


Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра управления персоналом и экономической теории

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института управления и  
государственной службы  
\_\_\_\_\_ Р.Г. Харьковский  
(подпись) \_\_\_\_\_ 2023 года



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис  
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Луганск – 2023

## Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации разработана по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа Управление процессами обслуживания (программа магистратуры) – \_\_ с.

Программа государственной итоговой аттестации составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01. Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518, редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020.

## СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.


канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Гуськова О.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

Программа государственной итоговой аттестации утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_


Заведующий кафедрой  
управления персоналом и экономической теории \_\_\_\_\_  Чумаченко Г.В.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Согласована:  
Директор института управления и  
государственной службы \_\_\_\_\_  Харьковский Р.Г.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и  
государственной службы \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Председатель учебно-методической  
комиссии института управления и государственной службы \_\_\_\_\_  Резник А.А.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации	4
1.2. Перечень компетенций, которые должны быть сформированы у обучающихся в процессе подготовки к государственной итоговой аттестации	5
2. ВИДЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
3. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА	9
3.1. Методические рекомендации по выполнению и защите магистерской диссертации	9
3.1.1. Требования к содержанию структурных элементов	9
3.1.2. Требования к оформлению	19
3.1.3. Подготовка диссертации к защите	26
3.2. Тематика магистерских диссертаций для обучающихся	29
3.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки магистерской диссертации	32
3.4. Критерии оценивания по результатам защиты магистерской диссертации	37
ПРИЛОЖЕНИЯ	

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация, завершающая освоение основной профессиональной образовательной программы высшего образования (программы магистратуры), является итоговой аттестацией обучающихся по программе магистратуры. Целью государственной итоговой аттестации (в дальнейшем – ГИА) является установление степени соответствия уровня качества подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление процессами обслуживания» и степени овладения выпускниками необходимыми компетенциями.

Организация и проведение государственной итоговой аттестации в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» определяется Законом Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании», а также локальными актами ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»:

Уставом ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Положением об организации учебного процесса по образовательным программам высшего образования в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Положением о магистратуре в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Положением о магистерской диссертации в ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

Приказом по ФБГОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «Нормы времени для планирования и учета учебной, методической, научной и организационной работы научно-педагогических работников университета»;

Методическими рекомендациями к подготовке и оформлению магистерской диссертации для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Управление процессами обслуживания».

### 1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям Государственного образовательного стандарта высшего образования и основной образовательной программы высшего образования (далее – ООП ВО) по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Управление процессами обслуживания».

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы магистратуры соответствующим требованиям государственного образовательного стандарта, выявление подготовленности выпускника к профессиональной деятельности.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе магистратуры.

## **1.2. Перечень компетенций, которые должны быть сформированы у обучающихся в процессе подготовки к государственной итоговой аттестации**

В результате освоения программы магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Управление процессами обслуживания» у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Знать: процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения Уметь: принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий Владеть: методами установления причинноследственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях
Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы; формулирует цель, задачи,	Знать: методы управления проектами; этапы жизненного цикла проекта Уметь: разрабатывать и

	<p>обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения;</p> <p>УК-2.2. Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования;</p> <p>УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.</p>	<p>анализировать альтернативные варианты проектов для достижения намеченных результатов; разрабатывать проекты, определять целевые этапы и основные направления работ</p> <p>Владеть: навыками разработки проектов в избранной профессиональной сфере; методами оценки эффективности проекта, а также потребности в ресурсах</p>
<p>Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;</p> <p>УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды</p>	<p>Знать: методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами</p> <p>Уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту</p> <p>Владеть: методами организации и управления коллективом, планированием его действий</p>
<p>Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения</p> <p>УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках</p>	<p>Знать: современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p> <p>Уметь: применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения</p> <p>Владеть: методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств</p>
<p>Способен анализировать и</p>	<p>УК-5.1. Демонстрирует</p>	<p>Знать: сущность, разнообразие</p>

<p>учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p>и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь Уметь: обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия Владеть: способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения</p>
<p>Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>УК-6.1. Применяет рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития.</p>	<p>Знать: основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки Уметь: решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты Владеть: способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни</p>
<p>ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса;</p>	<p>ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса проекты управленческих решений на основе результатов проведенного критического анализа ситуации. ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в</p>	<p>Знать: методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса, основные этапы и принципы ее разработки. принципы внедрения технологических новаций в сервисную деятельность Уметь: применять методы формирования технологической концепции при разработке стратегии и</p>

	<p>деятельность организаций сферы сервиса</p>	<p>тактики бизнеса в сфере сервиса. оценивать эффективность технологических новаций и их потенциальное влияние на бизнес Владеть: навыками создания, внедрения и адаптации технологической концепции для достижения конкурентных преимуществ на рынке услуг навыками разработки и внедрения планов по внедрению технологических новаций в сервисную деятельность</p>
<p>ОПК-2. Способен применять комплексный подход к сбору данных, продвинутые методы их обработки и анализа при решении управленческих и исследовательских задач;</p>	<p>ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса. ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса.</p>	<p>Знать: принципы формулирования стратегических направлений для управления организациями в сфере сервиса. основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и формировать стратегические цели и планы для сервисной деятельности. применять методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования для определения целей и разработки стратегий развития организаций сферы сервиса Владеть: навыками управления реализацией стратегического плана и принятия решений для достижения поставленных целей в сфере сервиса. навыками практического применения методов и приемов анализа,</p>



		моделирования и стратегического планирования для достижения целей и реализации стратегий развития организаций сферы сервиса
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	<p>ОПК-3.1 Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества</p> <p>ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>	<p>Знать: основные понятия и принципы управления качеством; стандарты и требования к качеству услуг; методы и инструменты оценки и контроля качества; методы и технологии повышения качества; программные продукты для управления качеством.</p> <p>Уметь: анализировать потребности и ожидания клиентов; разрабатывать цели и задачи по улучшению качества услуг; выбирать оптимальные методы и инструменты для решения задач по управлению качеством; проводить аудит и сертификацию систем управления качеством; использовать программные продукты для обработки данных по качеству.</p> <p>Владеть: навыками планирования, организации и реализации проектов по управлению качеством услуг; навыками коммуникации с клиентами, персоналом и другими заинтересованными сторонами по вопросам качества; навыками анализа результатов деятельности по управлению качеством и корректировки действий при необходимости.</p>
ОПК-4. Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и	ОПК-4.1 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и	Знать: основные понятия и принципы маркетинга; виды и уровни маркетинговых стратегий; методы анализа

<p>процессной деятельностью и подразделением организации;</p>	<p>программ предприятий сферы сервиса. ОПК-4.2 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.</p>	<p>рынка и потребителей; инструменты разработки и реализации маркетинговых программ; методы оценки эффективности маркетинговых действий; особенности маркетинга в сфере сервиса. Уметь: проводить сегментацию, таргетирование и позиционирование рынка; определять цели и задачи маркетинговой стратегии; выбирать оптимальный вид и уровень стратегии; формировать комплекс маркетинга (4P); разрабатывать бюджет и календарный план маркетинговой программы; контролировать ход выполнения программы и корректировать ее при необходимости. Владеть: навыками системного мышления и принятия решений в условиях неопределенности; навыками коммуникации с целевой аудиторией и другими заинтересованными сторонами; навыками использования информационных технологий для поддержки процесса маркетинга.</p>
<p>ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>ОПК-5.1 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса ОПК-5.2 Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса</p>	<p>Знать: основные концепции и подходы к стратегическому планированию; методы анализа внешней и внутренней среды предприятия; инструменты разработки и реализации экономической стратегии; методы оценки эффективности экономической стратегии; особенности экономической стратегии в зависимости от отрасли и размера предприятия. Уметь: проводить анализ стратегической ситуации предприятия; определять миссию, видение, цели и</p>

		<p>задачи предприятия; разрабатывать альтернативные экономические стратегии и выбирать оптимальную; формировать планы и программы реализации экономической стратегии; контролировать ход выполнения экономической стратегии и корректировать ее при необходимости; оценивать результаты деятельности по экономической стратегии и вырабатывать рекомендации по ее совершенствованию. Владеть: навыками системного мышления и принятия решений в условиях неопределенности; навыками коммуникации и координации действий различных заинтересованных сторон; навыками использования информационных технологий для поддержки процесса стратегического планирования.</p>
<p>ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.1. Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: основные этапы и виды научно-прикладных исследований; методологические основы научного познания; методы сбора, обработки и анализа данных; требования к оформлению результатов научно-прикладных исследований; способы защиты интеллектуальной собственности; этические нормы научной деятельности. Уметь: формулировать цели, задачи и гипотезы научно-прикладных исследований; выбирать подходящие методы и технологии для решения поставленных задач; проводить экспериментальную работу с использованием современного оборудования и программного обеспечения; интерпретировать полученные данные с учетом теоретических оснований;</p>

