



Утверждаю
Ректор

А. А. Федулин



ПРОГРАММА
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 СЕРВИС

Руководитель структурного подразделения:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Директор высшей школы сервиса</i>		<i>к.т.н., доцент Сумзина Л.В.</i>

Разработчик:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП магистратуры 43.04.01 Сервис</i>		<i>к.т.н., доцент Борисова О.Н.</i>

Введена в действие приказом от « 31 » октябрь 20 22 № 283/2



1. Продолжительность вступительного испытания: 90 минут.

Вступительное испытание проводится с использованием дистанционных технологий.

2. Критерии оценки, шкала оценивания:

За каждое выполненное задание теста выставляется от 0 до 2 баллов.

Минимальный проходной балл составляет 40.

Максимальный проходной балл составляет 100.

При проверке выполнения тестовых заданий принимается во внимание следующее соотношение числа предложенных и правильно выполненных заданий: тест содержит 50 заданий (вопросов). За каждое выполненное задание теста выставляется от 1 до 2 баллов. 1 балл выставляется в случае, если задание содержит более одного варианта правильных ответов, а поступающий отметил не все правильные варианты.

3. Поступающий должен:

– **знать:**

- роль и место сферы сервиса в рыночной экономике;
- основные этапы развития менеджмента как науки и профессии;
- принципы развития и закономерности функционирования организации сервиса;
- роли, функции и задачи менеджера в современной сервисной организации;
- основные бизнес-процессы в сервисной организации;
- принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования;
- типы организационных структур, их основные параметры и принципы проектирования;
- категории предприятий сервиса;
- концептуальные основы маркетинга услуг;
- особенности продвижения услуг;
- основы прогнозирования спроса и предложения услуг;
- основы профессиональной этики и этикета обслуживания;
- методы этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; классификацию услуг их характеристики;
- принципы проектирования предприятий сервиса;
- экономические и правовые аспекты предпринимательской деятельности в сфере сервиса;



- основные термины и определения экспертизы объектов и систем сервиса;
- классификацию, основные характеристики объектов и систем сервиса; виды и средства экспертизы и диагностики;
- технологию оказания сервисных услуг по изготовлению или
- восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса;
- технологический цикл формирования услуг;
- системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса;
- виды оборудования и технических средств, применяемых на предприятиях сервиса, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг;
- назначение, устройство и принципы действия технических средств и их составных элементов;
- направления совершенствования технических средств предприятий сервиса;
- методологию автоматизированного проектирования технологических процессов сервиса;
- принципы, составные части и схемы процесса проектирования; основы построения, состав и структуру типовых систем автоматизированного проектирования;
- информационное, лингвистическое, программное, методическое и организационное обеспечение систем автоматизированного проектирования в сервисе;
- виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб;
- основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия;
- особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций;

– уметь:

- применять методики прогнозирования и планирования основных показателей предприятий сервиса;
- применять методы экспериментальной диагностика объектов и систем сервиса;



- выбирать необходимые виды и средства экспертизы и диагностики; выбирать необходимую технологию оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса;
- разрабатывать технологический цикл формирования услуг;
- разрабатывать технологический процесс оказания услуг с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя;
- выбирать системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса;
- оборудование и технические средства, применяемые на предприятиях сервиса, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг,
- оценивать характеристики технологического оборудования и технических средств;
- выбирать необходимое математическое обеспечение типовых процедур анализа и синтеза проектируемых объектов;
- применять необходимое информационное, лингвистическое, программное, методическое и организационное обеспечение систем автоматизированного проектирования в сервисе;
- разрабатывать программы реконструкции И технического перевооружения предприятия;
- производить расчет производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих;
- применять ресурсосберегающие технологии и соблюдать экологические требования;

– владеть:

- методами организации предпринимательской деятельности в сфере сервиса;
- методами экспериментальной диагностики объектов и систем сервиса;
- принципы, виды и средства экспертизы и диагностики;
- умением проведения экспертизы и диагностики;
- навыками разработки технологического цикла формирования услуг;
- методиками оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса;
- умением анализировать характеристики технологического оборудования и технических средств;



- методами обеспечения надежности технических средств, машин и оборудования сервиса;
- методологией автоматизированного проектирования технологических процессов сервиса;
- навыками применения систем автоматизированного проектирования в сервисе;
- методиками расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; методиками по обеспечению экологических требований

– понимать

- роль сферы сервиса в рыночной экономике;
- значение и роль маркетинга в развитии сферы сервиса;
- значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе;
- методы организации проведения экспертизы и диагностики;
- принципы проектирования процесса предоставления услуг;
- способы формирования технологического цикла предоставления услуг;
- принципы действия технических средств и их составных элементов;
- основы построения проектирования;
- типовых систем автоматизированного
- функции предприятий сервиса, организаций и их служб;
- необходимость ресурсосбережения и обеспечения экологических требований в сервисной деятельности.

