указанием на источник. Подстрочными ссылками обязательно подтверждаются все факты, цифры и другие конкретные данные, приводимые в тексте).

Библиографические ссылки в виде подстрочных примечаний оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5–2008. Для связи ссылки и текста используется знак сноски, который оформляется как верхний индекс.

Ссылки нумеруются в сквозном порядке арабскими цифрами в пределах всей работы и помещаются внизу страницы под отчеркивающей линией. Подстрочные ссылки печатаются шрифтом Times New Roman 10 через 1,0 межстрочный интервал. Разделяются ссылки пустой строкой. В повторных ссылках на одну работу автора (авторов) основное заглавие и

следующие за ним повторяющиеся элементы опускают, пишут фамилию и инициалы автора (авторов), употребляя слова: «Указ. соч.» и приводят номер страницы, на которую ссылаются.

В ссылке на электронный источник помимо основного заглавия, обозначения [Электронный ресурс] и электронного адреса (режима доступа) обязательно должна быть указана дата обращения.

Приложения к выпускной квалификационной работе магистра должны быть расположены в логической последовательности после завершения списка использованных источников и литературы.

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки в порядке их упоминания, а сами приложения приводятся в той последовательности, в которой они упоминаются в тексте.

Каждое приложение начинается с нового листа. В правом верхнем углу листа пишется слово «Приложение» и указывается его номер, обозначенный арабской цифрой (без знака № и точки в конце), например: Приложение 1. Каждое приложение должно иметь название, которое приводится на следующей строчке без знаков препинания и выравнивается по центру страницы, а под ним – само приложение.

Между названием приложения и самим приложением оставляется пустая строка. Текст приложений должен быть четким и актуализированным, что определяет оценку качества их оформления.

Презентация выпускной квалификационной работы магистра должна включать слайды, раскрывающие содержание доклада по работе:

1. Тему работы и ее формат, фамилию, имя, отчество автора ВКР и научного руководителя;

2. Формулировку проблемы (актуальность исследования);

3. Характеристику объекта исследования (если необходимо);

4. Основные результаты исследования.

Объем презентации – не более 10 слайдов, включая первый.

Не позднее чем за 2 (два) календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы магистра в государственную экзаменационную комиссию передается:

1) ВКР, переплетенная в соответствии с установленными требованиями

2) ВКР в электронном виде вместе со слайдами презентации

3) отзыв научного руководителя (с копией)

4) рецензию (рецензии) оппонента (рецензентов) (с копиями)

5) заключение об экспертизе текста ВКР по программе «Антиплагиат» Объем оригинальности текста должен составлять не менее 75% от общего объема работы, исключая титульный лист, список источников и литературы.

Для текста ВКР - формат расширения (.doc / .docx), для слайдов – формат (.ppt / .pptx). Название файла должно отражать его содержание:

- для текста ВКР оно состоит из фамилии ее автора и названия темы работы (например *Иванов_Название ВКР.doc*);

- для презентации: после темы работы в скобках указывается (..... (презентация)).

Файлы записываются на CD – диск или flash носитель.

Текст ВКР представляется на электронном носителе в формате *doc* текстового редактора Microsoft Word.

Отзыв, рецензия, справка – в формате PDF.

CD-диск или flash носитель должен содержать внешнюю маркировку в виде наклейки или надписи перманентным маркером с указанием - фамилии и инициалов студента; - наименования факультета (Факультет востоковедения и социально-коммуникативных наук); - кода направления подготовки (43.04.02 - Туризм) - наименования магистерской программы - год защиты. Тексты выпускных квалификационных работ магистров размещаются в электронно-библиотечной системе РГГУ.

3.2. Оценочные материалы для ВКР

3.2.1. Описание показателей, критериев и шкалы оценивания

При определении оценки, полученной по результатам защиты ВКР, необходимо исходить из следующих критериев:

- актуальность, полнота раскрытия темы, научный аппарат ВКР, обоснованность выводов и рекомендаций, отражение в работе прохождения обучающимся практик,
- соответствие работы профилю направления подготовки.

Установленным методическим требованиям к оформлению работы,

- доклад обучающегося (в т.ч. наличие презентационного и раздаточного материала и т.д.) и аргументированность ответа на вопросы членов ГАК и замечания рецензента и оппонента;

- отзыв научного руководителя и оценка работы рецензентом и оппонентом, и другие требования, предъявляемые программой ГИА.