		<p>оформлять отчеты, статьи, доклады по результатам научно-прикладных исследований; представлять результаты научно-прикладных исследований перед аудиторией или экспертами.</p> <p>Владеть: навыками самостоятельной работы с научной литературой и информационными ресурсами; навыками критического мышления и аргументации своей позиции; навыками коммуникации в научном сообществе; навыками работы в команде при выполнении коллективных проектов.</p>
<p>ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>	<p>ОПК-7.1. Осуществляет практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной</p> <p>ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>	<p>Знать: теории и методы обучения и воспитания; особенности образовательных программ в области сервиса; современные технологии и инновации в сфере сервиса; правила этики и делового общения.</p> <p>Уметь: анализировать потребности и интересы учащихся; разрабатывать цели, задачи, содержание и формы образовательного процесса; применять различные методы и средства обучения и контроля; организовывать педагогическое взаимодействие с учащимися и коллегами.</p> <p>Владеть: навыками планирования, реализации и оценки образовательной деятельности; навыками использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; навыками самообразования и саморазвития.</p>
<p>ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать</p>	<p>ПК-1.1 Осуществляет мониторинг уровня</p>	<p>Знать: методы проведения мониторинга</p>

качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению. ПК-1.2 Осуществляет подбор, обучение и мотивацию персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов	удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания. Уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания. Владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.
ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	ПК-2.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса. ПК-2.2 Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.	Знать: Принципы разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса. Уметь: Оценивать риски и потенциальные препятствия при разработке и внедрении проектов в сфере сервиса. Владеть: Навыками координации и контроля проектов в сфере сервиса, а также уметь анализировать результаты и корректировать планы при необходимости
ПК-3 Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.	ПК-3.1 Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. ПК-3.2 Применяет инструменты социального предпринимательства и некоммерческой деятельности для развития услуг аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации.	Знать: принципы анализа рынка и потребностей потребителей в сфере аутсорсинга и сервиса. Уметь: организовывать процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. Владеть: навыками оценки эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа рынка и потребностей потребителей.
ПК-4 Способен эффективно управлять сервисной деятельностью, используя антикризисное управление, а	ПК-4.1 Разрабатывает и применяет эффективные стратегии антикризисного управления для	Знать: принципы антикризисного управления и инструменты, используемые при

так же программно-целевые методы планирования и управления	поддержания стабильности сервисной деятельности; ПК-4.2 Применяет программно-целевые методы планирования и управления, а так же способен прогнозировать и разрабатывать бизнес-планы в сервисной деятельности, чтобы обеспечить эффективность и оптимизацию бизнес-процессов.	разработке стратегий. Уметь: анализировать ситуации кризисного характера, определять причины их возникновения и разрабатывать эффективные стратегии антикризисного управления. Владеть: навыками реализации стратегий антикризисного управления и поддержания стабильности сервисной деятельности.
ПК-5 Способен обеспечивать правовую поддержку сервисной деятельности	ПК-5.1 Осуществляет правовую экспертизу документов, связанных с сервисной деятельностью и применяет нормативно-правовые акты и рекомендации в области сервисной деятельности при разработке и реализации проектов ПК-5.2 Осуществляет контроль за соблюдением правовых норм и требований при проведении сервисной деятельности	Знать: основы нормативно-правовых актов и рекомендаций в области сервисной деятельности. Уметь: проводить правовую экспертизу документов, связанных с сервисной деятельностью, и применять нормативно-правовые акты при разработке и реализации проектов. Владеть: навыками разработки проектов с учетом нормативно-правовых требований в области сервисной деятельности.

## 2.ВИДЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

В соответствии с ГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис в блок «Государственная итоговая аттестация» входит процедура защиты магистерской диссертации (магистерской диссертации).

### **3. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

#### **3.1. Методические рекомендации по выполнению и защите магистерской диссертации**

##### **3.1.1. Требования к содержанию структурных элементов**

Магистерская диссертация должна включать в себя:

- 1) титульный лист;
- 2) задание на выполнение магистерской диссертации;
- 3) аннотация;
- 4) содержание;
- 5) введение;
- 6) первый – теоретический раздел;
- 7) второй – аналитический раздел;
- 8) третий – проектный раздел;
- 9) выводы;
- 10) перечень ссылок (литература);
- 11) приложения.

#### **ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ**

Титульный лист (первый лист диссертации) заполняется по форме, приведенной в Приложении А.

#### **ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ**

В задании на магистерскую диссертацию указываются: тема работы, срок подачи completed работы на кафедру, исходные данные, которые могут быть использованы в написании магистерской диссертации, перечень вопросов, которые необходимо разработать, перечень графического и иллюстративного материала.

Дополнительно к заданию научный руководитель магистерской диссертации может указать: предлагаемые методы, технологии исследования и подходы, ожидаемые в конце работы научные результаты, современное состояние исследований в данной области науки, сравнение ожидаемых результатов с мировым уровнем, имеющийся у магистранта и его руководителя научный задел по предлагаемой теме (полученные ранее результаты), перечень оборудования и материалов, имеющихся для выполнения исследования, список основных публикаций диссертанта в рецензируемых журналах, научную и практическую ценность ожидаемых результатов работы.

Поскольку магистерская диссертация выполняется магистрантом самостоятельно по материалам, собранным лично за период обучения, прохождения запланированных практик и выполнения научно-

исследовательской работы, в перечне исходных данных могут быть указаны сведения о планируемых результатах практик, научно-исследовательской работы, публикациях и участии в научных конференциях, семинарах и т.д.

Объем графического и иллюстративного материала согласовывается магистрантом с научным руководителем диссертации, он может корректироваться перед защитой.

Задание на выполнение магистерской диссертации, заполняется по форме, приведенной в Приложении Б.

Задание на магистерскую диссертацию подписывается научным руководителем работы, магистрантом и утверждается заведующим кафедрой.



## АННОТАЦИЯ

Аннотация как краткая характеристика работы должна отражать тему, предмет, характер и цель диссертации, методы исследования, полученные результаты и их новизну, область применения, возможность практической реализации (Приложение Г).

Аннотация включает в себя:

- библиографическое описание (фамилия, инициалы автора, тема, наименование вида работы);
- собственно аннотацию:
  - определение проблемы, которую исследует автор (магистерская диссертация посвящена проблеме ..., в магистерской диссертации рассматриваются вопросы, связанные с ... и т.д.);
  - краткая характеристика особенностей авторского подхода к изучению и решению поставленной проблемы (автор определяет ..., исследует проблему в контексте ..., изучает принципы... и т.д.);
  - сжатое описание полученных научных результатов (автор предлагает технологию ..., определяет сущность ...; автором разработана педагогическая система ... и т.д.);
  - характеристика читательского назначения источника (полученные результаты могут быть использованы для..., выводы автора могут заинтересовать ... и т.д.);
  - сведения об объеме текстового материала диссертации (количество страниц);
  - количество иллюстраций (рисунков), таблиц, приложений, использованных источников;
- перечень ключевых слов (7-9 слов или словосочетаний).

Перечень ключевых слов характеризует основное содержание магистерской диссертации и включает слова в именительном падеже, написанные через запятую в строку прописными буквами.

Объем аннотации составляет 1500–2000 печатных знаков (примерно одна страница).

Аннотация составляется на русском и иностранном (как правило, английском) языке. Выбор другого иностранного языка для составления аннотации осуществляется по согласованию с научным руководителем, руководителем магистерской программы и заведующим выпускающей кафедрой.

## СОДЕРЖАНИЕ

В Содержании приводят названия всех структурных компонентов магистерской диссертации в полном соответствии с их названиями, приведенными в работе, указывают номера страниц, с которых они начинаются (Приложение В).

Названия разделов печатают без отступа от левого края листа. Название параграфов и пунктов – с отступом (0,8 см). Промежутки от последней буквы названия главы до номера страницы заполняют отточием.

Над колонкой цифр (колонцифр) в оглавлении сокращение «стр.» не пишут и после колонцифр точек не ставят.

