

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Марийский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор, председатель приемной комиссии

М.Н. Швецов

инициалы, фамилия

август 2024 г.

ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ ПРИ ПРИЕМЕ НА ОБУЧЕНИЕ
ПО ПРОГРАММАМ МАГИСТРАТУРЫ

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Магистерская программа Технологии клиентского сервиса

Йошкар-Ола
2024 г.

Содержание

| | |
|---|---|
| 1. Общие положения..... | 4 |
| 2. Содержание программы..... | 5 |
| 3. Фонд оценочных средств для проведения вступительных испытаний..... | 7 |
| 3.1 Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям абитуриента..... | 7 |
| 3.2 Критерии оценки | 7 |
| 4. Список литературы..... | 8 |

1. Общие положения

Программа вступительного экзамена по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) программы: Технологии клиентского сервиса) составлена с учетом требований к вступительным испытаниям, установленных Министерством образования и науки Российской Федерации.

По образовательным программам магистратуры направления подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) программы: Технологии клиентского сервиса) принимаются лица, успешно завершившие обучение по одной из основных образовательных программ высшего образования, имеющие диплом о высшем образовании государственного образца и успешно прошедшие вступительные испытания.

Вступительное испытание является процедурой конкурсного отбора и условием приема на обучение по образовательным программам магистратуры.

Программа вступительных испытаний предназначена для поступающих на обучение в магистратуру федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Марийский государственный университет» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) программы: Технологии клиентского сервиса). Программа вступительного экзамена по образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) программы: Технологии клиентского сервиса) квалификация (степень) разработана на основе федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по программам магистратуры.

2. Содержание программы

Тема 1. Сервис как вид деятельности

Понятие «сервис» и «сервисная деятельность». Общество сервисной экономики. Концепция «пяти индустриальных циклов» Й. Шумпетера. «Информатизация» и «сервисизация» как основные тенденции перехода от индустриального общества экстенсивного типа развития к постиндустриальному обществу интенсивного типа развития. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Услуга как результат сервисной деятельности. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Современные концепции предоставления услуг. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Предпродажный сервис. Современная коммуникативная система на рынке услуг. Процесс личной продажи. Послепродажное обслуживание. Принципы технического обслуживания. Эксплуатационные инструкции, основные правила их составления. Принципы и содержание гарантийного обслуживания. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг. Концепция «смешанного обслуживания» Э. Мате. Конкурентная борьба на сервисном рынке посредством дифференциации услуг.

Тема 2. Предприятия сервиса и организация их работы

Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия. Понятие производственного процесса. Технологический процесс, вспомогательный процесс. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса. Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Нормирование труда. Организация налогообложения на предприятиях сервиса. Организация оплаты труда на сервисном предприятии. Организация контроля качества услуг и продукции. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия сервиса. Этапы разработки плана сервисного предприятия: анализ исходных позиций предприятия, оценка сильных и слабых сторон предприятия (SWOT-анализ), разработка оптимальных планов предприятия (стратегические, долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные планы). Структура текущего плана предприятия сферы услуг. Планирование издержек и цен на продукцию предприятий сферы сервиса. Ценообразование на услуги, работы, продукцию сервисного предприятия. Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса. Бизнес-планирование деятельности предприятия сферы сервиса.

Тема 3. География сервиса

Социально-географическое пространство и территориальная организация сервисной деятельности как поступательный процесс. Категория «региона» и принципы социально-экономического районирования в сервисе. Экономическая интеграция в сервисной деятельности: сущность, предпосылки, преимущества, формы. Факторы, определяющие участие страны в разделении труда и развитии сервисных производств. Основные направления и формы развития специализации сервисного производства. Территории с особым экономическим статусом: опыт создания, цели, значение для развития сервисных отраслей. Транспортная система страны и ее роль в развитии сервисных производств. Природно-ресурсный потенциал страны и развитие сервисных производств: характеристика, тенденции, роль в социально-экономическом развитии. География международного рынка рабочей силы, его развитие и последствия миграционных процессов для пространственной

организации сервисной деятельности и расселения в регионе. Закономерности, принципы и факторы размещения сервисных производств и методы отраслевого экономического обоснования размещения сервисного производства. Экономические районы России: принципы районирования, их типологизация и задачи регионального развития сервисной деятельности.