Оценка	Критерии оценки
отлично	<p>Заслуживает защищающийся,</p> <ul style="list-style-type: none"> - твердо знающий содержание ВКР; - грамотно и уверенно, с использованием юридической терминологии отвечающий на все дополнительные вопросы; - показавший умение свободно логически и ясно мыслить; - обнаруживший твердые навыки и умение приложить теоретические знания к практическому их применению. Такой ответ должен продемонстрировать знание исследуемой темы, нормативно-правовых и специальных источников, использованных при написании ВКР. <p>Оценка «отлично» выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы - знает в рамках требований к направлению подготовки законодательно-нормативную и практическую базу.</p> <ul style="list-style-type: none"> - На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
хорошо	<p>Заслуживает защищающийся,</p> <ul style="list-style-type: none"> - обнаруживший полное знание содержания ВКР; - успешно, без существенных недочетов, ответивший на все дополнительные вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными, либо были даны без использования специальной юридической терминологии. <p>Дипломант при ответах на полученные дополнительные вопросы обнаруживает знания логических связей вопросов билета с другими разделами курса, но ответы недостаточно четкие.</p> <p>Выводы на основании работы сделаны, но они не обладают достаточной актуальностью</p>
удовлетворительно	<p>Заслуживает защищающийся, который:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обнаружил по всем вопросам знания только основ исследуемой темы, но не усвоивший детали, допуская ошибки принципиального характера; - отвечает на заданные дополнительные вопросы, но полностью не владеет терминологией, допускает существенные погрешности в ответе; - обладает необходимыми знаниями для устранения допущенных ошибок путем ответа на дополнительные вопросы;

	<p>-при ответах на дополнительные вопросы не может увязать содержание исследуемой темы со смежными отраслями и институтами права;</p> <p>-допустил грубые нарушения правил оформления и содержания ВКР, не устранил замечания научного руководителя;</p> <p>-в качестве выводов вынес на защиту положения, не обладающие научной актуальностью.</p> <p>Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания дипломантом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p>
неудовлетворительно	<p>Выставляется защищающийся, обнаружившему</p> <p>-полное незнание выбранной для исследования темы;</p> <p>-допустившему принципиальные ошибки в оформлении и содержании ВКР,</p> <p>-не ответившему на полученные дополнительные вопросы</p>

Результаты защиты ВКР определяются на основе оценочных суждений, представленных в отзыве научного руководителя, письменных рецензиях и выступлениях оппонентов, замечаниях Председателя и членов ГЭК, данных по поводу основного содержания работы, и ответов магистранта на вопросы, поставленные в ходе защиты.

Члены комиссии оценивает все этапы защиты диссертации - презентацию результатов работы, понимание вопросов и ответы на них, умение вести научную дискуссию, общий уровень подготовленности магистранта, демонстрируемые в ходе защиты компетенции.

Основными критериями оценки ВКР являются:

- степень соответствия работы уровню квалификационных требований, предъявляемых к подготовке магистров, а также требованиям, предъявляемым к магистерским ВКР;
- соответствие темы ВКР магистерской программе, актуальность, степень разработанности темы;
- качество и самостоятельность проведенного исследования: обоснование собственного подхода к решению дискуссионных проблем теории и практики, самостоятельный выбор и обоснование методологии исследования, репрезентативность, оригинальность использованных источников, самостоятельность анализа материала, разработки модели, вариантов решения, полнота и системность вносимых предложений по рассматриваемой проблеме, самостоятельная и научно обоснованная формулировка выводов по результатам исследования, полнота решения поставленных в работе задач;
- новизна и практическая значимость полученных автором научных результатов, их достоверность;
- язык и стиль ВКР;
- соблюдение требований к оформлению ВКР.

При оценивании изучения основных источников по теме магистерской диссертации учитываются:

- выявление источников и литературы, выполняющих методологическую функцию (0-9 баллов);
- определение источников и литературы, которые могут служить для подтверждения выдвигаемых в исследовании положений (0-8 баллов);
- определение круга дискуссионных источников, подвергающихся критике (0-8 баллов).

При оценивании обоснования актуальности научной проблемы и формирование научной гипотезы учитываются:

- объяснение причин, по которым тема исследования назрела именно в данный момент (0-5 баллов);
- объяснение того, что являлось препятствием раскрытия исследуемой проблемы ранее (0-5 баллов);

- выявление того, насколько обращение к данной теме обусловлено развитием науки, накоплением новой информации и методов исследования по данной проблеме (0-5 баллов);
- предполагаемая польза Вашего исследования для науки, экономики в целом или отрасли (0-5 баллов);
- степень соответствия выдвигаемой гипотезы, во-первых, установленным в науке законам, во-вторых, фактическому материалу, в-третьих, законам формальной логики (0-5 баллов).