«ВВЕДЕНИЕ», «ВЫВОДЫ», «ПЕРЕЧЕНЬ ССЫЛОК» и «ПРИЛОЖЕНИЯ» также включаются в оглавление, но не нумеруются.

## ВВЕДЕНИЕ

Введение представляет собой наиболее ответственную часть магистерской диссертации, поскольку содержит в сжатой форме все основные положения, обоснованию которых посвящена диссертация.

Во введении дается общая характеристика магистерской диссертации в следующей последовательности:

- актуальность темы;
- степень ее разработанности;
- объект и предмет исследования;
- цель и задачи исследования;
- методы исследования;
- научная новизна полученных результатов;
- практическое значение полученных результатов;
- апробация полученных результатов.

**Актуальность темы.** Путем практического анализа и сравнения с существующими решениями научного задания четко, аргументировано обосновывается актуальность и целесообразность работы для соответствующей отрасли науки и производства.

Основным критерием при выборе темы магистерской диссертации является ее актуальность и практическая значимость. Под актуальностью темы исследования принято понимать степень его важности в определенный момент времени и в определенных социальных, экономических, политических и др. условиях для решения конкретной проблемы. Под практической значимостью в данном случае имеется в виду возможность реального использования результатов проведенного исследования в условиях конкретного предприятия с целью повышения эффективности его деятельности.

Описывая степень научной разработанности темы, важно отметить, работы каких ученых являются теоретическим фундаментом исследования,

какие достижения смежных наук могут быть использованы в настоящем исследовании, какие аспекты исследуемой проблемы изучались представителями управления персоналом как науки, какие аспекты остались недостаточно или совсем не изученными.

**Объект и предмет исследования.**

Объект исследования – это процесс или явление, которые порождают проблемную ситуацию и выбраны для исследования.

Предмет исследования находится в пределах объекта. Объект и предмет исследования как категории научного процесса сопоставляются между собой как общее и частное. В объекте выделяются определенные свойства, характеристики, механизмы развития, на которые направлено основное внимание исследователя, они и выделяются в качестве предмета магистерской диссертации.

**Цель и задачи исследования.** Цель магистерской работы формулируется на основании прогнозирования результатов, которые должны быть получены в результате проведенного исследования. Цель должна быть сформулирована таким образом, чтобы указывать на объект и предмет исследования.

**Задачи,** которые необходимо решить для достижения поставленной цели, должны быть сформулированы в логической последовательности будущей исследовательской деятельности и отражать логику исследования.

Например:

**Объект исследования** - Государственный таможенный комитет Луганской Народной Республики.

**Предметом исследования** выступает отбор персонала при найме на работу в организации.

**Цель данной работы:** разработать рекомендации по совершенствованию отбора персонала в Государственном таможенном комитете Луганской Народной Республики.

Для реализации поставленной цели в работе необходимо решить следующие **задачи:**

Изучение теоретических основ системы отбора персонала.

Анализ и диагностика организационно – кадровых процессов организации.

Разработка мероприятий по совершенствованию отбора персонала.

**Методы исследования.** Необходимо указать, какие методы исследований использовались для решения поставленных задач и достижения цели, а также определить, что именно исследовалось с помощью каждого из названных методов. Выбор методов исследования должен гарантировать достоверность полученных результатов и выводов.

Например:

Для решения поставленных задач и достижения цели был использован комплекс **методов исследования**:

теоретические: анализ, синтез, обобщения для определения понятийного аппарата исследования, его теоретических основ, теоретическое моделирование;

эмпирические: наблюдение, опрос, эксперимент;

статистические: сбор и статистическая обработка экспериментальных материалов.

**Научная новизна полученных результатов.** Излагаются аргументировано, кратко и четко научные положения, которые выносятся на защиту магистерской диссертации, обозначая отличия полученных результатов от ранее известных и степень новизны полученных результатов (впервые получено, усовершенствовано (уточнено), получило дальнейшее развитие).

Например:

**Научная новизна работы** заключается в том, что были структурированы и усовершенствованы методы отбора персонала применяемые на государственной службе.

**Практическое значение полученных результатов.** Представляются сведения об использовании результатов исследования или рекомендации о возможном их использовании. Определяя практическую ценность полученных результатов, необходимо предоставить информацию о степени их готовности к использованию.

Например:

**Практическая значимость** данной работы в том, что предложенные рекомендации по отбору государственных служащих может использоваться руководством в практике работы Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики.

**Апробация полученных результатов** осуществляется путем обсуждения их на заседаниях кафедры, на научных и научно-практических семинарах, конференциях, круглых столах, посвященных проблемам управления персоналом, а также путем публикации тезисов докладов и научных статей в научных журналах и сборниках. Для апробации результатов, полученных в процессе подготовки магистерской диссертации, необходимо (как минимум) представить их на двух научных конференциях (семинарах, круглых столах) и подготовить одну публикацию в научном издании. Перечисляя опубликованные в соавторстве научные публикации по результатам исследования, автор должен указать конкретно личный вклад в эти труды (что именно разработано автором).

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Магистерская диссертация состоит из разделов и подразделов. Каждый раздел начинают с новой страницы. В конце каждого раздела формулируют выводы с лаконичным изложением приведенных в разделе научных и практических результатов, что позволяет освободить общие выводы от незначительных подробностей.

**Первый раздел** структурно состоит из 3 подразделов.

В этом (теоретическом) разделе должно быть раскрыто состояние теоретических разработок по исследуемой теме. Целесообразно продемонстрировать различные точки зрения ученых-управленцев и ученых других отраслей науки, показать проблемы, существующие в данной области управления персоналом, осветить методологию и использование тех или иных инструментов для решения поставленной задачи. Для выполнения теоретического раздела необходимо использовать не менее 30 источников литературы, обязательно делать ссылки на автора учебника, статьи или монографии.

В подразделе 1.1 освещается теоретическое содержание рассматриваемой проблемы, ее основные категории. При этом происходит сравнение точек зрения различных авторов на рассматриваемые теоретические понятия и дефиниции согласно теме исследования. В подразделе 1.2 приводится результат систематизации разнообразных инструментов для решения поставленной цели в трактовке различных ученых. В подразделе 1.3 раскрывается процесс (алгоритм, механизм, методику) планирования или выбора рассмотренных инструментов.

При написании теоретического раздела студент-магистрант может делать собственные выводы, формировать авторские определения, осуществлять систематизацию материала, разрабатывать алгоритмы и методики. Всё это в результате должно стать основой научной новизны магистерской диссертации, которую студент будет представлять на защиту.

**Во втором разделе** магистр подробно излагает результаты исследований, полученные при прохождении преддипломной практики на конкретном предприятии.

В этом разделе можно выделить 4 - 5 относительно самостоятельных подраздела, которые содержат анализ и оценку конкретных областей управленческой деятельности изучаемого предприятия.

В подразделе 2.1 приводится характеристика предприятия и его хозяйственной деятельности. Рекомендуются проанализировать организационную структуру предприятия и службы управления персоналом и описать функциональные обязанности сотрудников. Также в разделе даётся анализ кадровой ситуации, исследуется среда деятельности предприятия (макро- и микросреду), показывается состояние и тенденции развития предприятия.

В подразделе 2.2 оценивается существующая система управления персоналом на предприятии.

Подразделы 2.3 (и при необходимости 2.4) посвящаются глубокому детальному исследованию рассматриваемой проблемы согласно теме магистерской диссертации.

Важной частью раздела 2 должно стать наличие предложенной авторской экономико-математической модели (подраздел 2.4 или 2.5) – это экономико-математическая модель анализа кадровой ситуации.

Раздел должен быть максимально насыщенным фактической информацией и ее анализом (таблицы, графики, диаграммы, рисунки), который проводится по результатам работы предприятия за последние 3 года. При использовании во втором разделе материалов предприятия (отчетов, справок, финансовых документов и т.п.) необходимо делать ссылки на них в тексте, например “...согласно отчету об обучении 2017 года”, а данные, которые были получены при проведении собственных исследований, экспериментов, опросов, необходимо оформлять с указанием даты и места их сбора.

**Третий раздел** должен иметь три подраздела, содержащие обоснованные предложения студента-выпускника, направленные на достижение цели, поставленной в магистерской диссертации.

Характер и содержание мероприятий, которые предлагаются, должны базироваться на анализе, проведенном во втором разделе магистерской диссертации.

Так, раздел 3 должен содержать предложения студента относительно решения задачи исследования на предприятии согласно результатам ее теоретического изучения (раздел 1) и практического анализа ситуации по этому вопросу на данном предприятии (раздел 2).

