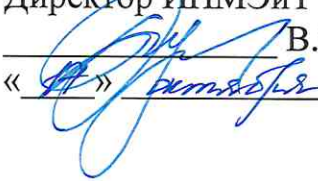


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»
Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли
УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИПМЭиТ

 В.Э. Щепинин
« 14 » сентября 2024 г.

ПРОГРАММА
вступительного испытания для поступающих в магистратуру по
направлению подготовки / образовательной программе
43.04.01 «Сервис» /
43.04.01_01 «Управление коммерческой недвижимостью»

Код и наименование направления подготовки / образовательной программы

Санкт-Петербург
2024

АННОТАЦИЯ

Программа содержит перечень тем (вопросов) по дисциплинам базовой части профессионального цикла учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», вошедших в содержание тестовых заданий вступительного испытания в магистратуру.

Вступительное испытание, оценивается по стобалльной шкале и состоит из двух блоков:

- Сервисная деятельность
- Организация и планирование деятельности предприятий в сфере сервиса

Руководитель ОП



А.Е. Карманова

Составители:

Профессор, д.э.н., профессор

Доцент, к.э.н, доцент

Доцент, к.э.н. доцент

Доцент, к.э.н, доцент



О.Е. Пирогова

О.В. Воронова

А.Е. Карманова

Т.С. Хныкина

Программа рассмотрена и рекомендована к изданию Методическим Советом ИПМЭиТ (протокол № 3 от «16» октября 2024 г.).

1. ДИСЦИПЛИНЫ, ВКЛЮЧЁННЫЕ В ПРОГРАММУ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

- 1.1. Сервисная деятельность
- 1.2. Организация и планирование деятельности предприятий в сфере сервиса

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

2.1. Сервисная деятельность

Темы (вопросы)

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.

Литература для подготовки:

1. Павлова ГЛЮ. Сервисная деятельность. — М.: Кнорус, 2018. — 176 с.
2. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко ЮС. Сервисная деятельность. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 202 с.
3. Свириденко Ю.П., Хмелев ВВ.. Сервисная деятельность. - М.: ЭБС ЛАНЬ, 2018. - 174 с.

2.2 Организация и планирование деятельности предприятий в сфере сервиса

Темы (вопросы):

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. 1 Показатели оценки уровня организации основного производства
10. Понятие и показатели качества услуг и продукции 1 1 . 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. Внутрифирменного 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.
37. Оценка стоимости предприятия сервиса на основе рыночного (сравнительного) подхода.
38. Классификация издержек на выполнение услуг.
39. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
40. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.

Литература для подготовки:

1. Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. — М.: Дашков и к, 2020. - 206 с.
2. Гукова ОМ. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. — М.: Форум, 2019. — 160 с.
3. Казакевич Т.А. 4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. — М.: ЮРАИТ, 2019. — 188 с.

3. ПРИМЕР ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

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

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ ИСПЫТАНИЕ

по направлению подготовки / образовательной программе

43.04.01 «Сервис» /

43.04.01.01 «Управление коммерческой недвижимостью»

Код и наименование направления подготовки / образовательной программы

1. Режим работы предприятия бытового обслуживания можно считать рациональным, если:
 - а. время работы наиболее полно учитывает интересы населения, предприятия и работников службы быта;**
 - б. предприятие работает круглосуточно и может удовлетворить внезапно появившиеся потребности заказчика;
 - в. создана посменная система работы предприятия;
 - г. если получено больше 80⁰/0 положительных отзывов заказчиков.

2. Максимальный размер неустойки в случае нарушения срока исполнения заказа составляет:
 - а. 7594 от стоимости заказа;
 - б. 100⁰/0 стоимости заказа**
 - в. в соответствии с договором;
 - г. 50⁰/0 от стоимости заказа.

3. Главное при внедрении и совершенствовании сервисных отношений - это:
 - а. улучшение качества взаимоотношений с клиентами;**
 - б. повышение социальной защищенности клиентов;
 - в. взаимодействие с клиентом на постоянной основе;
 - г. достижение доверия к сервисным структурам и их представителям.

4. Для покупки сервисного оборудования вкладчик разместил в банке «А» 20000 у.е., в банке «Б» 25000 у.е. Определить общую сумму, которую будет иметь вкладчик через 4 года, если банк «А» начисляет по вкладам 9 % годовых с ежемесячным начислением, а банк «Б» 1 % годовых с ежеквартальным начислением.
правильный ответ: 67215 у.е.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

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

- Сервисная деятельность
- 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.