При оценивании подбора, обработки и анализа статистической информации по теме исследования учитываются:

- степень интенсивности изучаемого явления в экономической системе (0-5 баллов);
- степень распространенности экономических процессов и явлений (0-5 баллов);
- рассмотрение экономических процессов и явлений в динамике (0-5 баллов);
- степень отражения статистическими показателями внутреннего строения, структуры исследуемого явления (0-5 баллов).

При оценивании анализа основных источников и литературы по теме магистерской диссертации учитываются:

- анализ основных понятий, научных и практических проблем изучаемой темы (0-5 баллов);
- сопоставление различных точек зрения с целью выявления той, которая наиболее полно и разносторонне раскрывает исследуемое явление (0-5 баллов);
- степень сложности источника (0-5 баллов);
- использование иностранной литературы (0-5 баллов).

При оценивании формулировки положений, характеризующих элементы новизны магистерской диссертации учитываются:

- наличие теоретических положений, выводов, которые впервые сформулированы (0-5 баллов);
- наличие теоретических положений, выводов, которые убедительно обоснованы (0-5 баллов);
- рассмотрение существующих точек зрения, их критический анализ и сопоставление в свете новых задач диссертации (0-5 баллов);
- вовлечение в научный оборот нового статистического и фактического материала (0-5 баллов);
- раскрытие ранее недостаточно исследованных вопросов (0-5 баллов).

При оценивании презентации магистерской диссертации учитываются:

- полноценность информации о проведенном исследовании (0-9 баллов)
- связь презентации с диссертацией (0-7 баллов)
- графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д.) (0-7 баллов) - графический дизайн (0-7 баллов)

В ходе осуществления подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы магистр должен продемонстрировать освоение следующих компетенций:

На этапе выбора темы, обоснования актуальности и ее важности для развития туристской сферы УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6.

На этапе оформления обеспечивающих выбор темы и процедуру подготовки к защите документов ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7.

При анализе степени разработанности выбранной темы ВКР и формировании собственного взгляда на теоретические аспекты объекта исследования ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5.

При написании аналитической и практической части ВКР ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5.

3.2.2. Примерная тематика ВКР

Магистерская программа «Формирование и обеспечение внутренних

коммуникаций»

Упрощение визового режима и влияние на создание новых рабочих мест в сфере туризма.

Внедрение ESG принципов в деятельность туристской компании и её нормативное регулирование.

Разработка нормативной и организационной политики открытых инноваций для туристской компании.

Нормативное сопровождение вовлечения объекта культурного наследия в туристский проект.

Разработка политики сохранения туристских объектов материального и духовного объекта.

Социальная ответственность туризма и управление объектами культурного наследия: нормативно-правовой и организационный аспекты.

Формирование региональной политики управления оптимальной туристской нагрузкой на регион.

Создание нормативной и организационной системы устойчивого развития туризма для компании / региона.

Качество занятости населения в структуре внедрения практик устойчивого развития туризма.

Циркулярная экономика устойчивого развития туризма.

Краудсорсинг в туристской деятельности в целях устойчивого развития.

Нормативно-правовые особенности применения парадигмы «открытого туризма» в деятельности туристской компании.

Развитие нормативной практики эффективного менеджмента в отношении объектов культурного наследия.

Совместное творчество в туристских проектах: правовое и организационное сопровождение.

3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура проведения защиты и оценивания ВКР.

Выпускные квалификационные работы, выполненные по завершении образовательных программ подготовки магистров всех форм обучения, подлежат проверке.

Они проверяются выпускающими кафедрами на оригинальность и самостоятельность авторского текста. (минимальная оригинальность текста – 75%)

Далее, научный руководитель представляет письменный отзыв (Приложение 5) о работе магистранта в период подготовки ВКР, в котором дается общая оценка работы и допуск ее на защиту.

Кроме этого, на выпускную квалификационную работу магистрант получает рецензию (Приложение 6).

Выпускные квалификационные работы по программам магистратуры подлежат внешнему рецензированию.