В подразделе 3.1 обосновываются направления решения поставленной проблемы, которые базируются на выводах проведенного специального анализа (п. 2.3 - 2.4). На этом этапе работы над магистерской диссертацией можно сформулировать миссию предприятия и его цели в области управления персоналом, а также выбрать определенные стратегии его дальнейшего развития. То есть подраздел 3.1 посвящен стратегическому планированию управленческих действий по теме исследования.

В подразделе 3.2 необходимо разработать программу тактических действий относительно реализации выбранной кадровой стратегии, например, в виде плана мероприятий по улучшению системы подбора и найма сотрудников. Предложенные в этом подразделе мероприятия (один - два мероприятия или вся кадровая программа) должны быть подтверждены расчетом экономической эффективности в подразделе 3.3. По результатам разработанных рекомендаций и расчетов должны быть сделаны выводы, ответственность за которые несет студент – автор магистерской диссертации.

В результате рекомендации второго и третьего разделов магистерской диссертации должны сформировать её практическую ценность, которая будет вынесена на защиту.

## **ВЫВОДЫ**

В выводах излагаются полученные в магистерской диссертации наиболее важные теоретические и практические результаты, которые способствовали разъяснению научной проблемы, соотнесение полученных результатов с тенденциями развития управления персоналом на современном этапе.

В выводах необходимо показать, каким образом в магистерской диссертации решены поставленные задачи.

В выводах необходимо сделать акцент на качественных и количественных показателях полученных результатов и обосновать достоверность результатов.

Далее формулируют рекомендации по научному и практическому использованию полученных результатов, а также кратко освещают перспективы дальнейшего исследования обозначенной проблематики.

Объем заключения, как правило, составляет 3-5 страниц.

## **Перечень ссылок**

Перечень ссылок должен содержать сведения обо всех литературных источниках (монографиях, учебниках, учебных пособиях, диссертациях, авторефератах диссертаций, научных статьях), нормативно-правовых документах, использованных при написании магистерской диссертации. В него необходимо включать источники, на которые были сделаны ссылки в тексте работы. Допускается привлечение материалов и данных, полученных с официальных сайтов Интернета. В этом случае необходимо указать точный источник материалов (сайт, дату получения).

Перечень ссылок размещают после основного текста перед приложениями (если они есть).

Допускаются следующие способы группировки перечня ссылок: алфавитный, систематический, хронологический.

При алфавитном способе группировки все ссылки располагают по алфавиту по первым буквам фамилий авторов или первых слов заглавий документов. Перечень ссылок произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавитном порядке их инициалов. При наличии в списке литературы на других языках, кроме русского, образуется дополнительный алфавитный ряд, который располагают после изданий на русском языке.

При систематической группировке материала перечень ссылок располагают в определенной логической последовательности в соответствии с принятой системой классификации, как правило, в порядке первого упоминания в тексте.

При хронологическом порядке группировки перечень ссылок располагают в соответствии с хронологией выхода литературных источников и документов в свет.

В магистерской диссертации рекомендуется использование алфавитного способа группировки перечня ссылок.

Оформление перечня ссылок должно соответствовать требованиям ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»; ГОСТ Р 7.05-2008 «Библиографическая ссылка»). Перечень ссылок магистерской диссертации должен содержать не менее 60 источников.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

К приложениям относится вспомогательный материал, необходимый для обеспечения полноты восприятия магистерской диссертации:

- статистические данные, таблицы, схемы, диаграммы, (если их размер достигает размера страницы или превышает его);
- промежуточные математические расчеты и формулы;
- методики исследований;
- иллюстрации вспомогательного характера.

Приложения оформляются как продолжение магистерской диссертации на следующих ее страницах. Приложения не входят в установленный объем магистерской диссертации, хотя нумерация страниц их охватывает. Объем приложений не должен превышать объема магистерской диссертации.

Приложения размещаются в порядке появления ссылок на них в тексте магистерской диссертации.

Если приложений два и более, то перед ними добавляется страница с расположенным посередине заголовком ПРИЛОЖЕНИЯ.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием сверху листа справа слова «Приложение» и порядкового номера в виде буквы.

Каждое приложение должно иметь тематический заголовок.

Например:

<p style="margin: 0;"><b>Приложение А</b></p> <p style="margin: 0;"><b>Систематизация понятий «Подбор персонала»</b></p>
--

Иллюстрации, таблицы и формулы, расположенные в приложениях, нумеруются в границах каждого приложения. Например, рис. 1.1. – первый рисунок приложения А, таблица 4.3. – третья таблица приложения Б.

## ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ УКАЗАТЕЛИ

Магистерская диссертация может снабжаться вспомогательными указателями. Наиболее распространенные – алфавитно-предметные указатели, представляющие собой перечень основных понятий, встречающихся в тексте, с указанием страниц, перечень условных



обозначений, принятых сокращений и т.д. Такие указатели облегчают понимание текста и позволяют сократить объем диссертации.

Принятые в диссертации и многократно используемые основные понятия, малораспространенные сокращения (аббревиатуры), условные обозначения, символы, единицы и специфические термины могут быть представлены в виде отдельного списка, который помещается после приложений, начинается с новой страницы и имеет заголовок, например, ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ или ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ.

Если сокращения, условные обозначения, символы, единицы и термины повторяются в диссертации менее трех раз, отдельный список не составляют, а расшифровку дают непосредственно в тексте при первом упоминании (в скобках).

### 3.1.2. Требования к оформлению

Объем магистерской диссертации измеряется в авторских листах.

Авторский лист – условная единица измерения объема текстового или иллюстративного издания.

Один авторский лист равен 40 тыс. печатных знаков (включая цифры, знаки препинания, промежутки между словами), что составляет примерно 20 страниц печатного текста при оформлении магистерской диссертации в соответствии с такими требованиями:

шрифт	– Times New Roman,
размер шрифта	– 14 пт,
межстрочный интервал	– 1,5,
поля: верхнее и нижнее	– 2 см,
левое	– 2,5 см,
правое	– 1,0 см.

Объем основного текста магистерской диссертации составляет 4-4,5 авторских листов. При соблюдении указанных выше требований к оформлению текста магистерской диссертации объем ее основного текста составляет 80–90 страниц.

В основной текст магистерской диссертации не входят: перечень ссылок, приложения, вспомогательные указатели, а также таблицы и рисунки, которые полностью занимают площадь страницы.

### Нумерация

Нумерация страниц, разделов, параграфов, пунктов, подпунктов, рисунков, таблиц, формул обозначают арабскими цифрами без знака №.

#### Нумерация страниц

Все элементы текста магистерской диссертации нуждаются в систематической нумерации.

Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Первой страницей считается титульный лист. Номер страницы проставляется в правом верхнем углу страницы без точки в конце. Номера страниц на титульном листе, бланке задания и листе аннотации не ставятся, но включаются в общую нумерацию страниц работы.

Например:

17
----

#### Нумерация структурных элементов текста магистерской диссертации

Такие структурные элементы текста магистерской диссертации как СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ВЫВОДЫ, ПЕРЕЧЕНЬ ССЫЛОК не имеют порядкового номера, выполняются прописными буквами.

Номер раздела ставится после слова РАЗДЕЛ, после номера не ставится точка, название раздела печатают с новой строки прописными буквами по центру страницы. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками, в конце последнего предложения в заголовке точка не ставится.

Параграфы нумеруются в пределах каждого раздела. Номер параграфа состоит из двух чисел, отделенных точкой, после номера также не ставится точка. В этой же строке печатают заглавие параграфа с прописной буквы и далее строчными буквами.

Например:

<p><b>РАЗДЕЛ 1.</b> <b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА</b></p> <p>1.1. Сущность понятий отбора персонала</p>
--

Пункты нумеруются в пределах каждого параграфа. Номер пункта состоит из трех чисел (порядковый номер раздела, параграфа, пункта), отделенных точками, после номера также ставится точка. В этой же строке печатается заглавие пункта.

#### Нумерация иллюстраций

Иллюстрации (фотографии, схемы, графики, диаграммы) необходимо представлять в магистерской диссертации непосредственно после текста, где они впервые упоминались, или (если это невозможно по техническим причинам) как можно ближе к нему.

В магистерской диссертации все иллюстрации (независимо от их вида) обозначаются словом «Рисунок» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела, за исключением графического материала, приведенного в приложениях. Номер рисунка должен состоять из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой.