Тема 4. Маркетинг в сервисе

Сущность и цели маркетинга сервисной деятельности. Основные функции маркетинга. Виды маркетинга. Характеристика потребительского поведения потребителя в сервисе. Миссия, видение и уникальное сервисное предложение. Разработка новых услуг. Стадии разработки услуги в сервисе. Жизненный цикл услуги. Продвижение услуг. Определение стратегии продвижения на рынке. Особенности продвижения услуг сервисных предприятий на международных рынках. Товарная марка в сервисе. Марочный знак. Качество марочного товара. Сервисный бренд. Способы оценки бренда. Пирамида ценностей сервисного бренда. Маркетинговое исследование в сервисе. Исследование потребителей услуг. Исследование конкурентов. Исследование цен на услугу. Системы стимулирования сбыта. Внутренний маркетинг сервисной компании. Маркетинговый подход к управлению кадрами. Системы поощрения. Территориальный маркетинг в сервисной деятельности. Стратегии маркетинга территорий оказания сервисных услуг. Имидж территории в сервисной деятельности. Маркетинговая привлекательность. Маркетинг развития сервисной инфраструктуры.

Тема 5. Менеджмент в сервисе

Специфика сервиса как объекта управления. Методы управления сервисным предприятием. Принципы эффективного менеджмента сервиса. Стратегическая роль управления человеческими ресурсами в сфере сервиса. Воздействие внешних факторов на управление персоналом в сервисе. Современные способы организации труда. Привлечение эффективного персонала. Подбор и подготовка персонала. Управление персоналом на предприятиях индустрии сервиса. Развитие персонала и профессиональное обучение. Организационное поведение. Личность и поведение. Природа и типы профессиональных конфликтов. Деятельность менеджеров в сфере сервиса. Мастерство менеджера сервисной организации. Принятие решений. Типы решений. Модели принятия решений. Влияние личности менеджера на процесс принятия решений в сервисной организации. Управление кризисами и неожиданными событиями.

Тема 6. Современные технологии в сервисе

Техника и технологии в сервисном бизнесе. Техническое оснащение современного офиса сервисной компании. Основные требования к офису сервисной компании. Информационно-справочное обеспечение офиса в сервисе. Материально-техническая база сервисных предприятий. Санитарно-технические системы. Технологическое оборудование. Информационные технологии в сервисной отрасли. Структура информационных технологий. Основные тенденции развития информационных технологий на рынке оказания сервисных услуг. Средства коммуникации и связи. Системы автоматизации деловых процессов в сервисном бизнесе. Интернет-технологии в сервисе. Поставщики интернет-услуг. Размещение информации в интернете. Классификация и специфика сервисных интернет-порталов

3. Фонд оценочных средств для проведения вступительных испытаний

3.1 Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям абитуриента

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям абитуриента базируются на знаниях, умениях и компетенциях абитуриента, полученных при изучении дисциплин бакалавриата/специалитета.

Входные знания, умения и компетенции абитуриента включают:

- способность развивать свой общекультурный и профессиональный уровень;
- способность самостоятельно осваивать новые методы исследования;
- способность к изменению профиля своей профессиональной деятельности;
- способность самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения;

Экзамен в магистратуру проводится в письменной форме и включает вопросы по темам, указанным в разделе 2 данной программы (сервис как вид деятельности; предприятия сервиса и организация их работы; география сервиса; маркетинг в сервисе; менеджмент в сервисе; современные технологии в сервисе)

3.2 Критерии оценки

Результаты вступительных испытаний в магистратуру определяются оценками по 100-балльной системе. Билет содержит 2 вопроса. Каждый вопрос оценивается в 50 баллов.

Оценка 40-50 баллов ставится за ответ, в котором раскрываются все вопросы, включенные в программу, логически правильно построен ответ, все понятия изложены с различных методических подходов. Испытуемый свободно отвечает на дополнительные вопросы по дисциплине.

Оценка 30-39 баллов ставится за ответ, в котором изложены все понятия, включенные в программу, логически правильно построен ответ, но в суждениях и выводах есть небольшие ошибки. Испытуемый не отвечает на треть дополнительных вопросов.

Оценка 20-29 ставится за ответ, в котором излагаются все понятия по программе, однако отсутствует конкретика. Испытуемый отвечает менее половины дополнительных вопросов по курсу.

Оценка менее 20 баллов ставится за ответ, в котором излагаются входящие в программу понятия с ошибками, практически нет логически завершенного ответа вопросы, содержащиеся в билете. Испытуемый не дает правильных ответов на дополнительные вопросы по курсу.

4. Список литературы

1. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08762-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452576> (дата обращения: 03.04.2020).
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/452571>
3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учеб. пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/11904962-94C1-4EE9-BFE3-DC7ABE91A186.
4. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462>
5. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/48E63EE5-A9CF-4148-BC89-E4F4308A1322.
6. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/38EA1250-6560-45AB-A7D1-22224E1222F4.
7. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/434101>
8. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 с. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>
9. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
10. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/454344>
11. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под ред. Ж. А. Романович. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 284 с. — 978-5-394-01274-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309.html>
12. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
13. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Электрон. текстовые данные. —

Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

14. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/453849>

15. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>