

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ**  
**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО**

**Программа**  
**вступительного испытания в магистратуру на направление**  
**подготовки 43.04.01 «Сервис»**

**Саратов – 2016**

## **Пояснительная записка**

Вступительное испытание «Междисциплинарный экзамен по дисциплинам направления «Сервис» направлено на выявление степени готовности абитуриентов к освоению магистерской программы «Бизнес-процессы на предприятиях сервиса» направления подготовки 43.04.01 «Сервис». В ходе вступительного испытания оцениваются обобщенные знания и умения по дисциплинам указанного направления; выявляется степень сформированности компетенций, значимых для успешного освоения соответствующей магистерской программы.

Вступительное испытание проводится в форме устного междисциплинарного экзамена по дисциплинам направления «Сервис».

### **Содержание программы**

#### **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.

#### **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.

### **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.

### **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.

## **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.

## **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.

## **Список литературы**

- Абрамова, М. И. Совершенствование планирования на предприятиях: инновационный аспект, инструментарий, организация / М. И. Абрамова; под ред. Е. В. Козлова. - Саратов: СГУ [изд.], 2006.
- Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2007.

- Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Аспект Пресс, 2007.
- Актуальные проблемы социально-культурного сервиса и туризма. Саратов, 2011.
- Александрова А. Ю. Международный туризм. М., 2008.
- Алексеев А.И., Ковалев С.А., Ткаченко А.Л. География сферы обслуживания: основные понятия и методы. Тверь, 2009.
- Бабурин В.Л., Мазуров Ю.Л. Географические основы управления. - М.: Дело, 2005.
- Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального прогнозирования. М., 2007.
- Большаник П. В. Рекреационная география. Омск, 2007.
- Вавилова Т.П. Экономическая география и регионалистика. М, 2009.
- Виноградова М, В., Панина З. И., Ларионова А. А. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. – М: ИТК «Дашков и К», 2007.
- Виноградова М.В., Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012.
- Волков О. И. Экономика предприятия. – М.: ИНФРА-М, 2006.
- Гладкий Ю.И., Чистобаев А.И. Основы региональной политики. М., 2008.
- Гладкий Ю.Н., Доброскок В.А., Семёнов С.П. Экономическая география России. - М.: Гардарики, 2009.
- Гребцова В.Е. Экономическая и социальная география России. - Ростов н/Д: Феникс, 2009.
- Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие /О.Н. Гукова. – М.: ФОРУМ, 2012.
- Джакубова Т. Н. Бизнес-план: расчеты по шагам / Т. Н. Джакубова. – М: Винансы и статистика, 2009.
- Друкер П., О профессиональном менеджменте. - М.: Изд-во дом «Вильямс», 2007.
- Журавлев П. В., Одегов Ю. Г. Управление персоналом. М., 2003.
- Игнатов В.Г., Бутов В.И. Регионоведение. - Ростов н/Дону: Март, 2009.
- Ильина Е. Н. Организация водных путешествий. М., 2002.
- Ильина Е. Н. Организация железнодорожных путешествий. М., 2003.
- Ильина Е. Н. Менеджмент путешествий: индустрия авиаперевозок. М., 2004.
- Исмаев Д. К. Маркетинг и управление качеством гостиничных услуг. М., 2010.
- Казачун Н. У. Маркетинг. Омск, 2008.
- Кабушкин Н. И., Бондаренко Н. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, 2008.
- Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность. – М., 2006.
- Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие. - М., 2008.
- Квартальнов В. А. Теория и практика туризма. М., 2009.
- Коротков Э.М., Концепция современного менеджмента. - М.: Изд-во «Дека», 2008.

- Коротков Э.М., Концепция современного менеджмента. - М.: Изд-во «Дека», 2008.
- Котлер Ф. Маркетинг. Менеджмент М., 2012.
- Кротова Н. В., Клеппер Е. В. Управление персоналом. М., 2005.
- Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг: руководство по повышению конкурентоспособности. - СПб., 2006.
- Липец Ю.Г., Пуляркин В.А., Шлихтер С.Б. География мирового хозяйства. - М., 2011.
- Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. - М., 2010.
- Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания - М., 2006.
- Международные экономические отношения: Учебник для вузов / Е. Ф. Жуков, Т. И. Капаева, Л. Т. Литвиненко и др.; Под ред. проф. Е. Ф. Жукова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
- Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – СПб.: Изд-во «Вильямс», 2009.
- Новицкий Н. И., Пашуто В. П. Организация, планирование и управление производством: Учебно-методическое пособие / Под ред. Н. И. Новицкого – М: Финансы и статистика, 2007.
- Папирян Г. А. Международные экономические отношения. Маркетинг в туризме. М., 2010.
- Перцик Е. Н. Города мира: география мировой урбанизации. - М.: Международные отношения, 2006.
- Попова Р. Ю. Маркетинг, реклама и информация в туризме. М., 2007.
- Ревинский И. А., Романова Л. С. Поведение фирмы на рынке услуг. Туризм и путешествия. Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2011.
- Саак А. Э., Пшеничных Ю. А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2007.
- Размещение производительных сил. Под ред. Кистанова В.В. - М., 2010.
- Региональная экономика. Под ред. Морозовой Т.Г. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2011.
- Сандомирский М. Е. Психология коммерции - М., 2006.
- Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебник. - М., 2012
- Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012.
- Семин, О.А. Сервис в торговле. В 3 кн.: учебное пособие. - М., 2006.
- Соловьева Т. А. Менеджмент и маркетинг в социально-культурной сфере и туризме. Хабаровск, 2009.
- Территориальная организация населения. Под ред. Чистякова Е.Г. – М: Вузовский учебник, 2005.
- Управление организацией; Энциклопедический словарь. - М., Инфра-М, 2009.
- Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. СПб., 2002.
- Цыпкин Ю. А., Люкшинов А. Н. Управление персоналом. М., 2006.

Шварц П. Оценка степени удовлетворённости потребителя: Как узнать, что на самом деле думают люди / пер. с англ., - Днепропетровск, 2007.

Шнипер Р., Новоселов А. Региональные проблемы рынковедения. Экономический аспект. Новосибирск, 2008.

Этрилл П., Финансовый менеджмент для неспециалистов. - СПб; Изд-во «Питер», 2008.

Программа утверждена на заседании Центральной приемной комиссии Саратовского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского 20 февраля 2016 г. (протокол № 1).

Ответственный секретарь  
Центральной приемной комиссии СГУ



С.С. Хмелев