Например:

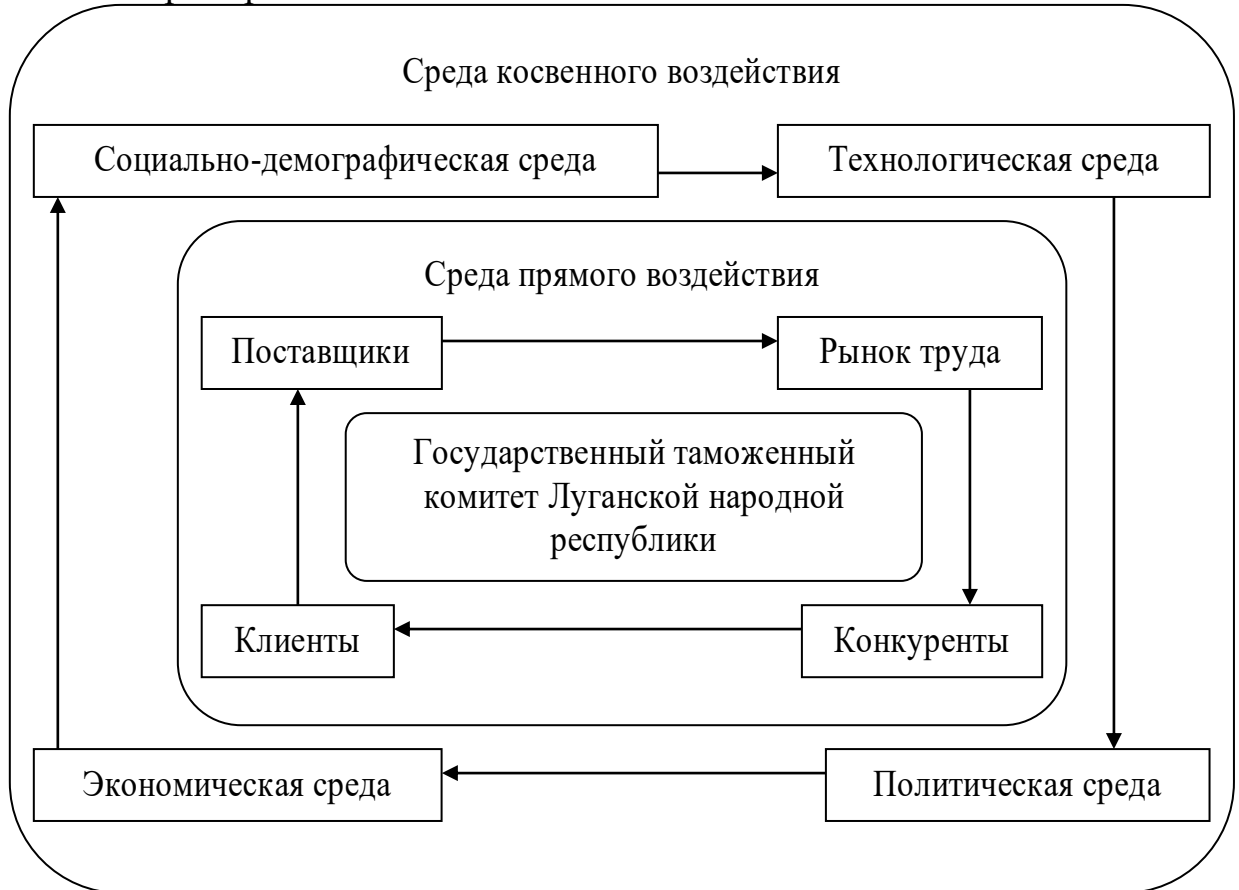


Рисунок 1.3 – Определение среды прямого и косвенного воздействия.

Рисунки должны иметь название, которое должно быть кратким и отображать содержание иллюстрации, а также поясняющие его данные (условные обозначения). Номер рисунка, его название и пояснительные подписи размещаются непосредственно после иллюстрации. Между номером рисунка и его названием ставится тире.

Если в магистерской диссертации использована одна иллюстрация, то ее нумеруют по общим правилам.

#### Нумерация таблиц

Таблицы необходимо подавать в магистерской диссертации непосредственно после текста, где они впервые упоминались, или (если это невозможно по техническим причинам) как можно ближе к нему.

Таблицы, размещенные на отдельных страницах магистерской диссертации, включают в общую нумерацию страниц.

Таблицы нумеруют последовательно (за исключением таблиц, поданных в приложениях) в пределах раздела.

Таблица должна иметь название, которое должно точно и сжато отображать ее содержание. Название печатается строчными буквами (кроме первой прописной) и помещается над таблицей слева без абзацного отступа после указания ее номера. Между номером таблицы и ее названием ставится тире.

Номер таблицы должен состоять из номера раздела и порядкового номера таблицы, между которыми ставится точка, например: Таблица 1.2 (вторая таблица первого раздела).

Если в разделе одна таблица, то ее нумеруют по общим правилам.

При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово Таблица и ее номер указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова Продолжение табл. и указывают номер таблицы, например: Продолжение табл. 1.2.

Например:

<b>Таблица 1.2 – Динамика численности количества персонала</b>				
Год	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Персонал, всего в том числе:	215	233	295	406
1. Руководители	24	24	24	24
2. Отделы ГТК	80	88	96	113
3. Работники территориальных таможенных органов	111	121	175	269

### Нумерация формул

Формулы располагаются непосредственно после текста, в котором они упоминаются, посередине страницы. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. После формулы ставится запятая, а непосредственно под формулой приводятся пояснения значений в той последовательности, в которой они даны в формуле. Первую строку пояснения необходимо начинать с абзаца словом «где» без двоеточия. Значение каждого символа и числового коэффициента следует пояснять с новой строки.

Нумеровать формулы следует порядковой нумерацией в пределах раздела (за исключением формул, приведенных в приложении). Номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой (например, формула (2.1) – первая формула второго раздела). Указывается данный номер на уровне формулы в скобках в крайнем правом положении на строке. Слово «формула» возле номера не ставится.

### Иллюстрации

Иллюстрации используются в магистерской диссертации, исходя из определенного общего замысла, по тщательно продуманному тематическому



в ней характеризуются, располагаются в боковике, головке или в них обеих; данные, которые характеризуют предмет – в прографке. Каждый заголовок над графой касается всех данных этой графы, каждый заголовок строки в боковике – всех данных этой строки.

Заголовок каждой графы в головке таблицы должен быть наиболее кратким. Следует избегать повторов тематического заголовка в заголовке граф, обозначать единицы измерения в тематическом заголовке, выносить для обобщающих заголовков слова, которые повторяются.

Боковик, как и головка, требует лаконичности. Повторяющиеся слова тут также выносятся в объединенные рубрики; общие для всех заголовков боковика слова находятся в заголовке над ним.

В прографке повторяющиеся элементы, которые имеют отношение ко всей таблице, выносятся в тематический заголовок или в заголовок графы; однородные числовые данные размещаются так, чтобы их классы совпадали; неоднородные – посередине графы; кавычки используются только вместо одинаковых слов, которые стоят друг под другом.

Заголовки граф должны начинаться с больших букв, подзаголовки – с маленьких, если они составляют одно предложение с заголовком, и с больших, если он является самостоятельным.

Высота строк должна быть не менее 8 мм.

Графу с порядковыми номерами строк в таблицу вставлять не нужно.

Таблица располагается после первого упоминания о ней в тексте так, чтобы ее можно было читать без поворота переплетенного блока магистерской диссертации или по повороту стрелки часов. Таблицу с большим количеством строк можно перенести на следующую страницу. При переносе таблицы на следующую страницу название размещается только над ее первой частью. Таблицу с большим количеством граф можно делить на части и размещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяют ее головку, а в другом – боковик.

Если текст, который повторяется в графе таблицы, состоит из одного слова, его можно заменить кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То самое», а дальше кавычками. Ставить кавычки вместо цифр, которые повторяются, нельзя. Если цифровые или другие данные в какой-либо строке таблицы не подаются, то в ней ставят прочерк.

Ссылки на таблицы в тексте магистерской диссертации следует оформлять как самостоятельные фразы, в которых повторяется то, что содержится в названии таблицы. В соответствующем месте текста находятся послания на таблицу в виде выражения в круглых скобках (таб. 2.3.) или следующий оборот: «... о чем свидетельствуют данные, приведенные в таблице 2.3.», «...качество работы отдела кадров можно оценить по основным кадровым процессам, приведенным в таблице 2.1., дает возможность сделать вывод о...».

