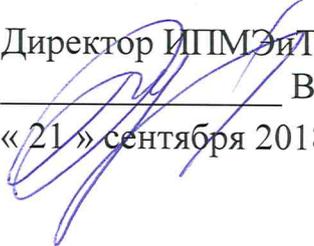


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»  
Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИПМЭИТ

  
В.Э. Щепинин

« 21 » сентября 2018 г.

## **ПРОГРАММА**

**вступительного испытания для поступающих в магистратуру  
по направлению подготовки  
43.04.01 «Сервис»**

---

Санкт-Петербург

2018

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.

# **1. ДИСЦИПЛИНЫ, ВКЛЮЧЁННЫЕ В ПРОГРАММУ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ В МАГИСТРАТУРУ**

- 1.1. Сервисная деятельность.
- 1.2. Менеджмент в сервисе.
- 1.3. Организация и планирование деятельности предприятия 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. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник/Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А.Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: ,Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2015.-284с.
2. Сервисная деятельность: учебник/ Г.А.Резник, А.И.Маскаева, Ю.С.Пономаренко. – М: Дрофа, 2014. – 208 с.
3. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с.

## 2.2. «Менеджмент в сервисе»

Вопросы:

1. Основные организационно-правовые формы предприятий в сфере сервиса
2. Экономические аспекты организации, учреждения и ликвидации предприятия
3. Реорганизация и прекращение деятельности предприятия сервиса.

4. Ликвидация предприятия. Причины принятия решения о реорганизации/ликвидации.
5. Состав и структура учредительных документов. Устав предприятия.
6. Регистрация предприятия, технология и документооборот.
7. Общая и производственная структура предприятия сферы сервиса
8. Организация и разработка технологии процесса сервиса.
9. Организация технологических процессов.
10. Общие принципы организации производственного процесса в пространстве и времени.
11. Производственный процесс на предприятии сервиса и его структура.
12. Организация основной деятельности предприятия сервиса.
13. Организация вспомогательной деятельности.
14. Организация процесса оказания услуг.
15. Теоретические основы организации труда на предприятии сферы сервиса
16. Организация заработной платы на предприятии сервиса.
17. Основы формирования затрат на предприятии сферы сервиса. Сущность и классификация затрат на предприятии сервиса.
18. Взаимосвязь доходов и расходов на предприятии сервиса.
19. Управление затратами предприятия сервиса.
20. Организация труда и заработной платы на предприятии общественного питания
21. Организация ресурсного обеспечения на предприятии общественного питания.
22. Оценка результатов деятельности предприятия общественного питания
23. Организация деятельности предприятия гостиничного хозяйства
24. Организация труда и заработной платы на предприятии гостиничного хозяйства
25. Организация ресурсного обеспечения на предприятии гостиничного хозяйства
26. Оценка результатов деятельности предприятия гостиничного хозяйства

27. Составление плана оказания услуги предприятия сферы сервиса
28. Прогнозирование спроса и предложения на услуги предприятия сферы сервиса
29. Планирование деятельности предприятия общественного питания.
30. Планирование деятельности предприятия гостиничного хозяйства
31. Особенности бизнес-планирования на предприятиях сферы сервиса
32. Процесс организации планирования на предприятии. Функции и принципы планирования.
33. Методы и этапы планирования. Классификация планов.
34. Основные виды планирования деятельности предприятия сферы сервиса.
35. Бизнес-планирование на предприятии сервиса.
36. Структура и содержание внутрифирменного бизнес-плана предприятия сервиса
37. Основные принципы внутрифирменного планирования.
38. Основные разделы бизнес-плана.
39. Оценка возможностей развития предприятия сервиса.
40. Планирование стратегии развития предприятия сферы сервиса.

Литература для подготовки:

1. Менеджмент в сервисе : учебник / М.В. Виноградова, О.В. Каурова, А.Н. Малолетко [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.А. Платоновой. — М. : КНОРУС, 2016. — 248 с.
2. Малова Е.А. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Е.А. Малова; Санкт-Петербургский государственный политехнический университет, Чебоксарский институт экономики и менеджмента, Кафедра экономики, менеджмента и маркетинга. — Электрон. текстовые дан. (1 файл: 1,51 Мб). — Чебоксары, 2013. —
3. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.

### 2.3 «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса»

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. 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.
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, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — М.: Дашков и К, 2014.
2. Гукова О.М. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебник / О.М. Гукова – М.: Форум, 2014. – 159 с.
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.А. Казакевич –СПб.: Интермедия, 2015. – 186 с.

### 3. ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА (ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ)

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого

#### ВСТУПИТЕЛЬНОЕ ИСПЫТАНИЕ

по направлению подготовки/образовательной программе

43.04.01 «Сервис»

---

Код и наименование направления подготовки / образовательной программы

#### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 (ВАРИАНТ № 1)

№	Вопрос	Количество баллов
1	Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:  1. контактная зона; 2. зал ожидания; 3. комната для посетителей.	3 балла
2	Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:  1. исследовательская; 2. потребительская (пользовательская); 3. ценностно-ориентационная.	3 балла
3	Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:  1. эмпирический и теоретический; 2. оценочный и информационный; 3. аналитический и экспертный.	3 балла
4	Рассчитайте требуемую численность приемщиков заказов сервисного предприятия, если известно, что время на прием одного заказа составляет 0,2 часа, планируемое количество принятых заказов в день – 80, фонд рабочего времени одного приемщика – 8 часов в день. Сколько потребуется приемщиков, если количество заказов увеличится до 110 в день.	5 баллов
п	.....	....