

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»

Институт экономики, управления и сервиса

Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



Е. Ю. Меркулова

«05» июля 2021 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

Формы обучения: очная, заочная

год набора: 2021

Тамбов, 2022

Авторы-составители:

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Никитина Ирина Аркадьевна

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Программа согласована с представителями работодателей:

1. кандидат экономических наук Плужников И.А. - генеральный директор ООО «Эксперт»

2. Дорошук О.В - генеральный директор ООО «Вектор»

Программа ГИА принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г.
Протокол № 10

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Программа государственного экзамена.....	9
3. Выпускная квалификационная работа.....	9
4. Проведение государственной итоговой аттестации лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	12
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации.....	13
6. Материально-техническое и программное обеспечение государственной итоговой аттестации.....	15

1 Общие положения

1.1 Цели государственной итоговой аттестации, виды аттестационных испытаний выпускников направления подготовки 43.03.01 - Сервис.

Блок БЗ Государственная итоговая аттестация относится к базовой части ОП ВО.

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения результатов освоения обучающимися основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Государственная итоговая аттестация выпускников ФГБОУ ВО "Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина" по образовательной программе ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис включает:

- Подготовку к процедуре защиты и защиту выпускной квалификационной работы.

Вид выпускной квалификационной работы – Бакалаврская работа.

Взаимодействие преподавателя и студента во время прохождения последним государственной итоговой аттестации, в том числе во время подготовки к процедуре защиты ВКР осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.

1.2 Типы задач профессиональной деятельности выпускников

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Область(и) профессиональной деятельности и сфера(ы) профессиональной деятельности выпускников, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность

16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управление многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления)

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

1.4 Компетенции, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими компетенциями:

Код компетенции	Содержание компетенции	Подготовка и защита ВКР
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	+
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	+
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	+
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	+
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	+

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	+
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	+
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	+
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	+
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	+
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	+
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	+
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	+
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	+
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	+
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	+
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	+
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	+
ПК-1	Способен организовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	+
ПК-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	+
ПК-3	Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса	+
ПК-4	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	+
ПК-5	Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	+
ПК-6	Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей	+

1.5 Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис предполагает, что выпускник должен:

знать:

- основные методы получения, хранения, передачи и преобразования информации; подходы к измерению количества информации; основные аспекты защиты информации; сферы применения информационных технологий;
- виды опасностей, способных причинить вред человеку, и критерии их оценки; средства распространения рекламной информации, рекламной стратегии предприятий социокультурной сферы
- особенности взаимодействия предприятий социокультурной сферы; основы логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи; знает психологические и технологические приемы обслуживания клиента, знает основы невербального поведения;
- стиль делового общения, в зависимости от языка общения, цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;
- основы межкультурной коммуникации в контексте мирового исторического развития общества;
- методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, целей;
- здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;
- факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений); идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках выполняемого задания;
- основные программные продукты для сферы сервиса;
- основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности
- процесс управления и организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов
- основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн;
- организационно-управленческие инновации, новые формы управления, видами услуг, формами обслуживания;
- законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;
- требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ;
- процесс установления деловых связей с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающихся управления многоквартирным домом;
- процесс организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства;
- процесс управления и организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов
- процесс проведения экспертизы объектов сервиса;
- процесс оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
- процесс управления многоквартирным домом;
- основные требования к организации контактной зоны;

уметь:

- работает с научными текстами, отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и обосновывает свои выводы с применением философского понятийного аппарата;
- определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения; в рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.4. анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;
- анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата; осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели;

- находит и использует при социальном и профессиональном общении информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; учитывает при социальном и профессиональном общении по заданной теме историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения; осуществляет сбор информации по заданной теме с учетом этносов и конфессий, наиболее широко представленных в точках проведения исследований; обосновывает особенности проектной и командной деятельности с представителями других этносов и (или) конфессий;
 - анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; находит и использует источники получения дополнительной информации для повышения уровня общих и профессиональных знаний;
- УК-6.4. анализирует основные возможности и инструменты непрерывного образования применительно к собственным интересам и потребностям с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;
- планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;
 - идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках выполняемого задания; выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; разъясняет мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций;
 - определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
 - использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы;
 - организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;
 - осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн;
 - рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности;
 - осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности;
 - обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ;
 - участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации;
 - принимает решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства;
 - проводит экспертизу объектов сервиса;
 - устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом; участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации;
 - способен использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;

- участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения; организывает мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями;

владеть:

- анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте;
- контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля;
- участвует в командной работе по выполнению поручений;
- осуществляет поиск необходимой информации для решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном языках; выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный; ведет деловую переписку на государственном и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции;
- использует диалог для сотрудничества в академической коммуникации общения с учетом личности собеседников, их коммуникативно-речевой стратегии и тактики, степени официальности обстановки; формирует и аргументирует собственную оценку основных идей участников диалога (дискуссии) в соответствии с потребностями совместной деятельности;
- придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;
- определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и анализа ресурсов для их выполнения;
- соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности;
- разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, участвует в восстановительных мероприятиях.
- умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.
- осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сервиса;
- обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
- осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;
- экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
- обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;
- соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ;
- участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации коммунальной инфраструктуры;
- организует процесс исполнителей для организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства;
- применяет методы диагностики объектов сервиса;
- участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации;
- способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг;
- участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов;
- участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры;

1.6 Порядок проведения государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводится согласно Положению о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры ФГБОУ ВО "Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина".

2 Программа государственного экзамена

Не предусмотрено учебным планом

3. Выпускная квалификационная работа

3.1 Рекомендации обучающимся по подготовке к написанию и защите выпускной квалификационной работы

Подготовка и защита ВКР	Код компетенции
Постановка целей и задач исследования; определение объекта и предмета исследования; обоснование актуальности выбранной темы ВКР и характеристика современного состояния изучаемой проблемы; характеристика методологического аппарата	УК-2 УК-4 УК-6 УК-7 УК-8 УК-10 ОПК-1 ОПК-2
Подбор и изучение основных литературных источников, которые будут использованы в качестве теоретической базы исследования	УК-1 УК-2 УК-5 ОПК-1 ОПК-4
Сбор фактического материала для работы, включая разработку методологии сбора и обработки данных, оценку достоверности результатов и их достаточности для завершения работы над ВКР	УК-3 УК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-6
Подготовка выводов, рекомендаций и предложений	УК-9 ОПК-3 ОПК-5 ОПК-8 ПК-5

3.2 Примерные темы выпускной квалификационной работы

Процедура выбора и утверждения тем ВКР, порядок назначения научных руководителей закреплены в Положении о выпускной квалификационной работе обучающихся по программам магистратуры и Положении о выпускной квалификационной работе, обучающихся по программам высшего образования (программам бакалавриата, программам специалитета) ФГБОУ ВО "Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина".

Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ.

1. Экономика применения способов управления многоквартирными домами
2. Система управления качеством в ЖКХ
3. Анализ финансовой устойчивости УК
4. Формирование методики самооценки качества функционирования жилищно-коммунального хозяйства
5. Государственная корпорация – Фонд содействия реформирования ЖКХ
6. Реструктуризация и реорганизация предприятий ЖКХ
7. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства
8. Природоохранная деятельность в сфере сервиса
9. Конкуренция и монополизм в сфере управления ЖКХ
10. Зависимость тепловых характеристик от вида жилого помещения
11. Анализ бюджетного финансирования предприятий сферы сервиса
12. Оценка эффективности инвестиционного проекта в сфере сервиса
13. Концессия в ЖКХ как инструмент привлечения инвестиций в коммунальный комплекс
14. Система субсидирования в сфере ЖКХ
15. Энергосбережение как инструмента повышения эффективности предприятий сервиса и экономики региона в целом
16. Совершенствования производственно-хозяйственной деятельности предприятия ЖКХ
17. Роль и функции территориального общественного самоуправления в ЖКХ
18. Анализ концепции реформы жилищно-коммунального хозяйства
19. Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисных предприятия
20. Организация и технология фирменного обслуживания и комплексных услуг.
21. Инженерные системы и коммуникации частных домовладений
22. Механизмы реструктуризации муниципальных унитарных предприятий ЖКХ
23. Повышение эффективности управления основными фондами ТСЖ
24. Обеспечение эффективного управления УК (ТСЖ)
25. Управление качеством услуг ДУКа (УК)
26. Разработка бизнес-плана развития управляющей компании
27. Разработка бизнес-плана развития ТСЖ
28. Виды и особенности обслуживания инженерных систем коммуникаций частных домовладений
29. Организации обслуживания инженерных систем и коммуникаций частных домовладений
30. Себестоимость услуг ЖКХ и пути её снижения.
31. Проблемы ресурсосбережения в сфере сервиса
32. Практика управления многоквартирным домом
33. Разработка системы менеджмента качества в жилищно-коммунальном хозяйстве.
34. Малый бизнес в жилищно-коммунальной сфере
35. Анализ финансового состояния ДУКа
36. Концессия в ЖКХ как инструмент привлечения инвестиций в коммунальный комплекс
37. Планирование эксплуатационных затрат при оценке проектных решений жилых и общественных зданий
38. Проблемы реформирования жилищно-коммунальной сферы
39. Управление жилищными инвестиционными проектами