Например:

Качество работы отдела кадров можно оценить по основным кадровым процессам, приведенным в таблице 2.1.

Использовать в тексте магистерской диссертации таблицы следует только в том случае, если это необходимо для понимания логики изложения и обеспечения достоверности утверждений автора. В других случаях (если в таблицах представлены результаты первичной обработки эмпирических исследований или промежуточные результаты) можно оформить таблицы в виде приложений к магистерской диссертации.

### Общие правила

#### цитирования и ссылки на использованные источники

При написании магистерской диссертации студент должен обязательно ссылаться на источники, материалы, отдельные результаты, идеи и выводы, которые являются основой для разработки проблемы, исследованию которой посвящена магистерская диссертация.

Такие ссылки дают возможность оценить умения студента ориентироваться в современных тенденциях развития Управление процессами обслуживания, работать с научной и научно-методической литературой, отыскать документы и проверить достоверность сведений о цитировании документа или литературного источника, а также дают необходимую информацию о литературном источнике или документе, помогают определить его содержание, язык текста, объем.

Ссылаться, как правило, необходимо на последние публикации. На более ранние издания можно ссылаться только в тех случаях, когда существующий в них материал не включен в последние издания.

Если используют сведения, материалы монографии, обзорных статей, других источников с большим количеством страниц, тогда в ссылке необходимо точно указать номер страниц, иллюстраций, таблиц, формул из источника, на который имеются ссылки в магистерской диссертации.

Ссылки в тексте магистерской диссертации на источник следует обозначать в квадратных скобках порядковым номером в соответствии с перечнем ссылок.

Если необходимо сделать ссылку на конкретные страницы соответствующего источника (если, например, приведена прямая или непрямая цитата), в тексте магистерской диссертации в квадратных скобках необходимо обозначить порядковый номер источника по перечню ссылок и номера соответствующих страниц

Например:

Цитата в тексте: «Отбор персонала это серия мероприятий и действий, осуществляемых предприятием или организацией для выявления из списка заявителей лица или лиц, наилучшим образом подходящих для вакантного места работы. [17, с. 107]».

*Соответствующее описание в перечне ссылок*

2. Дуракова И.Б. Управление процессами обслуживания: отбор и найм. Исследование зарубежного опыта / М.: Центр, 1998. 245с.

Для подтверждения собственных аргументов ссылками на авторитетные источники или для критического анализа того или другого печатного произведения следует приводить цитаты.

Общие требования к цитированию следующие:

каждая цитата обязательно сопровождается ссылкой на источник;

текст цитаты начинается и заканчивается кавычками и приводится в той грамматической форме, в какой он приведен в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;

цитирование должно быть полным, без сокращения авторского текста и без искажения мыслей автора. Пропуск слов, предложений, абзацев при цитировании допускается без искажения смысла авторского текста и обозначается тремя точками. Они ставятся в любом месте цитаты (в начале, в самом тексте, в конце). Если перед выпущенным текстом или за ним стоял разделительный знак, то он не сохраняется;

при непрямом цитировании (пересказе, изложении мыслей других авторов своими словами), которое дает значительную экономию текста, следует быть максимально точным при изложении мыслей автора, корректным в отношении оценки его результатов и подавать соответствующие ссылки на источник;

научные термины, предложенные другими авторами, не выделяются кавычками, за исключением тех, которые излагают общую полемику. В этих случаях используется высказывание «так называемый»;

если необходимо выявить отношение автора магистерской диссертации к отдельным словам или мыслям из цитируемого текста, то после них в круглых скобках ставят восклицательный или вопросительный знак;

когда автор магистерской диссертации, приводит цитату, выделяет в ней несколько слов, то делается специальное предупреждение: после текста, который объясняет выделение, ставится точка, потом дефис и указываются инициалы автора магистерской диссертации, а весь текст предупреждения помещается в круглых скобках. Вариантами таких предупреждений являются: (курсив наш. – М. Х.), (подчеркнуто мной. – Н.С.), (разбивка моя. – О.Р.).

### **3.1.3. Подготовка ВКР к защите**

Прошедшие программу теоретического обучения и успешно сдавшие экзамены (если они предусмотрены учебным планом) магистранты допускаются к выполнению магистерской диссертации (магистерской диссертации).

На написание и оформление магистерской диссертации отводится количество недель в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса, в течение которых магистрант работает со своим научным руководителем, контролирующим уровень и качество выполнения работы.

Написание магистерской диссертации производится в соответствии с заданием на магистерскую диссертацию и графиком выполнения работы,



утвержденными заведующим выпускающей кафедры. При несоблюдении плана-графика написания диссертации (в том числе даты предзащиты и защиты) к магистрантам могут быть применены меры дисциплинарного воздействия вплоть до отчисления.

По ходу выполнения магистерской диссертации магистрант обязан проходить контрольные рубежи, согласно утвержденному плану-графику работы над магистерской диссертацией. На контрольные рубежи магистрант, после согласования с научным руководителем, должен предоставлять рабочие варианты разделов (параграфов) магистерской диссертации.

Подготовленная к защите магистерская диссертация предоставляется на выпускающую кафедру за две недели до защиты, в течение которых научный руководитель готовит отзыв о работе студента над магистерской диссертацией.

По решению выпускающей кафедры магистрант с готовой и полностью оформленной магистерской диссертацией проходит предварительную защиту на кафедре за 10 дней до срока защиты. Порядок и форму предзащиты определяет выпускающая кафедра.

На основании результатов предзащиты и письменного отзыва научного руководителя на выпускающей кафедре принимается решение о допуске магистранта к защите.

Магистерская диссертация подлежит обязательному внешнему рецензированию. В отзыве рецензента фиксируется оценка.

За пять рабочих дней до защиты магистрант обязан предоставить на выпускающую кафедру полностью оформленную в соответствии с требованиями магистерскую диссертацию (бумажный и электронный вариант) и рецензию.

### **Подготовка к выступлению на заседании ГЭК.**

Подготовка к выступлению на заседании ГЭК включает:

работу над текстом научного доклада;

подготовку демонстрационной мультимедийной презентации.

В докладе должны найти отражение следующие основные моменты:

актуальность темы работы, состояние изучения научной проблемы;

цель исследования;

обоснование выбора методов исследования;

изложение основных результатов;

научная новизна полученных результатов;

практическое значение полученных результатов и рекомендации по их использованию;

перспективы дальнейшего развития темы.

Защита магистерской диссертации должна сопровождаться демонстрацией специально подготовленной для этого мультимедийной презентации (выполненной в программе MS Power Point) или графики (текст и иллюстрации, представленные на листах формата А0 или А1).

Мультимедийная презентация должна не дублировать, а дополнять

текст доклада, последовательно отражая основные этапы и результаты проведенного исследования, соответствовать требованиям наглядности, доступности, целесообразности и разумной достаточности.

### **Требования к мультимедийной презентации**

Презентация представляет собой наглядное лаконичное изложение информации об исследовании, которое проводилось в магистерской диссертации.

Количество слайдов определяется магистрантом по согласованию с научным руководителем. Рекомендуется создавать презентацию объемом не более 20 слайдов. Как правило, для иллюстрации результатов проведенного исследования достаточно 12-15 слайдов.

Структура презентации:

первый слайд – это титульный лист, на котором необходимо указать следующие данные: название образовательной организации, структурного подразделения, тема магистерской диссертации, информация о магистранте и научном руководителе;

на следующих слайдах презентации указываются: актуальность выбранной темы, объект, предмет, цель, задачи исследования. Все должно быть представлено в виде кратких тезисов;

содержание основной части работы необходимо представить в презентации как текстовые и графические иллюстрации к решению основных задач исследования;

в завершении следует четко обозначить на слайдах научные результаты, полученные в магистерской диссертации (кратко изложить их научную новизну, практическое значение), и представить данные об их апробации.

В презентации необходимо максимально использовать средства визуализации научной информации:

графика: при использовании диаграмм или графиков обязательно указывайте на слайдах внизу расшифровку сокращений. При этом каждая иллюстрация должна сопровождаться подписью. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому).

таблицы: если необходимо поместить информацию в форме таблицы, вставьте ее в слайд как картинку.

