

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение выс-
шего образования
«КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Т.Ф. ГОРБАЧЕВА»



УТВЕРЖДАЮ

Председатель приемной комиссии

Яковлев А.Н.

2024 г.

Председатель экзаменационной
комиссии

Жернов Е.Е.

2024 г.

ПРОГРАММА

вступительных испытаний для поступающих в магистратуру по направле-
нию подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль)

«Управление бизнесом в сервисной экономике»

Кемерово 2024

1. Общие положения

1.1. Программа составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) с учетом выбранного профиля магистратуры.

1.2. Выпускающей кафедрой для образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис», направленности (профиля) «Управление бизнесом в сервисной экономике» является кафедра производственного менеджмента.

1.3. Вступительные испытания для поступающих в магистратуру проводятся с целью определения степени готовности поступающего к освоению основной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис», направленность (профиль) «Управление бизнесом в сервисной экономике».

1.4. Для всех поступающих на направление подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление бизнесом в сервисной экономике» и на все формы обучения (очная, очно-заочная) обязательным является вступительный экзамен в письменном виде по дисциплине «Сервисная деятельность».

1.5. Вступительный экзамен представляет собой тестовое задание закрытой формы. Тестовые задания разрабатываются кафедрой на основе данной программы.

1.6. Тестовое задание включает в себя 50 вопросов.

1.7. При проведении экзамена поступающим предоставляется право на подготовку ответа **не более двух академических часов**.

1.8. Результаты экзамена оцениваются по **100-балльной шкале**. Правильный ответ на каждый вопрос в тестовом задании оценивается в 2 балла, неправильный ответ – 0 баллов. На каждый вопрос в тестовом задании может быть выбран **только один правильный ответ**. Минимальный пороговый балл для прохождения вступительного испытания в форме письменного экзамена составляет **40 баллов**.

2. Содержание программы экзамена для поступающих в магистратуру по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление бизнесом в сервисной экономике»

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Развитие сервисной деятельности в доиндустриальном, индустриальном и в постиндустриальном обществе. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. История развития сервиса в России. Понятие и сущность сервисной деятельности. Понятие сферы услуг. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов

услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Новые виды отечественных услуг

Тема 2. Услуга: специфика и ценность

Эволюция понятия «товар». Основные характеристики услуг. Классификация и характеристика видов сервисных услуг. Жизненный цикл сервисных услуг. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Стандарты обслуживания

Тема 3. Качество услуг и повышение уровня обслуживания

Параметры оценки качества услуг. Качество услуг с точки зрения потребителя. Относительное качество. Модель качества услуг. Производительность труда в сфере услуг. Ответственность исполнителя (продавца) перед потребителем. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.

Тема 4. Процесс осуществления сервисной деятельности

Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Взаимоотношение с клиентом в процессе осуществления сервисной деятельности. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.

Тема 5. Предприятия, оказывающие услуги населению

Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Обеспечение деятельности персонала. Определение эффективности сервисного предприятия. Имидж фирмы.

Тема 6. Теория организации обслуживания и процесс сервиса

Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции. Структура службы сервиса и фирменный сервис.

Рекомендуемая литература

1. Сервисная деятельность ; Редактор: Штейнгольц Борис Исакович. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. – 130 с. – ISBN 9785778222250. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=229143. – Текст : электронный.
2. Сервисная деятельность ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. –

URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=457959. – Текст : электронный.

3. Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие / Г. В. Чекмарева ; Г. В. Чекмарева; Новосиб. гос. техн. ун-т. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. – 37, [2] с. – URL:

<http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=164015&type=nstu:common>. – Текст : электронный.

4. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) / В. А. Тётушкин ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 125 с. – ISBN 9785826513842. – URL:

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445052. – Текст : электронный.

5. Управленческая экономика : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры : [для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям] / под общ. ред. Е. В. Пономаренко, В. А. Исаева ; Рос. ун-т дружбы народов. – Москва : Юрайт, 2016. – 216 с.

6. Стрелкова, Л. В. Экономика и организация инноваций. Теория и практика : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Экономика", "Менеджмент" / Л. В. Стрелкова, Ю. А. Макушева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ, 2015. – 235 с.