Для проведения внешнего рецензирования выпускная квалификационная работа направляется одному или нескольким рецензентам из числа лиц, не являющихся работниками выпускающей кафедры, факультета (института), РГГУ.

Если выпускная квалификационная работа имеет междисциплинарный характер, она может быть направлена нескольким рецензентам.

Рецензент проводит анализ выпускной квалификационной работы и представляет письменную рецензию на указанную работу.

В рецензии (рецензиях) на ВКР должна содержаться предварительная оценка в форме вывода: «Работа допускается к защите с оценкой ...» или «Работа не допускается к защите». Окончательная оценка дается после защиты.

Если работа не допущена к защите, то она должна быть магистрантом переработана в соответствии с рецензией и вновь представлена на кафедру. Обучающийся должен быть ознакомлен с отзывом научного руководителя и рецензией (рецензиями) не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

На защиту ВКР студент представляет:

- ВКР на бумажном и электронном носителях; - отзыв научного руководителя с рекомендацией о допуске к защите, рецензию;
- протокол экспертизы соответствия уровня достижения магистрантом запланированных результатов выполнения ВКР - зачетную книжку.

Защита ВКР носит публичный характер в присутствии комиссии - ГЭК, сформированной по распоряжению декана факультета и в соответствии с приказом ректора.

Процедура защиты включает следующие этапы:

- сообщение магистранта об основном содержании работы;
- ответы магистранта на вопросы членов ГЭК. Магистрант должен тщательно подготовиться к защите ВКР.

Общая продолжительность доклада не более 7 минут.

Общая схема защиты:

- следует дать краткое обоснование темы, показать ее актуальность;
- указать, какова цель работы и ее задачи;
- проанализировать существующие в отрасли проблемы;
- раскрыть, какие результаты достигнуты в ходе исследования и что сделано лично студентом;
- изложить вытекающие из проведенного исследования основные выводы и предложения.

Краткий доклад может быть подготовлен в письменном виде, но выступать на защите перед ГЭК следует, не зачитывая текст.

Доклад необходимо иллюстрировать презентациями: графиками, таблицами, схемами, подготовленными заблаговременно в виде презентации.

Презентации должны включать 8 - 10 слайдов.

Оценка результатов защиты ВКР производится коллегиально членами ГЭК, присутствующими на защите работы.

Оценка объявляется после окончания защиты всех ВКР на данном заседании ГЭК.

ВКР, имеющие определенную практическую ценность или содержащие оригинальные решения, ГЭК может рекомендовать к опубликованию, реализации или использованию в учебном процессе.

Обучающемуся, не защитившему ВКР в установленный день по уважительной причине, подтвержденной документально, срок обучения может быть продлен решением администрации факультета и университета в соответствии с требованиями Министерства высшего образования и науки РФ.

4. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

Для проведения экзамена и защиты ВКР необходима аудитория, оснащенная ПК и мультимедиа-проектором.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое

5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО»	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

5. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Процедуры проведения ГИА для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья регламентируются действующим Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

*ИСТОРИКО-АРХИВНЫХ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И
СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра культуры мира и демократии*

Фамилия Имя Отчество

НАЗВАНИЕ ТЕМЫ РАБОТЫ

Выпускная квалификационная работа студентки 2-го курса
очной формы обучения

Направление подготовки 43.04.01 «Сервис»

Направленность (профиль) «Технологии современного лидерства»

Допущена к защите на ГЭК

Заведующий кафедрой
к.и.н., доц.

Руководитель
Канд. эконом. наук, доц.

_____ И.О. Фамилия
«__» _____ 20__ г.

_____ И.О. Фамилия
«__» _____ 20__ г.

Москва 202_

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

Факультет _____ востоковедения и социально-коммуникативных наук
Кафедра _____ Культуры мира и демократии
Направление подготовки / _____ 43.04.01 «Сервис»
специальность _____
(код, наименование)
Направленность _____ «Технологии современного лидерства»
(профиль) _____

Заведующему кафедрой _____

(ученая степень, ученое звание, Фамилия И.О.)
студента (ки) 2 курса
_____ очной _____ формы обучения

(Фамилия Имя Отчество)

(телефон домашний / рабочий)

(телефон сотовый)
e-mail: _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы (ВКР):

и назначить научным руководителем _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

внешним рецензентом _____
(должность, ученая степень, ученое звание)
(Фамилия, Имя, Отчество)

_____ (должность, ученая степень, ученое звание)

«__» _____ 202__ г. _____ (подпись студента)

СОГЛАСОВАНО:

Научный руководитель _____ (подпись)
(должность, Фамилия И.О.)