Оформление презентации:

цветовое решение: применение цветовых схем «светлый текст на темном фоне» или «темный текст на белом фоне»;

шрифт: для создания презентации, как правило, рекомендуется использовать шрифты Arial или Times New Roman. Это обусловлено тем, что эти шрифты есть на любом компьютере. Рекомендуемый размер шрифта  $\geq 24$  пт;

каждый слайд (кроме первого) должен иметь название, шрифт, используемый в заголовках, должен иметь размер  $\geq 36$ ;

все слайды (кроме первого) должны содержать порядковый номер,

расположенный в правом нижнем углу (размер шрифта – не менее 20 пт);

рекомендуется применение готовых шаблонов презентаций, поскольку в них предлагаются оптимальные цветовые схемы, шрифты, макеты слайдов и разнообразные возможности для создания, использования имеющихся и размещения графиков, диаграмм, таблиц, видео- и фотоматериалов;

анимация: различные анимационные эффекты следует использовать только в тех, случаях, когда они несут определенную смысловую нагрузку, помогают более доступно и четко изложить текст доклада, проиллюстрировать результаты исследования. Неоправданное использование анимационных эффектов в презентации нежелательно;

звуковые эффекты: использование звуковых эффектов в ходе демонстрации презентации нежелательно.

Дополнительно указанные материалы могут быть оформлены в папке на листах А4 и предложены каждому члену комиссии для ознакомления.

### **3.2. Тематика магистерских диссертаций для обучающихся**

1. Стратегические альтернативы и используемые стратегии проектноориентированного управления сервисным предприятием.
2. Система проектов и программ стратегического развития сервисного предприятия.
3. Система сбалансированных показателей как инструмент стратегического управления сервисным предприятием.
4. Моделирование как метод прогнозирования развития сервисного предприятия.
5. Анализ интегрированности деятельности комплекса размещения.
6. Теоретический анализ рынка гостевого потока с учетом сезонного фактора.
7. Анализ и разработка концепций франчайзинга гостиничного бизнеса.
8. Анализ и разработка услуг выездного сервиса.
9. Формирование информационного имиджа комплекса размещения.
10. Анализ и разработка концепции региональных и территориальных предпочтений потребителей связанных с наполнением номерного фонда.
11. Анализ и разработка финансово-эффективной деятельности по работе с персоналом на предприятиях сервиса.
12. Разработка концепции адаптации сервисного предприятия к меняющейся среде.
13. Анализ и разработка концепции уменьшения издержек процессного подхода на сервисном предприятии.
14. Разработка методов повышения его конкурентоспособности сервисного предприятия.
15. Формирование концепции сервисного менеджмента на

предприятиях сервиса.

16. Сервисные продуктовые предложения: процесс формирования и продвижения.
17. Моделирование маркетинговой системы на предприятиях сервиса.
18. Менеджмент и маркетинг специальных событий на предприятиях сервиса.
19. Механизмы привлечения средств на социально ориентированные и маркетинговые проекты и программы на предприятиях сервиса.
20. Маркетинговое управление на предприятиях сервиса: традиции и инновации.
21. Моделирование бренд-имиджа на предприятиях сервиса.
22. Формирование системы сервисного менеджмента на предприятиях сервиса.
23. Разработка комплекса сервисных стандартов для предприятий сервиса.

### **3.3. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки магистерской диссертации**

1. Управление взаимоотношениями с клиентами; Юнайтед Пресс - Москва, 2011. - 192 с.
2. Барлоу Джанелл , Меллер Клаус Жалоба - это подарок. Как сохранить лояльность клиентов в сложных ситуациях; Олимп-Бизнес - Москва, 2012. - 352 с.
3. Белый С., Куфтырев А. 55 способов привлечь миллион клиентов; Питер - Москва, 2013. - 354 с.
4. Бэйкел Роберт Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне; Гиппо - Москва, 2011. - 288 с.
5. Гринберг Пол CRM со скоростью света. Привлечение и удержание клиентов в реальном времени через Интернет; Символ-Плюс - , 2013. - 530 с.
6. Завьялова, Ж.; Моисеев, А. Сервисное обслуживание клиентов в торговом зале. Специализированный бизнес-тренинг; СПб: Речь - Москва, 2014. - 160 с.
7. Имшинецкая И. Фабрика клиентов. Обучающая модель маркетинга; Феникс - Москва, 2011. - 192 с.
8. Каплунов Денис Контент, маркетинг и рок-н-ролл. Книга-муза для покорения клиентов в интернете; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 356 с.
9. Кейтс Билл Расскажите обо мне! Испытанные приемы привлечения

новых клиентов; Альпина Паблишер, Юрайт - Москва, 2011. - 160 с.

10. Кеннеди Дэн Умный маркетинг в жесткие времена. Как привлечь максимум хороших клиентов, используя минимальные ресурсы; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2014. - 208 с.

11. Киреева Анна 101 совет по работе с клиентами; Альпина Паблишер - Москва, 2013. - 739 с.

12. Манн Игорь , Турусина Анна Возвращенцы. Маркетинг возвращения. Как вернуть потерянных клиентов; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 126 с.

13. Митчелл Джек Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 871 с.

14. Мрочковский Н., Тришин М. Генератор новых клиентов. 99 способов массового привлечения покупателей; Питер - Москва, 2013. - 224 с.

15. Мякинченко Е. Б., Нечаев В. И., Дидур М. Д., Ионова Л. Л., Алимова О. В. Диагностика состояния клиентов в фитнес/велнес-клубе; ТВТ Дивизион - Москва, 2013. - 248 с.

16. Носова Н. С. Лояльность клиентов, или Как удержать старых и привлечь новых клиентов; Дашков и Ко, Анлейс - Москва, 2012. - 192 с.

17. Парабеллум А., Мрочковский Н., Калаев В. Социальные сети. Источники новых клиентов для бизнеса; Питер - Москва, 2013. - 176 с.

18. Паркер Джеймс Поступай правильно! Как преданность работников приносит прибыль и постоянных клиентов; Символ-Плюс - , 2013. - 240 с.

19. Пейн Эдриан Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов; Гревцов Паблишер - Москва, 2013. - 384 с.

20. Петрова Светлана Как привлечь клиентов в салон красоты. Практическое руководство; ТрансЛит - Москва, 2013. - 160 с.

21. Порт Майкл Нет отбоя от клиентов. Простая и надежная система привлечения клиентов, даже если вы ненавидите продавать; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2014. - 504 с.

22. Райхельд Фред , Марки Роб Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 352 с.

23. Рекхем, Нил Стратегия работы с клиентами в больших продажах; М.: НИРРО - Москва, 2012. - 314 с.

24. Смирнов Василий Прибыльная контекстная реклама. Быстрый способ привлечения клиентов с помощью Яндекс.Директа; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2013. - 872 с.

25. Стаут Рекс И быть подлецом. Слишком много клиентов; Интерграф Сервис - Москва, 2012. - 288 с.

26. Стелзнер Майкл Контент-маркетинг. Новые методы привлечения клиентов в эпоху Интернета; Манн, Иванов и Фербер - Москва, 2012. - 288 с.

27. Улыбин, К.А.; Андрошина, И.С.; Харисова, Н.Л. Брокер и биржа. Пособие для брокеров и их клиентов; М.: Информбизнес - Москва, 2013. - 240 с.

28. Финлей Стивен Управление потребительским кредитованием. Как банкам привлечь клиентов и при этом не потерять на плохих кредитах; Гревцов Букс - Москва, 2013. - 328 с.

29. Фокс Джеффри Как стать волшебником продаж. Правила привлечения и удержания клиентов; Альпина Паблишер - Москва, 2012. - 164 с.

30. Халлиган Брайан , Шах Дхармеш Маркетинг в Интернете. Как привлечь клиентов с помощью Google, социальных сетей и блогов; Диалектика - Москва, 2011. - 256 с.

31. Хеппелл Майкл Пятизвездочный сервис. Как произвести на ваших клиентов волшебное впечатление, благодаря которому вас запомнят и захотят обратиться вновь; Баланс Бизнес Букс - Москва, 2013. - 160 с.

32. Христосенко М. Бизнес-сайт. Как найти клиентов и увеличить продажи; Питер - Москва, 2014. - 176 с.

33. Чевертон Питер Почему вы не можете определить своих стратегически важных клиентов?; ФАИР-ПРЕСС - , 2011. - 144 с.

34. Черкашин Павел Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM); Бином. Лаборатория знаний, Интернет-университет информационных технологий - Москва, 2011. - 376 с.

35. Шуремов Е. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами; 1С-Паблишинг - Москва, 2012. - 862 с.

