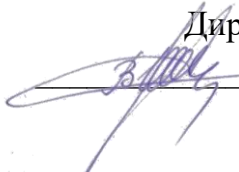


Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

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

  
Директор института  
В.В. Гернеший  
27.05.2021 г.

**ПРОГРАММА**

**Научно-исследовательской работы**  
по направлению подготовки **38.04.02 Менеджмент**

направленность программы  
**«Управление клиентским опытом и инновации в сервисе»**

квалификация выпускника **«магистр»**

Москва 2021

## 1. Цели и задачи

*Основной целью* научно-исследовательской работы является выработка у магистранта компетенций и навыков ведения самостоятельных научных исследований и развития способностей, связанных с решением сложных профессиональных задач в условиях инновационных процессов в области управления системами и проектами.

НИР магистранта организуется специально назначенным руководителем. Направление научно-исследовательских работ определяется в соответствии с магистерской программой и темой магистерской диссертации.

*Задачами* НИР являются:

- формирование представления о специфике научных исследований по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», направленность программы (профиль) Управление клиентским опытом и инновации в сервисе;
- обеспечение становления научного мышления магистрантов, формирование у них четкого представления об основных профессиональных задачах, способах их решения, формах организации НИР кафедры;
- обеспечение готовности к профессиональному самосовершенствованию, развитию инновационного мышления и творческого потенциала, профессионального мастерства;
- самостоятельное формулирование и решение задач, возникающих в ходе НИР, требующих углубленных профессиональных знаний;
- овладение навыками применения общенаучных и специальных методов исследований в соответствии с направлением магистерской программы;
- получение навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- формирование умений представлять результаты своей работы, отстаивать свои позиции в профессиональной среде, находить компромиссные и альтернативные решения;
- развитие умений формировать базы знаний, осуществлять верификацию и структуризацию информации, осуществлять научно-исследовательскую и инновационную деятельность в целях получения нового знания, систематически применять эти знания для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций, связанных с управлением предприятиями сервисных услуг и проектами;
- формирование способности создавать новое знание, соотносить это знание с имеющимися отечественными и зарубежными исследованиями, использовать знание при осуществлении экспертных работ, в целях практического применения методов и теорий;
- развитие умений организовать свой научный труд, генерировать новые идеи, находить подходы к их реализации;
- формирование способности самосовершенствования, расширения границ своих научных и профессионально-практических познаний, использовать методы и средства познания, различные формы и методы обучения и самоконтроля, новые образовательные технологии для своего интеллектуального развития и повышения культурного уровня;
- овладение методами и методиками для аналитической и оценочной работы в научных исследованиях.

Кафедра определяет специальные требования к подготовке магистров по научно-исследовательской части программы.

К числу специальных требований относится:

- выполнение заданий руководителя в соответствии с индивидуальным планом научно-исследовательской работы магистранта на учебный год;
- публикация не менее одной научной статьи в изданиях научного, научно-теоретического, научно-практического, научно-популярного характера как внутри РУДН, так и в сторонних организациях, включая зарубежные;
- участие в практической реализации научных результатов, выступление на научных конференциях и предоставление научных работ для участия в конкурсах.

Исходя из цели и задач научно-исследовательской работы, магистрант должен:

**знать:**

- специфику научных исследований по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» направленность программы (профиль) Управление клиентским опытом и инновации в сервисе;

- общенаучные и специальные методы исследований в соответствии с магистерской программой;
- принципы организации научно-исследовательской деятельности;
- содержание инструментальных средств исследования;
- технологию научно-исследовательской деятельности;

**уметь:**

- формулировать научную проблематику в сфере менеджмента по направлению управления предприятиями сферы сервиса и проектами;
- обосновывать актуальность выбранного научного направления;
- подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании;
- пользоваться методиками проведения научных исследований;
- реферировать и рецензировать научные публикации;
- делать обоснованные заключения по результатам проводимых исследований;
- вести научные дискуссии, не нарушая законов логики и правил аргументирования;

**владеть:**

- методами анализа и синтеза, способствующих развитию личности научного работника;
- способами обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретацией;
- методиками организации и проведения научно-исследовательской работы по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», направленность программы (профиль) Управление клиентским опытом и инновации в сервисе.

## 2. Место НИР в структуре ООП

НИР относится к блоку 2 «Практики» учебного плана магистратуры.

Научно-исследовательская работа магистрантов организуется кафедрой менеджмента экономического факультета на протяжении всего периода обучения в магистратуре и проводится параллельно с теоретическим обучением, в процессе написания магистерской диссертации, а также согласно учебному плану и календарному графику в специально отведенное время в ходе самостоятельной работы.

НИР базируется на знании дисциплин учебного плана.