40. Совершенствование деятельности сервисных предприятий по благоустройству городских территорий
41. Учет затрат и калькуляции себестоимости услуг ЖКХ.
42. Анализ оплаты труда работников сервисных предприятий
43. Анализ оборотных фондов предприятия ЖКХ
44. Нормативно-экономическое обеспечение выполнения работ сервисных предприятий
45. Экономический анализ рынка платных услуг в сфере бытового обслуживания региона.

3.3. Руководство и консультирование выпускной квалификационной работой

Обязанности руководителя выпускной квалификационной работы закреплены Положением о выпускной квалификационной работе обучающихся по программам магистратуры и Положением о выпускной квалификационной работе, обучающихся по программам высшего образования (программам бакалавриата, программам специалитета) ФГБОУ ВО "Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина".

3.4 Требования к объему, структуре и оформлению выпускной квалификационной работы

Работа представляет собой самостоятельное научное исследование, выполненное по теме, актуальной для современной науки. Основные научные результаты, полученные автором работы, подлежат обязательной апробации путем публикации в научных печатных изданиях, изложенных в докладах на научных конференциях, симпозиумах, семинарах.

Выпускная квалификационная работа содержит обоснование выбора темы исследования, обзор опубликованной литературы по данной теме, изложение полученных результатов экспериментального исследования, выводы и предложения.

Работа сопровождается иллюстрированным материалом, списком литературных источников, включая работы зарубежных и отечественных исследователей последних лет, методическими материалами.

Во время процедуры защиты работ студентом используется мультимедийная и другая техника.

Выпускная квалификационная работа позволяет выявить уровень профессиональной эрудиции выпускника, его методическую подготовленность, владение умениями и навыками профессиональной деятельности; показывает умение кратко, логично и аргументировано излагать материал, оценивать свой вклад в решение проблемы; владение методами математического анализа, что подтверждает достоверность и обоснованность выводов, полученных по результатам исследования.

При экспертизе выпускных квалификационных работ привлекаются внешние рецензенты из числа ведущих специалистов государственных и коммерческих структур, ученые и преподаватели других вузов.

Основные требования по объему, структуре и оформлению выпускной квалификационной работы определены в соответствующих Положениях ТГУ им. Г.Р. Державина.

3.5 Порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы

Защита выпускной квалификационной работы проводится в соответствии с утвержденным графиком проведения государственных аттестационных испытаний на заседании экзаменационной комиссии по направлению подготовки.

Защита начинается с доклада студента по теме диссертации. На доклад по бакалаврской работе отводится до 10 минут. Студент должен излагать основное содержание своей выпускной квалификационной работы свободно. В процессе доклада может использоваться компьютерная презентация работы, подготовленный наглядный графический (таблицы, схемы) или иной материал, иллюстрирующий основные положения работы.

После завершения доклада члены ГЭК задают студенту вопросы как непосредственно связанные с темой выпускной квалификационной работы, так и непосредственно к ней не относящиеся. При ответах на вопросы студент имеет право пользоваться своей работой.

При защите работы необходимо наличие рецензии.

После окончания дискуссии студенту предоставляется заключительное слово. В своём заключительном слове студент должен ответить на замечания рецензента.

После заключительного слова студента процедура защиты выпускной квалификационной работы считается оконченной.

4. Проведение государственной итоговой аттестации лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (далее – обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами Государственной экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми обучающимся с ограниченными возможностями здоровья техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа в аудитории, где проводятся государственные аттестационные испытания, туалетные и другие помещения.

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

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите ВКР - не более чем на 15 минут.

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

для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;
- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых.

для слабовидящих:

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

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме.

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

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

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

К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Университете). В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого вида государственной итоговой аттестации).

