

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт креативных индустрий, экономики и предпринимательства
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. директора института



Т. М. Кожевникова
«16» сентября 2024 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Технологии сервиса в ЖКХ

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

Формы обучения: очная, заочная

год набора: 2024

Тамбов, 2024

Авторы-составители:

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Программа согласована с представителями работодателей:

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

2. Андросова Е.С. - генеральный директор ООО «ПАРТНЕР СЕРВИС»

Программа ГИА принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «13» сентября 2024 г. Протокол № 2

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Программа государственного экзамена.....	7
3. Выпускная квалификационная работа.....	7
4. Проведение государственной итоговой аттестации лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	10
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации.....	11
6. Материально-техническое и программное обеспечение государственной итоговой аттестации.....	13

1 Общие положения

1.1 Цели государственной итоговой аттестации, виды аттестационных испытаний выпускников направления подготовки 43.04.01 - Сервис.

Блок Б3 Государственная итоговая аттестация относится к обязательной части ОП ВО.

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения результатов освоения обучающимися основной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Государственная итоговая аттестация выпускников Федерального государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина» по образовательной программе ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис включает:

- Подготовку к процедуре защиты и защиту выпускной квалификационной работы.

Вид выпускной квалификационной работы – Магистерская диссертация.

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
- технологический

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

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

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

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими компетенциями:

Код компетенции	Содержание компетенции	Подготовка и защита ВКР
ПК-1	Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации	+
ПК-2	Способен организовывать работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов	+
ПК-3	Способен реализовывать и контролировать внедрение мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий	+
ПК-4	Способен разрабатывать технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве	+
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	+
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	+
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	+

ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	+
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	+
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	+
ОПК-7	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	+
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	+
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	+
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	+
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	+
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	+
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	+

1.5 Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис предполагает, что выпускник должен:

знать:

- процесс разработки стратегического решения проблемной ситуации на основе системного и других современных междисциплинарных подходов; обосновывает выбор темы исследований на основе анализа явлений и процессов в конкретной области научного знания.
- процесс разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.
- процесс организации дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям;
- современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия;
- знает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения, в том числе особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий;
- знает критерии оценки саморазвития, результатов обучения и общения; знает и определяет способы совершенствования собственной деятельности;
- знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса;
- знает процесс реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса;
- знает основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000
- знает технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса;
- знает факторы анализа внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса;

- знает основы планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;
- знает основные направления педагогической деятельности, в процессе изучения отношений в коллективе, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения.
- знает современные технологии и технологические достижения с учетом специфики предприятия, направленные на совершенствование процесса обслуживания потребителей;
- знает современные тенденции, технологии сервисного обслуживания, учитывая типологию потребителей;
- знает концепции, методы исследования и моделирования конкурентной среды предприятия;
- знает инновационные технологии в сфере сервиса;

уметь:

- использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций в своей предметной области; выстраивает, реконструирует и оценивает научную аргументацию при анализе информации.
- организует и координирует работу участников проекта; обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами;
- организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям;
- представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные;
- осуществляет профессиональную и социальную деятельность с учетом особенностей поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения, в том числе особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий;
- применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса;
- формирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса;
- формулирует и внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы в управление качеством услуг организаций сферы сервиса;
- использует технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса;
- осуществляет анализ факторов внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса;
- осуществляет навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;
- использует основные направления педагогической деятельности, в процессе изучения отношений в коллективе, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения;
- применяет современные технологии и технологические достижения с учетом специфики предприятия, направленные на совершенствование процесса обслуживания потребителей;
- научно обосновывает современные тенденции, технологии сервисного обслуживания, учитывая типологию потребителей; применяет закономерности и принципы создания информации, ее преобразования, накопления, передачи и использования в процессе сервисного обслуживания потребителя;
- проводит выбор научных концепций, методов исследования и моделирования конкурентной среды предприятия;
- разрабатывает рекомендации по внедрению инновационных технологий в сфере сервиса;

владеть:

- анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними; определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению.
- разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования;
- вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды и ее работу для достижения поставленной цели;

- решает конкретные задачи профессиональной деятельности на основе академического и профессионального взаимодействия с учетом анализа мнений, предложений, идей отечественных и зарубежных коллег; составляет, переводит и редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.);
- обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;
- планирует профессиональную траекторию с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда;
- демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере; определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельности;
- определяет виды работ по организационному проектированию деятельности организации;
- применяет требование нормативно-правовых актов при оказании услуг сфере сервиса;
- применяет технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.
- применяет обоснованное управленческое решение по разработке и внедрению экономической стратегии в сфере сервиса;
- использует подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований;
- осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной;
- научно обосновывает формирование и реализацию инновационной стратегии деятельности организации, предполагающей повышение ее конкурентоспособности; применяет инструментальный стратегического анализа для разработки конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятия.
- применяет современные сервисные технологии обслуживания потребителей для решения задач сервисных предприятий;
- применяет научно обоснованные технологии взаимодействия исполнителя и потребителя; осуществляет анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования
- проводит исследование и оценивает результаты, выявляет факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса; проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса.

