

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ И. КАНТА

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
ОНК «Институт высоких технологий»
А.В.Юров
« 08 » _____ 2022 г.

ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ЭКЗАМЕНА

по программе магистратуры

Направление **43.04.01 Сервис**

Программа **Сервис в нефтегазовом комплексе**

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: доцент, кандидат т.н., доцент Щербань П.С.

Программа одобрена Ученым советом ОНК «Институт высоких технологий»

Протокол № 01 от «30» сентября 2022 г.

Председатель Ученого совета ОНК «Институт высоких технологий» _____ А.В.Юров

Руководитель образовательных программ _____ Сагателян Н.Х.

Настоящая программа разработана для поступающих в магистратуру *43.04.01 Сервис, программа СЕРВИС В НЕФТЕГАЗОВОМ КОМПЛЕКСЕ*.

Абитуриенты, желающие освоить основную образовательную программу магистратуры по направлению *43.04.01 Сервис*, должны иметь образование не ниже высшего образования (бакалавриат, специалитет или магистратура), в том числе образование, полученное в иностранном государстве, признанное в Российской Федерации, и ознакомиться с Правилами приема в Балтийский федеральный университет им. И. Канта на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

Целью вступительного испытания является оценка базовых знаний, поступающих в магистратуру с точки зрения их достаточности для освоения образовательной программы по направлению *43.04.01 Сервис*.

Комплексный экзамен по программе магистратуры проводится на русском языке в очной или дистанционной форме по выбору поступающего. Комплексный экзамен по программе магистратуры оценивается по 100-балльной шкале, проходит в устной форме по билетам.

Содержание программы

Раздел 1 Сервис как вид деятельности

1. Понятие «сервис» и «сервисная деятельность». Общество сервисной экономики. 2. Концепция «пяти индустриальных циклов» Й. Шумпетера. 3. «Информатизация» и «сервисизация» как основные тенденции перехода от индустриального общества экстенсивного типа развития к постиндустриальному обществу интенсивного типа развития. 4. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. 5. Услуга как результат сервисной деятельности. Понятие и характерные черты услуги. Классификация услуг. 6. Рынок услуг. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Современные концепции предоставления услуг. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Сервисный процесс и сервисная система. Предпродажный сервис. 7. Современная коммуникативная система на рынке услуг. Процесс личной продажи. Послепродажное обслуживание. 8. Принципы технического обслуживания. Эксплуатационные инструкции, основные правила их составления. 9. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.

Раздел 2 Предприятия сервиса и организация их работы

1. Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия. 2. Понятие производственного процесса. Технологический процесс на предприятиях сервиса: основные и вспомогательные операции. 3. 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. 4. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Нормирование труда. Организация оплаты труда на сервисном предприятии. Организация налогообложения на предприятиях сервиса. Управление качеством услуг и стандарты обслуживания. 5. 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. 6. 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. 7. Ценообразование на услуги, работы, продукцию сервисного предприятия. Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса. Оценка экономической эффективности деятельности сервисного предприятия. 8. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса. Бизнес-планирование деятельности предприятия сферы сервиса.

Раздел 2 Менеджмент в сервисе

1. Специфика сервиса как объекта управления. Функции управления (планирование, организации, мотивация и контроль). 2. Методы управления сервисным предприятием. Принципы эффективного менеджмента сервиса. Факторы внешней и внутренней среды сервисного предприятия. 3. Понятие и сущность стратегического управления сервисным предприятием. Построение организационной структуры сервисного предприятия. Виды организационных структур управления. 4. Централизация и децентрализации управления. Содержание и виды управленческих решений. Принятие управленческих решений. Процесс коммуникации в управлении сервисным предприятием. Стратегическая роль управления человеческими ресурсами в сфере сервиса. 5. Воздействие внешних факторов на управление персоналом в сервисе. Современные способы организации труда. Привлечение эффективного персонала. 6. Подбор и подготовка персонала. Управление персоналом на предприятиях индустрии сервиса. Развитие персонала и профессиональное обучение. Организационное поведение. 7. Личность и поведение. Природа и типы профессиональных конфликтов. Деятельность менеджеров в сфере сервиса. Мастерство менеджера сервисной организации. Содержание и виды управленческих решений. 8. Модели принятия управленческих решений. Влияние личности менеджера на процесс принятия решений в сервисной организации. Сущность и виды контроля как функции управления. 9. Особенности антикризисного менеджмента сервисной организации. Факторы возникновения кризисных ситуаций и неожиданных событий. 10. Управление кризисными ситуациями на сервисном предприятии.

Критерии оценивания уровня знаний

Оценка знаний поступающего в магистратуру производится по 100-бальной шкале. Максимальный балл – 100. Минимальный балл, соответствующий положительной оценке – 25.

Основная и дополнительная литература

Основная литература

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2017
2. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального
3. прогнозирования. М., 2019
4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. - М., 2010.
5. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. -Москва; Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2010.
6. Саак А. Э., Пшеничных Ю. А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2007.

7. Сафонова Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Сафонова. - Москва : Академия, 2007.
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения. - М.: Дашков и К, 2012

Дополнительная литература:

1. Александров А. В. Сопротивление материалов: учеб. для студ. вузов/ А. В. Александров, В. Д. Потапов, Б. П. Державин, под ред. А. В. Александрова. - 4-е изд., испр. - М.: Высш. шк., 2020. - 560 с.
2. Введение в сопротивление материалов: Учебное пособие/ Под. ред. Б.Е. Мельникова. СПб гос. технич. ун-т. - СПб.: Лань, 2022. - 154 с.
3. Заяц В.Н. Сопротивление материалов: Учебник для студ. строит. спец. вузов/ В.Н. Заяц, М.К. Балыкин, И.А. Голубев; Под общ. ред. В.Н. Зайца. - Минск: Вышэйш. шк., 2020. - 367 с.
4. Сборник коротких задач по теоретической механике: учебное пособие для втузов / О.Э.Кепе, Я.А. Виба, О.П. Грапис и др. под ред О.Э. Кепе. – М.: Высш. шк., 1989. – 368 с.
5. Сопротивление материалов: пособие по решению задач/ И. Н. Миролубов [и др.]. - 6-е изд., перераб. и доп.. - СПб.; М.; Краснодар: Лань, 2018. - 508 с.
6. Теоретическая механика: методические указания и тестовые задания по статике и кинематике для организации и контроля самостоятельной работы студентов. – Вологда: ВоГТУ, 2017. – 28 с.
7. Тесты по дисциплине «Теоретическая механика». Статика. Кинематика. Динамика методические указания для студентов безотрывной формы обучения / НГТУ; сост.: Д.А. Смирнов; Нижний Новгород, 2020.