НИР является основой подготовки и написания научных статей, докладов и магистерской диссертации.

## 3. Требования к результатам НИР

В результате выполнения НИР у выпускника должны быть сформированы следующие универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий;

УК-6 Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки;

ОПК-5 Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты;

ПК-5 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы сервиса на различных уровнях управления.

Исходя из цели и задач научно-исследовательской работы, магистрант должен:

**знать:**

- специфику научных исследований по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент»;
- общенаучные и специальные методы исследований в соответствии с направленностью (профилем) магистерской программы «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе»;
- принципы организации научно-исследовательской деятельности;
- содержание инструментальных средств исследования;
- технологию научно-исследовательской деятельности.

**уметь:**

- формулировать научную проблематику в сфере менеджмента по направлению управления предприятиями сферы сервиса и проектами;

- обосновывать актуальность выбранного научного направления;
- подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании;
- пользоваться методиками проведения научных исследований;
- реферировать и рецензировать научные публикации;
- делать обоснованные заключения по результатам проводимых исследований;
- вести научные дискуссии, не нарушая законов логики и правил аргументирования;

**владеть:**

- методами анализа и самоанализа, способствующих развитию личности научного работника;
- способами обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретацией;
- методиками организации и проведения научно-исследовательской работы по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», направленность программы (профиль) Управление клиентским опытом и инновации в сервисе.

#### 4. Объем НИР

Общая трудоемкость НИР составляет 36 зачетных единиц, 1296 часов, организуется в течение 24 недель. Научно-исследовательская работа завершается аттестацией в форме зачета с оценкой.

#### 5. Виды и содержание научно-исследовательской работы магистрантов

Научно-исследовательская работа по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», направленность программы (профиль) Управление клиентским опытом и инновации в сервисе является системным элементом учебного процесса.

Научно-исследовательская работа магистра включает: изучение литературы по теме исследования; практическую работу по реализации организационно-управленческих функций; публикацию статей; подготовку текста магистерской диссертации.

№	Содержание НИР	Виды работ, включая самостоятельную работу студента	Формы текущего контроля
1	Методология научно-исследовательской работы по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент»	Самостоятельное изучение методов и методик НИР	Индивидуальная работа с руководителем
2	Определение направления научных исследований	Ознакомление с перечнем наиболее актуальных и приоритетных тем НИР	Индивидуальная работа с руководителем
3	Составление плана НИР по выбранной теме	Самостоятельная работа с руководителем	Утверждение индивидуального плана
4	Составление библиографии по теме магистерской диссертации	Составление картотеки литературных источников. Работа в библиографическом отделе университета, РГБ; работа с Интернет-ресурсами и т.д. (К литературным источникам относятся монографии одного автора, монографии группы авторов, авторефераты диссертаций, диссертации, статьи в сборнике научных трудов, статьи в научных журналах и прочее. Всего нужно указать не менее 50 источников)	Индивидуальная работа с руководителем
5	Изучение литературы и ее анализ применительно к теме исследование	Самостоятельное изучение и анализ литературы	Индивидуальная работа с руководителем

6	Обоснование актуальности темы НИР	Выявление проблемных вопросов	Доклады, реферативные справки
7	Формулировка цели и задач НИР	Самостоятельная работа с руководителем	Индивидуальная работа с руководителем
8	Определение объекта и предмета НИР	Самостоятельная работа с руководителем	Индивидуальная работа с руководителем
9	Критический обзор существующих подходов, теорий и концепций по выбранной теме НИР	Проведение анализа и оценки выбранной темы НИР	Реферативные справки, собеседование
10	Практическая работа магистранта по реализации организационно-управленческих функций в организации	Организация и проведение исследования по проблеме, сбор эмпирических данных и их интерпретация: выполнение организационно-управленческих заданий, посещение организаций, мастер-классов и т.д.	Описание организации и методов исследования (вторая глава диссертации) Интерпретация полученных результатов в описательном и иллюстративном оформлении
11	Подготовка материалов по теме исследования для выступления на конференциях, семинарах, круглых столах и т.д.	Сбор фактического материала для магистерской диссертации, включая разработку методологии сбора данных, методов обработки результатов, оценку их достоверности и достаточности для завершения работы над диссертацией	Самостоятельная работа под руководством научного руководителя Доклады, реферативные справки
12	Подготовка и опубликование научной статьи по теме исследования	Самостоятельная работа с руководителем	Научные издания, конференции, конкурсы работ
13	Публичная защита отчета о результатах НИР магистранта (промежуточная)	Отчет о работе (См. методические рекомендации по составлению отчета)	Научный семинар. Отзыв о выступлении в характеристике магистранта. Заключение выпускающей кафедры об уровне исследования. Характеристика руководителя о результатах НИР магистрантов
16	Аналитическая работа по теме НИР	Сбор фактического материала для магистерской диссертации, включая разработку методологии сбора данных, методов обработки результатов. Оценка достоверности и достаточности фактического материала для завершения магистерской диссертации	Доклады, реферативные справки
17	Оценка и апробация результатов НИР и их научной новизны	Самостоятельная работа с руководителем	Доклады, реферативные справки, выступления на конференциях, семинарах и т.п.
18	Публичная защита отчета о результатах НИР магистранта	Отчет о работе (См. методические рекомендации по составлению отчета)	Научно-исследовательский семинар на кафедре

