

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И  
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГО ВПО «ДонНУЭТ  
имени Михаила Туган-Барановского»

С.В. Дрожжина

«14»

03 2022 г.



**ПРОГРАММА**

вступительного испытания

по «Сервисной деятельности предприятий»

для поступающих на обучение на базе высшего профессионального  
образования по образовательным программам магистратуры  
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис  
(Магистерская программа: Социально-культурный сервис)

Утверждена на заседании

Приемной комиссии

(протокол № 5 от 15.06. 2022 г.)

Донецк – 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

с.

1. Перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию по «Сервисной деятельности предприятий» .....	3
2. Список рекомендуемой литературы .....	7
3. Критерии оценивания результатов вступительного испытания по «Сервисной деятельности предприятий» .....	9

# **1. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ИСПЫТАНИЮ ПО СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ**

## **Раздел 1. Организация деятельности предприятий сервиса**

1. Организация и управление процессом оказания услуг.
2. Основы организации деятельности предприятия.
3. Организация обслуживания потребителей.
4. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса.
5. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги.
6. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию услуг на швейном предприятии.
7. Оказание услуг прачечных и химчистки;
8. Оказание услуг по ремонту и изготовлению мебели;
9. Оказание услуги по ремонту домов, квартир, строительные услуги;
10. Оказание услуг по Ремонту и техническому обслуживанию бытовых машин и приборов;
11. Оказание сельскохозяйственных услуг.
12. Оказание фото услуг.

## **Раздел 2. Менеджмент в сервисе**

1. Сущность и содержание менеджмента.
2. Система управления и основные ее элементы. Виды менеджмента и их характеристика.
3. Современные идеи и новые виды менеджмента.
4. Понятие и признаки организации. Типы организаций и общие характеристики организаций.
5. Классификация организаций: коммерческие и некоммерческие, бюджетные и внебюджетные, общественные и хозяйственные, формальные и неформальные, механические и органические, единичные и групповые организационные формы организаций.
6. Менеджер и предприниматель: сходства и различия. Сущность, функции менеджера в системе управления организацией.
7. Категории менеджеров и их характеристика. Категории ролей руководителей: межличностные роли; информационные роли; роли, связанные с принятием решений.
8. Механизм менеджмента в организации и его структура.
9. Процесс управления организацией: сущность и основные этапы.
10. Классификации функций управления и их характеристика.
11. Технология процесса управления организацией. Проектирование процесса управления: сущность, методы и средства.
12. Сетевой график и алгоритм его построения.
13. Сущность и классификация методов менеджмента. Характеристика общих и частных методов менеджмента.

14. Экономические методы менеджмента. Организационно-распорядительные методы менеджмента: методы организационного воздействия, методы распорядительного воздействия, методы дисциплинарного воздействия.
15. Социально-психологические методы менеджмента.
16. Управленческое решение как результат управленческой деятельности. Классификация управленческих решений. Процесс принятия решений.
17. Модели принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений.
18. Информация и ее роль в менеджменте. Виды информации в организации и основные ее источники.
19. Информационное обеспечение управленческой деятельности.
20. Система информационного обеспечения и основные ее элементы.
21. Информационная система управления: значение и структура.
22. Миссия организации: сущность и значение. Основные характеристики и виды миссии.
23. Сущность и классификация целей управления. Целеполагание в менеджменте. «Дерево целей» и методика его построения
24. Характеристика и структура среды организации.
25. Методика мониторинга и построения профиля среды организации. SWOT-анализ как инструмент формирования базовой стратегии организации.
26. Иерархические и органические структуры управления.
27. Анализ организационной структуры управления. Методология формирования организационной структуры управления.
28. Методы и этапы проектирования организационной структуры управления.
29. Понятие, виды кризисов и признаки кризисных явлений в организации.
30. Механизм управления кризисной ситуацией. Управление организационными изменениями.
31. Базовые модели организационных изменений. Концепция организационного развития.
32. Сущность, структура, свойства и функции организационной культуры. Формирование организационной культуры.
33. Влияние культуры на организационную эффективность. Культура управления, ее показатели и элементы.
34. Имидж предприятия: сущность и специфика. Управление организационной культурой организации.
35. Эффективность менеджмента: сущность, виды и основные показатели. Результативность менеджмента: сущность, показатели и критерии.
36. Ответственность в менеджменте организации: сущность и виды.
37. Социальная ответственность: основные преимущества и недостатки.