4. Основные темы и их содержание

№	Тема	Содержание
1.	Менеджмент в сервисе	Основы рыночной экономики и менеджмента, специфика их применения в сфере сервиса; Исследование рынка, Модели менеджмента.
2.	Маркетинг в сервисе	Система маркетинга, особенности продвижения услуг; Стратегия потребительского спроса, обновление ассортимента товаров и



		услуг; Прогнозирование спроса и предложения на услуги, планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия сервиса; Методы проведения маркетинговых исследований.
3.	Профессиональная этика и этикет	Этика сферы сервиса и услуг, этика и этикет партнерских отношений, эстетика обслуживания, профессиональная этика и этикет; Методы этнокультурной диверсификации сервисной деятельности
4.	Сервисная деятельность	Виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теория организации обслуживания; Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса; Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса. Основы проектирования предприятия сервиса. Основы расширения предприятия сервиса. Основы реконструкции предприятия сервиса. Основы технического перевооружения предприятия сервиса.
5.	Основы предпринимательской деятельности	Структура малого и среднего предпринимательства, распределение доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; Современное состояние производственно-технической базы и особенности оснащения предприятий сервиса оборудованием и техническими средствами в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг.
6.	Метрология, стандартизация	Теоретические основы метрологии,



	и сертификация	стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы – построения международных и отечественных стандартов; Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий сервиса. Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.
--	----------------	--

5. Список литературы для подготовки к вступительным испытаниям

Основная литература

1. Артюшенко В.М., Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: монография. - М.: Альфа - М; Инфра - М, 2010. - 624с.
2. Волгин В.В. Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие. - 2 -е изд., измен.и доп. - М.: Дашков и К, 2005. - 520с.
3. Вычислительные системы, сети и телекоммуникации. Кириченко А.А. , Гудыно Л.П. , Пятибратов А.П. , Пятибратов А.П. , Храпский С.Ф. , Финансы и статистика , 2-е изд., перераб. и доп. 2003г., М. , 512с.
4. Гладилин Ю.А. Техника и технологии сферы сервиса: Учебное пособие. - СПб.: СПбГУСЭ, 2006. - 147с
5. Инфраструктура предприятий сервиса. Агарков А.П. , Болгов И.В. , Издательский центр "Академия" , 2008г., М. , 288 с.
6. Компьютерные сети. Олифер Н.А. , Олифер В.Г. , Таненбаум Э. , Питер, 3-е изд. 2007г., СПб. , 958с.
7. Технические средства предприятий сервиса. Ахметшин Н.И. , Лившиц В.А. , Ахметшин Н.И. , Лившиц В.А. , Южно-Уральский гос. ун-т 2004г., Челябинск , 312с.

Дополнительная литература

1. Электротехнические и информационные комплексы и системы. Научный журнал. М.: ФГБОУ ВПО «РГУТиС».
2. Сервис в России и за рубежом. Электронное научное издание. М.: ФГБОУВПО «РГУТиС». (URL: <http://electronic-journal.rguts.ru>).

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети
«Интернет»**

1. <http://www.book.ru>



2. <http://znanium.com>

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. ЭБС «Гпапйит.сот» - URL: [https:// www.znanium.com](https://www.znanium.com);
2. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской федерации - URL: [https:// www.minobrnauki.gov.ru](https://www.minobrnauki.gov.ru);
3. Федеральный портал «Российское образование» - [https:// www.edu.ru](https://www.edu.ru);
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: [https:// www.window.edu.ru/](https://www.window.edu.ru/);
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - URL: [https:// www.school-collection.edu.ru/](https://www.school-collection.edu.ru/);
6. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - URL: [https:// www.fcior.edu.ru/](https://www.fcior.edu.ru/).

Руководитель структурного подразделения:

Директор

Высшей школы сервиса

должность

подпись

Л.В. Сумзина

ФИО

Разработчик:

Доцент

Высшей школы сервиса

должность

подпись

О.Н. Борисова

ФИО