19	Представление текста магистерской диссертации руководителю	Подготовка окончательного текста магистерской диссертации и представление ее к защите	Индивидуальная работа с руководителем
21	Итоговый контроль по результатам НИР	Отчет о работе (См. методические рекомендации по составлению отчета)	Зачет с оценкой

Перечень форм научно-исследовательской работы для магистрантов может быть конкретизирован и дополнен в зависимости от специфики магистерской программы и темы исследования.

Содержание НИР указывается в индивидуальном плане магистра, разрабатывается совместно с научным руководителем, утверждается на заседании кафедры менеджмента.

### **8. Материально-техническое обеспечение НИР:**

Необходимо использование мультимедийного оборудования.

### **9. Информационное обеспечение НИР**

а) программное обеспечение Windows XP/Vista/7, Acrobat Reader, Microsoft Office

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- Электронный каталог – база книг и периодики в фонде библиотеки РУДН.
- Электронные ресурсы – в том числе раздел: *Лицензированные ресурсы УНИБЦ (НБ):*
- SPRINGER. Книжные коллекции издательства
- Вестник РУДН
- East View
- eLibrary.ru
- Grebennikon
- Library PressDisplay
- University of Chicago Press Journals
- Книги издательства «Альпина Паблишерз»
- Электронная библиотека диссертаций РГБ
- Информационные библиографические базы данных ИНИОН РАН,
- КонсультантПлюс
- Библиографическая база данных Management Contents,
- База данных по бизнесу и экономике (Business Source Complete),
- Базы данных Ассоциации Менеджеров России.

#### **Информационно-справочные и поисковые системы:**

Rambler.ru, Yandex.ru, Google. ru, Nigma.ru, Google. com, Апорт, FileSearch

### **10. Научно-методическое обеспечение самостоятельной научно-исследовательской работы**

В процессе самостоятельной научно-исследовательской работы могут быть использованы:

- информационные технологии для сбора, хранения и обработки статистической и ведомственной информации;
  - социологические методы сбора и обработки информации;
- В процессе научно-исследовательской работы предполагаются:
- самостоятельная работа магистрантов по изучению научной и учебно-методической литературы;
  - консультации ведущих преподавателей.

### **11. Методические указания для обучающихся по НИР**

#### **11.1. Методические рекомендации по подготовке научного доклада**

Одной из форм самостоятельной работы обучающихся является подготовка научного доклада, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии.

Цель научного доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов. Научный доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации обучающемуся:

- перед началом работы по написанию научного доклада согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;
- представить доклад руководителю в письменной форме;
- выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего научного доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования к оформлению научного доклада:

шрифт - TimesNewRoman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см., отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО обучающегося. В структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателем. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись обучающегося, выполнившего работу.

Общая оценка за доклад учитывает содержание доклада, его презентацию, а также ответы на вопросы.

## 11.2. Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, курсовой работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома. К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература: учебники и учебные пособия. Дополнительная литература: монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации обучающемуся:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;
- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;
- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

**Конспект** - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

**Цитата** - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки указывается страница источника.

**Тезисы** - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

**Аннотация** - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

**Резюме** - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросах.

### 11.3. Методические рекомендации по составлению отчета

В отчете (приложение 2) за **1 семестр** указывается:

- направление, тема магистерской диссертации и план (график) работы над ней с указанием основных мероприятий и сроков их реализации;
- основные литературные источники, которые будут использованы в качестве теоретической базы, количество монографий, научных статей, авторефератов диссертаций, выбранных для последующего анализа;
- цели и задачи диссертационного исследования;
- объект и предмет исследования;
- обоснование актуальности выбранной темы и характеристика современного состояния изучаемой проблемы;
- выступление на научно-практической конференции (круглом столе).

К отчету (приложение 2) прикладывается библиографический список по направлению диссертационного исследования, а также текст выступления (доклада) на конференции (круглом столе).