### **3.4. Критерии оценивания по результатам защиты магистерской диссертации**

Оценка **«отлично»** выставляется в случае, если магистерская диссертация:

содержит грамотно изложенные теоретические положения; носит практический или творческий характер;

отличается определенной новизной; содержит грамотно изложенные теоретические положения и критический разбор практического опыта по исследуемой теме;

выполнена на основе изучения широкого круга научной, научно-методической и иной литературы; характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими самостоятельными выводами;

имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента; имеет высокую долю оригинальности; надлежащим образом оформлена (орфография, аккуратность, правильность оформления сносок, списка литературы);

магистерская диссертация по всем этапам выполнена в срок.

В процессе защиты магистерской диссертации обучающийся показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, владеет профессиональной терминологией, во время доклада использует иллюстративный или раздаточный материал, свободно отвечает на поставленные вопросы, демонстрирует достаточный уровень владения ораторской речью.

Оценка **«хорошо»** выставляется в случае, если магистерская диссертация:

в целом содержит грамотно изложенные теоретические положения, но без глубокого творческого обоснования;

носит практический характер;

выполнена на основе изучения достаточного объема научной, научно-методической и иной литературы;

характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими самостоятельными выводами;

имеет некоторые неточности при освещении вопросов темы;

имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента; имеет достаточную долю оригинальности; надлежащим образом оформлена (орфография, аккуратность, правильность оформления сносок, списка литературы); магистерская диссертация по всем этапам выполнена в срок.

В ходе защиты работы обучающийся показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, отвечает на поставленные вопросы, однако дает неполные ответы на вопросы членов ГЭК.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется в случаях, когда в магистерской диссертации:

исследуемая проблема с точки зрения теоретического освещения раскрыта в основном правильно;

не использован весь необходимый для освещения темы научный материал;

базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой проблеме;

характеризуется непоследовательным изложением материала и необоснованными предложениями; в отзывах научного руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и примененным методам исследования; имеет малую долю оригинальности.

При защите ВКР обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется в случаях, когда магистерская диссертация:

содержит существенные теоретические ошибки или поверхностную аргументацию основных положений;

не содержит анализ практического опыта по исследуемой проблеме;

носит откровенно компилятивный характер; не имеет выводов, либо они носят декларативный характер;

в отзывах научного руководителя и рецензента имеются существенные замечания; не содержит оригинальных положений, выводов.

В ходе защиты магистерской диссертации обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы, показывает слабые поверхностные знания по исследуемой теме, при ответе допускает существенные ошибки.

При оценке магистерской диссертации могут быть приняты во внимание публикации студента, авторские свидетельства, отзывы практических работников по тематике исследования.



**Приложения**

Приложение А

**ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ**

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы  
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

Допущен к защите  
Зав.кафедрой управления персоналом  
и экономической теории  
к.э.н., доцент. Г.В. Чумаченко

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

\_\_\_\_\_ (название темы магистерской диссертации)

Студент-исполнитель:

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., подпись)

\_\_\_\_\_ (курс, группа)

Научный руководитель:

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., подпись)

Нормоконтроль:

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., подпись)

Луганск 201\_\_

**Бланк листа задания**

ФБОУ ВО «Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы

Кафедра управления персоналом и экономической теории

Образовательно-квалификационный уровень: магистр

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Магистерская программа: 38.04.03 «Управление процессами  
обслуживания»

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующая кафедрой  
к.э.н., доц. Чумаченко Г.В.

«   »            201   года

ЗАДАНИЕ  
НА МАГИСТЕРСКУЮ ДИССЕРТАЦИЮ  
СТУДЕНТУ

1. Тема работы: \_\_\_\_\_  
Спец. задание \_\_\_\_\_  
руководитель работы: \_\_\_\_\_  
утверждены приказом высшего учебного заведения №     от «   » 20 г.
2. Срок подачи студентом работы: \_\_\_\_\_
3. Исходные данные к работе: методические указания к подготовке магистерской диссертации, материалы НИРС и преддипломной практики
4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень вопросов, которые необходимо разработать):
- Раздел 1. \_\_\_\_\_  
Раздел 2. \_\_\_\_\_  
Раздел 3. \_\_\_\_\_
5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):
- Слайд 1. \_\_\_\_\_  
Слайд 2. \_\_\_\_\_  
Слайд 3. \_\_\_\_\_  
Слайд 4. \_\_\_\_\_  
Слайд 5. \_\_\_\_\_  
Слайд 6. \_\_\_\_\_  
Слайд 7. \_\_\_\_\_  
Слайд 8. \_\_\_\_\_  
Слайд 9. \_\_\_\_\_  
Слайд 10. \_\_\_\_\_

## 6. Консультанты разделов работы

Раздел	Фамилия, инициалы и должность консультанта	Подпись, дата	
		здание выдал	здание принял
1			
2			
3			

7. Дата выдачи задания: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН**

№ п/п	Название этапов работы	Срок выполнения этапов работы	Примечание
1	Составление плана		
2	Подбор литературы		
3	Сбор данных		
4	Написание 1 раздела		
5	Написание 2 раздела		
6	Написание 3 раздела		
8	Оформление работы		
9	Подготовка слайдов		
10	Представление на нормоконтроль		
11	Получение рецензии		
12	Защита работы		

Студент

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

Руководитель работы

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

## Пример оформления содержания

СОДЕРЖАНИЕ	
ВВЕДЕНИЕ	5
РАЗДЕЛ 1	8
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА	8
1.1 Сущность понятий отбора персонала	8
1.2 Источники поиска и методы отбора персонала	13
1.3 Особенности отбора персонала на предприятиях государственной гражданской службы	24
РАЗДЕЛ 2	
ОРГАНИЗАЦИОННО–КАДРОВЫЙ АУДИТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ТАМОЖЕННОГО КОМИТЕТА ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ	35
2.1 Анализ организационно-хозяйственной деятельности	35
2.2 Анализ системы управления персоналом организации	45
2.3 Оценка состояния отбора персонала	54
РАЗДЕЛ 3.	
РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА В ГТК ЛНР	60
3.1 Отбор персонала из внешних внутренних источников. Аттестация персонала	60
3.2 Разработка проекта положения об оценке кандидатов на замещение вакантных должностей в ГТК ЛНР	70
3.3 Расчёт экономической эффективности предложенных мероприятий.	80
ВЫВОДЫ	83
ПЕРЕЧЕНЬ ССЫЛОК	85
ПРИЛОЖЕНИЯ	88

**Пример оформления аннотации****АННОТАЦИЯ**

Магистерская диссертация – «Совершенствование системы кадровой безопасности на предприятии».

Студент – Котелевская А.А.

Руководитель – Чумаченко Г.В.

Текст: 83 стр., 14 рис., 16 табл., 51 источник, 1 приложение

Объектом исследования является Управление «Лугансктепло» филиал ГП «Луганскгаз». Цель работы – исследование проблемы формирования системы кадровой безопасности для отечественных предприятий на примере «Лугансктепло» филиал ГП «Луганскгаз».

Методы исследования. В ходе выполнения работы использовались контент-анализ, метод экспертных оценок, метод балльных и рейтинговых оценок, метод статистической обработки информации.

В работе проведен теоретический анализ кадровой безопасности, ее основных составляющих, классифицированы основные кадровые риски и угрозы. Дана характеристика производственно-хозяйственной деятельности и показано состояние кадровой безопасности предприятия «Лугансктепло» филиал ГП «Луганскгаз». Даны практические рекомендации по совершенствованию работы отдела кадров в вопросе минимизации кадровых угроз, предложена методика оценки кадровой безопасности с помощью индикаторного подхода.

КАДРОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ, СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ, ПЕРСОНАЛ, УГРОЗЫ ПРЕДПРИЯТИЯ, УПРАВЛЕНИЕ КАДРОВОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ, ИНДИКАТОРЫ, ОЦЕНКА КАДРОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ, ПОРОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ, ВЕСОВОЙ КОЭФФИЦИЕНТ, КРИТЕРИИ.

МД. 38.04.03 УП-381м. ПЗ.

Изм.	Лист	№ докум	Подпись	Дата				
Разраб		Котелевская А.А.			<b>Совершенствование системы кадровой безопасности на предприятии</b>	Литера	Лист	Листов
Пров		Чумаченко Г.В.				Д	3	81
Н. Контр.		Чумаченко Г.В.				ГОУ ВПО ЛНР "ЛНУ им. В. Даля" кафедра «Управление персоналом и экономической теории»		
Утв		Чумаченко Г.В.						