Заведующий кафедрой _____ (подпись)
(Фамилия И.О.)

«__» _____ 202__ г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

Институт / Факультет востоковедения и социально-коммуникативных наук
Кафедра / УНЦ Культуры мира и демократии
Направление подготовки 43.04.01 «Сервис»

Направленность «Технологии современного лидерства»
Магистерская программа _____

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

(ученая степень, ученое звание, Фамилия И.О.)

(подпись)

«___» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ *

на выпускную квалификационную работу**

студента (ки) _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

2 курса _____ группы.

1. Тема выпускной квалификационной работы (ВКР):

_____ утверждена приказом ректора РГГУ от «___» _____ 20__ г.

2. Дата представления ВКР на кафедру «___» _____ 20__ г.

3. Структура выпускной квалификационной работы (наименование глав)

Первая глава _____

Вторая глава _____

Третья глава _____

Приложения, _____

(схемы, таблицы) _____

4. Сроки сдачи материалов ВКР

№ п/п	Глава	Дата
1	2	3
1.	Первая глава	
2.	Вторая глава	
3.	Третья глава	

5. Дата выдачи задания «___» _____ 20__ г.

6. Научный руководитель _____
(должность, Фамилия И.О.) _____ (подпись)

7. Научный консультант _____

8. Задание принял

(должность, Фамилия И.О.)

(подпись)

(Фамилия И.О. студента)

(подпись)

* Составляется на основании решения заседания кафедры (Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.).

** Справочно: прилагается перечень запланированных образовательных программ (ОП) результатов обучения (указываются шифры и содержание целевых компетенций).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы

Обучающийся _____

Кафедра культуры мира и демократии ФВиСКН ИАИ

направление подготовки 43.04.01 «Сервис»

направленность «Технологии современного лидерства»

форма обучения _____ курс _____ группа _____

Тема выпускной квалификационной работы (ВКР) _____

ТЕКСТ ОТЗЫВА

Научный руководитель в свободной форме анализирует: актуальность и новизну темы; соответствие содержания работы теме; степень самостоятельности раскрытия темы; логичность, четкость, грамотность изложения материала; обоснованность, новизна выводов, практическая ценность полученных результатов; рекомендации к публикации, внедрению, представлению на конкурс; уровень теоретической разработки темы магистрантов; соответствие правилам оформления работы; оценка соответствия ВКР предъявляемым требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов.

Научный руководитель _____

(должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20 _____ г.

Подпись _____

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ОТЗЫВ РЕЦЕНЗЕНТА

на работу обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы

Обучающийся _____

Кафедра культуры мира и демократии ФВиСКН ИАИ

направление подготовки 43.04.01 «Сервис»

направленность «Технологии современного лидерства»

форма обучения _____ курс _____ группа _____

Тема выпускной квалификационной работы (ВКР) _____

ТЕКСТ ОТЗЫВА

Рецензент в свободной форме анализирует: актуальность и новизну темы; соответствие содержания работы теме; степень самостоятельности раскрытия темы; логичность, четкость, грамотность изложения материала; обоснованность, новизна выводов, практическая ценность полученных результатов; рекомендации к публикации, внедрению, представлению на конкурс; уровень теоретической разработки темы магистрантов; соответствие правилам оформления работы; оценка соответствия ВКР предъявляемым требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов.

Рецензент _____

(должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20 _____ г.

Подпись _____

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ОТЗЫВ ОППОНЕНТА

на работу обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы

Обучающийся _____

Кафедра культуры мира и демократии ФВиСКН ИАИ

направление подготовки 43.04.01 «Сервис»

направленность «Технологии современного лидерства»

форма обучения _____ курс _____ группа _____

Тема выпускной квалификационной работы (ВКР) _____

ТЕКСТ ОТЗЫВА

Оппонент в свободной форме анализирует: актуальность и новизну темы; соответствие содержания работы теме; степень самостоятельности раскрытия темы; логичность, четкость, грамотность изложения материала; обоснованность, новизна выводов, практическая ценность полученных результатов; рекомендации к публикации, внедрению, представлению на конкурс; уровень теоретической разработки темы магистрантов; соответствие правилам оформления работы; оценка соответствия ВКР предъявляемым требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов.

Оппонент _____

(должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20 _____ г.

Подпись _____