Объем доклада не должен превышать 3-х страниц формата А4, написанных шрифтом TimesNewRoman 14 с междустрочным интервалом 1,5.

Отчет (приложение 2) за **2 семестр** по форме может представлять введение к магистерской диссертационной работе, в котором отражается актуальность, объект, предмет и методы исследования. Подробный обзор литературы по теме диссертации, основанный на актуальных научно-исследовательских публикациях и содержащий анализ основных результатов и положений, полученных ведущими специалистами в области проводимого исследования, оценку их применимости в рамках диссертационного исследования, а также предполагаемый личный вклад автора в разработку темы. Основу обзора литературы должны составлять источники, раскрывающие теоретические аспекты изучаемого вопроса, в первую очередь научные монографии и статьи научных журналов;

К отчету прилагается статья по теме магистерской диссертации. Примерный объем статьи – 4 - 6 страниц формата А4, написанных шрифтом TimesNewRoman 14 с междустрочным интервалом 1,5.

Отчет (приложение 2) за **2 год обучения** представляет собой текст выступления с результатами НИР на научном семинаре кафедры. К отчету прилагается презентация доклада. В докладе необходимо изложить результаты обзора теоретических положений, полученных ведущими специалистами в области проводимого исследования, дать оценку их применимости в рамках диссертационного исследования, указать, какой личный вклад вносит магистрант в разработку темы. Необходимо отметить выступление на научно-практических конференциях. К отчету прилагается статья по теме магистерской диссертации. По форме это может быть Глава 1 диссертационного исследования. Примерный объем статьи – 20 страниц формата А4, написанных шрифтом TimesNewRoman 14 с междустрочным интервалом 1,5.

Зачет с оценкой по итогам НИР выставляется руководителем в виде комплексной оценки по результатам отчета магистранта за первый год обучения, а также по итогам представления текста магистерской диссертации руководителю в установленные сроки для защиты.

Оценка НИР проставляется руководителем в соответствии с системой оценок ECTS и балльно-рейтинговой системой (БРС), оформляется в учебную ведомость установленного образца и зачетную книжку магистранта.

Баллы БРС	Традиционные оценки в РФ	Баллы для перевода оценок	Оценки	Оценки ECTS
86 - 100	5	95 - 100	5	A
		86 - 94	5	B
69 - 85	4	69 - 85	4	C
51 - 68	3	61 - 68	3	D
		51 - 60	3	E
0 - 50	2	31 - 50	2	FX



		<b>0 - 30</b>	<b>2</b>	<b>F</b>
<b>51 – 100</b>	<b>Зачет</b>		<b>Зачет</b>	<b>Passed</b>

Магистранты, не предоставившие в установленный срок отчеты по НИР и не сдавшие положительно зачет с оценкой, к защите магистерской диссертации не допускаются

#### **11.4. Руководство научно-исследовательской работой и контроль за ее выполнением**

Руководство общей программой НИР осуществляется руководителем магистерской программы.

Руководство индивидуальной частью программы (написание магистерской диссертации) осуществляет руководитель магистерской диссертации.

Обсуждение плана и промежуточных результатов НИР проводится в рамках научно-методологического семинара (круглого стола) с привлечением руководителей, ведущих исследователей и работодателей. Семинар проводится не реже одного раза в год.

Результаты научно-исследовательской работы должны быть оформлены в письменном виде (отчет) и представлены для утверждения руководителю.

Отчет о научно-исследовательской работе магистранта с визой руководителя должен быть представлен на кафедру.

#### **11.5. Научно-исследовательские технологии**

Одной из основных активных форм научно-исследовательских технологий, используемых в НИР, является семинар, связанный с ведением деятельности в области предприятий сферы сервиса.

Семинар проводится на регулярной основе в соответствии с утвержденным графиком.

К его работе привлекаются ведущие исследователи и специалисты-практики.

В рамках НИР должны быть предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций; мастер-классы экспертов и специалистов; также должны широко использоваться Интернет-ресурсы и средства современной коммуникации.

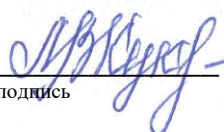
Большое значение для реализации результатов НИР магистранта имеет его участие в научно-практических конференциях, проводимых в РУДН или в других вузах.

Удельный вес научных исследований, проводимых в интерактивных формах, определяется необходимостью выработки у магистрантов компетенций и навыков ведения самостоятельных научных исследований и развития способностей, связанных с решением сложных профессиональных задач.

#### **Разработчики:**

Зам.директора по УМР, к.п.н.

должность, название кафедры

  
подпись

Л.В. Куikliна

инициалы, фамилия

**Руководитель программы**

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры

  
подпись

Е.С. Богомоллова

инициалы, фамилия