

Санкт-Петербургский политехнический университет  
Петра Великого  
Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА**  
**для поступающих на первый курс**  
**на основные образовательные программы магистратуры**  
**Направление 43.04.01 «Сервис»**

Санкт-Петербург

### **Порядок проведения и форма вступительных испытаний.**

Вступительные испытания на направление подготовки 43.04.01 «Сервис» проводятся в письменной форме.

Экзаменационные билеты для поступающих на направление подготовки 43.04.01 «Сервис» состоят из тридцати тестовых вопросов (четыре блока):

Блок 1 – тестовые вопросы по дисциплине «Сервисная деятельность»

Блок 2 – тестовые вопросы по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

Блок 3 – тестовые вопросы по дисциплине «Маркетинг услуг»

Блок 4 – тестовые вопросы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса»

## Основные вопросы и темы

1. Сервисная деятельность. Понятие, задачи. История развития сервисной деятельности.
2. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности.
3. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Организация обслуживания потребителей услуг.
6. Прогрессивные формы обслуживания населения
7. Этическая культура сервиса.
8. Теория организации обслуживания.
9. Предприятия, оказывающие услуги населению. Их характеристики.
10. Разновидности услуг, их характеристики.
11. Формирование и структура рынка услуг, его особенности.
12. Иерархия потребностей и услуг. Факторы, влияющие на формирование услуги.
13. Профессиональное поведение работника контактной зоны.
14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
15. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
16. Потребности человека, возможности и способы их удовлетворения
17. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
18. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
19. Защита прав потребителя.
20. Права и обязанности участников сервисной деятельности
21. Государственное регулирование сервисных правоотношений
22. Жалобы и конфликты при обслуживании
23. Психология процесса обслуживания.
24. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
25. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности
26. Лицензирование видов деятельности
27. Понятие и качество сервисных технологий.
28. Качество услуги в сервисной деятельности
29. Пути повышения качества услуг и уровня обслуживания населения
30. Методы регулирования рынка услуг.
31. Основные организационно-правовые формы предприятий в сфере сервиса
32. Экономические аспекты организации, учреждения и ликвидации предприятия
33. Реорганизация и прекращение деятельности предприятия сервиса.
34. Ликвидация предприятия. Причины принятия решения о реорганизации/ликвидации.
35. Состав и структура учредительных документов. Устав предприятия.
36. Регистрация предприятия, технология и документооборот.
37. Общая и производственная структура предприятия сферы сервиса
38. Организация и разработка технологии процесса сервиса.
39. Организация технологических процессов.
40. Общие принципы организации производственного процесса в пространстве и времени.

41. Производственный процесс на предприятии сервиса и его структура.
42. Организация основной деятельности предприятия сервиса.
43. Организация вспомогательной деятельности.
44. Организация процесса оказания услуг.
45. Теоретические основы организации труда на предприятии сферы сервиса
46. Организация заработной платы на предприятии сервиса.
47. Основы формирования затрат на предприятии сферы сервиса. Сущность и классификация затрат на предприятии сервиса.
48. Взаимосвязь доходов и расходов на предприятии сервиса.
49. Управление затратами предприятия сервиса.
50. Организация труда и заработной платы на предприятии общественного питания
51. Организация ресурсного обеспечения на предприятии общественного питания.
52. Оценка результатов деятельности предприятия общественного питания
53. Организация деятельности предприятия гостиничного хозяйства
54. Организация труда и заработной платы на предприятии гостиничного хозяйства
55. Организация ресурсного обеспечения на предприятии гостиничного хозяйства
56. Оценка результатов деятельности предприятия гостиничного хозяйства
57. Составление плана оказания услуги предприятия сферы сервиса
58. Прогнозирование спроса и предложения на услуги предприятия сферы сервиса
59. Планирование деятельности предприятия общественного питания.
60. Планирование деятельности предприятия гостиничного хозяйства
61. Особенности бизнес-планирования на предприятиях сферы сервиса
62. Процесс организации планирования на предприятии. Функции и принципы планирования.
63. Методы и этапы планирования. Классификация планов.
64. Основные виды планирования деятельности предприятия сферы сервиса.
65. Бизнес-планирование на предприятии сервиса.
66. Структура и содержание внутрифирменного бизнес-плана предприятия сервиса
67. Основные принципы внутрифирменного планирования.
68. Основные разделы бизнес-плана.
69. Оценка возможностей развития предприятия сервиса.
70. Планирование стратегии развития предприятия сферы сервиса.

### ***Основная литература***

1. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник.-М.:Дашков и К, 2013 г. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие - Свириденко Ю.П., Хмелев В.В., М: Изд-торг. корп. «Дашков и К» - 2012 г.
2. Виноградова М.В. Панина З.И., Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.- Учебник - Москва : Дашков и К°, 2014 (ЭБС Лань)
3. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник.-М.:Дашков и К, 2013 г.

### ***Дополнительная литература***

1. Скрынникова И.А. Маркетинг в сфере услуг: учебное пособие. – М.: Изд-во Московского ун-та, 2012