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 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «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-3 ОПК-2 ОПК-6 ПК-1
Подбор и изучение основных литературных источников, которые будут использованы в качестве теоретической базы исследования	УК-1 УК-5 УК-6 ПК-4
Сбор фактического материала для работы, включая разработку методологии сбора и обработки данных, оценку достоверности результатов и их достаточности для завершения работы над ВКР	ОПК-1 ОПК-3 ОПК-4 ПК-3
Подготовка выводов, рекомендаций и предложений	ОПК-5 ПК-2
Выступление и доклад по результатам исследования (защита ВКР)	УК-4 ОПК-7

3.2 Примерные темы выпускной квалификационной работы

Положение о выпускной квалификационной работе обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета, магистратуры в Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина».

Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ.

1. Основные фонды предприятия ЖКХ и показатели эффективности из использования
2. Особенности города как среды обитания современного человека.
3. Жилищная безопасность человека в экстремальных ситуациях городских условий.
4. Зоны повышенной опасности в городской жилищной среде и их сервисное обслуживание
5. Современные показатели рентабельности предприятий сферы ЖКХ.
6. Безопасность жизнедеятельности человека, семьи в собственном жилище.
7. Аварии и ликвидация их последствий на коммунальных системах обеспечения.
8. Износ и сроки службы жилых зданий и сооружений.
9. Современный состав и структура оборотных средств предприятия ЖКХ и источники их формирования.
10. Договор найма жилого помещения и его сервисное обслуживание.
11. Сервисное оказание минимального перечня ЖКУ и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
12. Безопасное обращение с бытовыми электроприборами и их сервисное обслуживание
13. Ремонтопригодность зданий инновационными материалами. Критерии надежности элементов
14. Современное состояние нормативно-правового регулирования содержания и ремонта общего имущества в МКД.
15. Современные принципы построения федерального законодательства в жилищной сфере.
16. Взыскание задолженности за жилое помещение и коммунальные услуги: способы, порядок и условия.
17. Современное состояние и методы определения затрат на реновацию, капитальный ремонт и текущий ремонт.
18. Изменение технического состояния зданий во времени (стадии и причины изменений).
19. Принцип управления качеством ЖКУ и состав функций управления качеством.
20. Государственный контроль за технической эксплуатацией жилищного фонда.

21. Показатели эффективности использования оборотных средств предприятий ЖКХ.
22. Современные этапы реформирования сферы ЖКХ муниципального уровня.
23. Современные формы оплаты за ЖКУ нанимателями жилого помещения.
24. Истоки причин современных техногенных аварий и катастроф.
25. Современная классификация ЧС: по природе возникновения; по масштабам распространения; по ведомственной принадлежности; по темпу развития.
26. Государственный жилищный надзор и его функции на региональном и муниципальном уровнях
27. Особенности планирования и финансирования капитального ремонта жилищного фонда.
28. Специфика организации безопасности современного жилого помещения.
29. Экономическая сущность производственных фондов жилищно-коммунального хозяйства и их состав, структура, источники формирования.
30. Государственное регулирование тарифов в сфере ЖКХ.
31. Специфика организации и внедрения энергосберегающих мероприятий и энергоэффективности в МКД.
32. Особенности реализации информационного обеспечения жилищно-коммунальных услуг для потребителей.

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) Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «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 выпускной квалификационной работы. На доклад 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. Кожевников С. А. Жилищно-коммунальное хозяйство региона: состояние, проблемы, перспективы : монография. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2015. - 141 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499586>
2. Жилищно-коммунальное хозяйство: 10 важных тем. - Москва: Редакция "Российской газеты", 2019. - 159 с.

Дополнительная литература:

1. 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>

2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ. для студ. вузов. - Изд. 2-е, испр. и доп.. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 319 с.
3. 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>
4. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000. - 2022-03-26; Управление гостеприимством. Вводный курс. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 879 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>
5. Чепурова И.Ф., Перевертова Т.А. Разработка управленческого решения : УМК для спец.: 080504 (гос. и муниципальное управление), 080500 (менеджмент организации-бакалавриат), 080505 (управление персоналом). - [Тамбов]: [Изд-во ТГУ], [200. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM)].
6. Труфанова Т.А., Чепурова И.Ф., Степичева О.А., Радюкова Я.Ю., Лапшин В.Ю., Грошев И.В. Кадровый менеджмент : учеб. пособие. - 2-е изд.. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 421 с.
7. Мухамедиева С. А. Экономика социально-культурной сферы : учебное пособие. - Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2012. - 130 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227757>
8. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологичес. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>
9. Региональная экономика: теория и практика : науч.-практ. и аналит. журнал 2012, № 1, 2012
10. Ускова Т. В., Барабанов А. С. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование : препринт. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2013. - 88 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499732>

Иные источники:

1. «Информационные технологии» на Портале корпоративного управления. - www.iteam.ru/publications/it/
2. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
3. «Российское психологическое общество» - <http://рпо.рф/>
4. «Социологические исследования» - www.socis.isras.ru
5. Административно-управленческий портал - <http://www.aup.ru/news/market/>
6. Аналитический центр при Правительстве РФ - <https://ac.gov.ru/publications/5478>
7. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
8. Библиотека ГОСТов - www.vsegost.com
9. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
10. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система - <http://www.studentlibrary.ru>

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
2. Российская государственная библиотека: официальный сайт. – URL: <https://www.rsl.ru>
3. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>

6. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>
7. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
8. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <https://www.tsutmb.ru/biblio/elektronnyij-katalog/>
9. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
10. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>

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: аудиториями, 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:

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

7-Zip 9.20

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

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows 7, 8, 10

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.