

Название вступительного испытания
Управление коммерческой недвижимостью
Направление (-ия) подготовки
43.04.01 Сервис
Образовательная программа (-мы)
43.04.01_01 Управление коммерческой недвижимостью
Аннотация
<p>Программа содержит перечень тем (вопросов) по дисциплинам базовой части профессионального цикла учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис, вошедших в содержание билетов (тестовых заданий) вступительных испытаний в магистратуру.</p> <p>Вступительное испытание оценивается по стобалльной шкале и состоит из междисциплинарного экзамена в объеме требований, предъявляемых государственными образовательными стандартами высшего образования к уровню подготовки бакалавров по направлению, соответствующему направлению магистратуры, проводимого очно в письменной форме и/или дистанционно (максимальный балл – 100). Минимальное количество баллов, подтверждающее его успешное прохождение устанавливается Правилами приема, утвержденными на текущий учебный год.</p> <p>Продолжительность испытания – 45 минут.</p> <p>На вступительном испытании разрешено использовать письменные принадлежности, черновик, калькулятор.</p>
Дисциплины, включенные в программу вступительных испытаний в магистратуру
<p>1 Сервисная деятельность</p> <p>2 Организация и планирование деятельности предприятий в сфере сервиса</p>
Содержание учебных дисциплин
<p>Сервисная деятельность</p> <p>1. Сервисная деятельность. Понятие, задачи.</p> <p>2. История развития сервисной деятельности.</p> <p>3. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.</p> <p>4. Виды сервисной деятельности.</p> <p>5. Организация обслуживания потребителей услуг.</p> <p>6. Прогрессивные формы обслуживания населения</p> <p>7. Этическая культура сервиса.</p> <p>8. Теория организации обслуживания.</p> <p>9. Предприятия, оказывающие услуги населению. Их характеристики.</p> <p>10. Разновидности услуг, их характеристики.</p> <p>11. Формирование и структура рынка услуг, его особенности.</p> <p>12. Иерархия потребностей и услуг. Факторы, влияющие на формирование услуги.</p> <p>13. Профессиональное поведение работника контактной зоны.</p> <p>14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.</p> <p>15. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.</p> <p>16. Потребности человека, возможности и способы их удовлетворения</p> <p>17. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.</p> <p>18. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.</p> <p>19. Защита прав потребителя.</p> <p>20. Права и обязанности участников сервисной деятельности</p> <p>21. Государственное регулирование сервисных правоотношений</p> <p>22. Жалобы и конфликты при обслуживании</p> <p>23. Психология процесса обслуживания.</p> <p>24. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.</p> <p>25. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности</p> <p>26. Лицензирование видов деятельности</p> <p>27. Понятие и качество сервисных технологий.</p> <p>28. Качество услуги в сервисной деятельности</p> <p>29. Пути повышения качества услуг и уровня обслуживания населения</p> <p>30. Методы регулирования рынка услуг.</p> <p>Литература для подготовки:</p> <p>1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. - М.: Кнорус, 2025. — 192 с.</p> <p>2. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко ЮС. Сервисная деятельность. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 202 с.</p> <p>3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: Дашков и К, 2023. — 206 с.</p> <p>4. Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность в обслуживании населения. Учебное пособие. СПб.: Лань, 2020. – 192 с.</p> <p>5. Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения. Учебное пособие. - СПб.: Лань, 2022. – 192 с.</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий в сфере сервиса</p>

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система
4. Виды предприятий сферы сервиса
5. Структура предприятия
6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия
7. Типы и методы организации выполнения услуг
8. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса
9. Показатели оценки уровня организации основного производства
10. Понятие и показатели качества услуг и продукции
11. Факторы, формирующие качество услуг и продукции
12. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
13. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
14. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры
15. Организация ремонтного хозяйства
16. Организация инструментального и энергетического хозяйства
17. Планирование фонда рабочего времени
18. Планирование численности персонала предприятия
19. Состав средств на оплату труда
20. Планирование фонда заработной платы
21. Принципы и способы регулирования оплаты труда
22. Содержание тарифной системы.
23. Формы и системы оплаты труда.
24. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
25. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
26. Внутрифирменное планирование на предприятиях сервиса в условиях рынка.
27. Принципы и методы планирования.
28. Система планов предприятия и порядок их реализации.
29. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
30. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
31. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
32. Планирование производственной программы предприятия.
33. Производственная мощность предприятия.
34. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
35. Оценка стоимости предприятия сервиса на основе затратного подхода.
36. Оценка стоимости предприятия сервиса на основе доходного подхода.
36. Оценка стоимости предприятия сервиса на основе рыночного (сравнительного) подхода.
37. Классификация издержек на выполнение услуг.
38. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
39. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.

Литература для подготовки:

1. Вавилина А.В., Темякова Т.В. Сервисная деятельность: организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебное пособие. - СПб.: Лань, 2023. – 224 с
2. Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. — М.: Дашков и К, 2020. - 206 с.
3. Гукова ОМ. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. — М.: Форум, 2025. — 160 с.
4. Казакевич Т.А. 4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. — М.: ЮРАИТ, 2019. — 188 с.
5. Козлова-Зубкова Н.А., Шадская И.Г. Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса. — М.: Кнорус, 2025. — 160 с.

Критерии оценивания вступительного испытания

Вступительное испытание представляет собой набор тестовых заданий, отражающий вопросы по основным разделам дисциплин:

1 Сервисная деятельность

2 Организация и планирование деятельности предприятий в сфере сервиса

Тестовые задания выполняются без использования вспомогательных учебных материалов.

По способу ответа тестовые задания могут быть следующих основных типов:

- закрытые тестовые вопросы, в которых абитуриент должен выбрать из предложенных вариантов один правильный ответ;

- открытые тестовые вопросы (задача), в которых отсутствуют варианты правильных ответов, абитуриент должен дать единственно правильный ответ самостоятельно.

Количество тестовых вопросов – 30, в том числе:

- закрытые тестовые задания – 28;

- открытые тестовые задания – 2.

Общая сумма баллов – 100 баллов.

За каждое правильно решенное закрытое тестовое задание присваивается - 3 балла.

За каждое правильно решенное открытое тестовое задание присваивается – 8 баллов.

Если в открытом тесте, несмотря на приведенный абитуриентом алгоритм решения, отсутствует окончательный и единственно верный ответ - баллы за тестовое задание не присваиваются.

Если в тестовом задании все варианты ответов отмечены как верные - баллы за тестовое задание не присваиваются.

Рабочая группа

Председатель предметной комиссии:

Директор Института промышленного менеджмента, экономики и торговли, В.Э. Щепинин

Составители:

директор Высшей школы сервиса и торговли, доцент, О.В.Воронова

доцент Высшей школы сервиса и торговли, А.Е.Карманова

профессор Высшей школы сервиса и торговли, О.Е.Пирогова

доцент Высшей школы сервиса и торговли, Т.С.Хныкина