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации

Основная литература:

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
2. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
3. Грабовый, П. Г., Кострикин, П. Н., Капусткина, А. В. Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «управление государственным, муниципальным и частным жилищным фондом» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.10 «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». - 2024-07-01; Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. - 33 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72627.html>
4. Шерешовец Е.В., Аринцева О.П., Блех Е.М., Богомольный Е.И.; Конкуренция на рынке услуг ЖКХ : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 80 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392201129.html>
5. Грибов, В. В., Богданова, Н. В. Метрология, стандартизация и сертификация : учебно-методическое пособие. - 2022-08-31; Метрология, стандартизация и сертификация. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2013. - 200 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/66553.html>

6. Бисерова, В. А., Демидова, Н. В., Якорева, А. С. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие. - 2020-08-31; Метрология, стандартизация и сертификация. - Саратов: Научная книга, 2012. - 159 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/8207.html>
7. Кузнецов И.А. Теория факторов производства и распределения факторных доходов. - Тамбов: [Изд-во ТГУ], 2009. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
8. Шерешовец Е. В., Аринцева О. П., Блех Е. М., Богомольный Е. И. Конкуренция на рынке услуг ЖКХ. - М.: Проспект, 2016. - 80 с.
9. Аринцева О.П., Богомольный Е.И., Гонда А.Н., Шерешовец Е.В. Как управлять многоквартирным домом : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 128 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196944.html>

Дополнительная литература:

1. Тарасова О.Ю., Морева С.Н., Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Менеджмент в туризме : учеб. пособ.. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 209 с.
2. Кузнецов И.А., Волков С.И., Шевяков А.Ю. Модернизация механизма стратегического управления предприятием : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2010. - 157 с.
3. Тумакова Е.И., Кузнецов И.А. Трансформация экономических отношений в ЖКХ: муниципальный аспект : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 179 с.
4. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Экономические отношения в ЖКХ на муниципальном уровне : Монография. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2006. - 202с.
5. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Методологические аспекты муниципального управления жилищно-коммунальным хозяйством : монография. - Тамбов, 2006. - 216 с.
6. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Управление жилищно-коммунальным комплексом в муниципальных образованиях Тамбовской области : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2007. - 240 с.
7. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
8. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>
9. Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. - 148 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
10. Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие. - Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. - 125 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>
11. Тарасова О.Ю., Морева С.Н., Любимова Л.А., Любомудрова А.Ю., Плужников И.А., Шелест А.П., Жидкова А.П. Сервисология : учебное пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2012. - 216 с.
12. Курбанов Р.А., Богданов Е.В., Зульфугарзаде Т.Э., Свечникова Н.В., Бородин Е.А., Новицкая Л.Ю., Гурбанов Р.А., Шведкова О.В., Моисеев А.М., Дарькина М.М., Белялова А.М., Калядина О.А., Свечникова О.А., Скутельник О.А., Е.В. Богданова Жилищное право: учебник : учебник. - Москва: Проспект, 2016. - 176 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392203383.html>

13. Ряснов Ю. А. Стандартизация и сертификация : учебно-методическое пособие. - Елец: Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина, 2007. - 48 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271893>
14. Гончаров А.А., Копылов В.Д. Метрология, стандартизация и сертификация : учеб. пособие для вузов. - 6-е изд., стер.. - М.: Издат. центр "Академия", 2008. - 240 с.
15. Шклярова, Е. И. Метрология, стандартизация и сертификация : сборник вопросов и задач. методические рекомендации. - 2021-06-24; Метрология, стандартизация и сертификация. - Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2010. - 32 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/46481.html>
16. Фортунова Н. А., Ярлыкова Н. А. Метрология, стандартизация и сертификация : методические рекомендации. - Елец: Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина, 2010. - 121 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272353>

Иные источники:

1. Справочно-информационный портал Sociosite - www.sociosite.net
2. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
3. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
4. Каталог образовательных интернет-ресурсов - http://www.edu.ru/index.php?page_id=6
5. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
6. Сервис Tinkercad - <https://www.tinkercad.com>
7. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>
8. Журнал «Российский экономический журнал» - <https://re-j.ru/> - <https://re-j.ru/>
9. Журнал «Справочник экономиста» - <http://www.profiz.ru/se>
10. Журнал «Экономист» - <http://www.economist.com.ru/>
11. Журнал Менеджмент - <http://iso-management.com/>
12. Региональная экономика и управление: электронный научный журнал - <http://eee-region.ru>

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
2. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>
4. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
6. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>

6. Материально-техническое и программное обеспечение государственной итоговой аттестации

Для проведения государственной итоговой аттестации вуз располагает следующей материально-технической базой:

- для проведения консультаций, государственного экзамена и защиты выпускных квалификационных работ: аудитории, укомплектованными специализированной мебелью и техническими средствами обучения: видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- для самостоятельной подготовки к сдаче государственного экзамена и написания выпускной квалификационной работы: читальными залами библиотеки; компьютерным классом.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

LiteManager Pro - Server

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система "Альт Образование"

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента во время прохождения последним государственной итоговой аттестации, в том числе во время подготовки к процедуре защиты ВКР осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.