### **Раздел 3. Маркетинг в сервисе**

1. Роль и значение дисциплины «Маркетинг в сервисе».

2. Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение.
3. Концепции развития маркетинга.
4. Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства.
5. Роль и место гостеприимства в сфере услуг.
6. Специфика услуги ресторанной сферы, ее составные элементы.
7. Характеристика маркетинговой среды и ее влияние на состояние и развитие предприятий ресторанного бизнеса.
8. Современные тенденции развития мировой ресторанной индустрии.
9. Информация в системе маркетинговых исследований, ее значение и классификация.
10. Маркетинговая информационная система, характеристика подсистем.
11. Сущность, основные цели и задачи маркетинговых исследований.
12. Виды маркетинговых исследований и их характеристика.
13. Методологические основы маркетинговых исследований и алгоритм их проведения.
14. Форма организации и представления результатов маркетингового исследования.
15. Маркетинговый анализ динамики и устойчивости развития рынка.
16. Маркетинговый анализ конкурентной среды и конкурентов.
17. Маркетинговые исследования предприятия.
18. Методы осуществления маркетинговых исследований и сбора маркетинговой информации.
19. Сущность понятия конкуренции, характеристика ее основных видов.
20. Бенчмаркинг – инструмент повышения конкурентоспособности предприятия ресторанного бизнеса.
21. Факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей.
22. Мотивы поведения потребителей и процесс принятия решения о покупке
23. Сегментация рынка: типы и признаки сегментации.
24. Маркетинговая продуктовая политика предприятий ресторанного хозяйства.
25. Маркетинговая ценовая политика предприятий ресторанного хозяйства.

#### **Раздел 4. Сервисная деятельность**

1. Основные методы предоставления услуг
2. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение
3. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение
4. Теории покупок, их характеристика
5. Процесс принятия решения потребителем
6. Типология потребителей, их характеристика
7. Пространство контакта при обслуживании в сервисном предприятии
8. Процесс контакта между клиентом и исполнителем
9. Содержание контакта при обслуживании в сервисном предприятии

10. Культура сервисного обслуживания
11. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов
12. Информационные технологии в сфере услуг
13. Категории новой продукции
14. Инструменты для разработки услуги
15. Принципы разработки услуг
16. Процесс разработки услуги
17. Качество услуг сервисной деятельности
18. Качество услуг с точки зрения потребителя
19. Туристические и экскурсионные услуги, их характеристика
20. Санаторно-оздоровительные услуги, их характеристика
21. Совещание и его сервисное обслуживание, выставки и экспозиции
22. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности
23. Театры и кино-концертные залы, их характеристика

## 2. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р 51185-98. Туристские Услуги. Средства размещения. Общие требования.
2. ГОСТ Р 54603-2011. Общие требования к обслуживающему персоналу.
3. ГОСТ Р 50647-94. Общественное питание. Термины и определения.
4. ГОСТ Р 50762-95. Общественное питание. Классификация предприятий.
5. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг
6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : учеб. пособие : 3-е изд., стереотип. – К.: Дакор, 2008. – 288 с. ISBN 978-966-8379-35-2
7. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
8. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес [Текст] – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 637 с.
9. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес [Текст] : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. –352 с.
10. Губа, Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис [Электронный ресурс] : учебник / Ю.С. Воронов, Д.В. Губа .— М. : Спорт, 2020 .— 240 с.
11. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А.П.Дурович. - М. : Новое знание, 2005. - 632 с.
12. Европейский гостиничный маркетинг : учеб. пособие : пер. с англ. - М. : Финансы и статистика, 2003 - 224 с.
13. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.:ИНФРА-М.2007. – 384с. – (Национальные проекты).
14. Заремба П.А. Менеджмент безопасности: Учебное пособие для студентов всех форм обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (специализация Гостинично-ресторанное дело)) П.А.Заремба, В.П.Заремба – Донецк: ДонНУЭТ, 2015. – 192 с.
15. Заремба П.А. Менеджмент гостиничного-ресторанного хозяйства: Учебное пособие для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, специализация Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения – Донецк: ДонНУЭТ, 2017. – 285 с
16. Крылова Л.В. Организация работы предприятий питания (часть 1): учебное пособие для обучающихся направления подготовки направления подготовки 43.03.03. Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) оч. и заоч. форм обучения / Л.В. Крылова, Е.В. Куценко, В.В. Дыбок. ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, каф. сервиса и гостиничного дела: Донецк, 2020. - 211 с.
17. Крылова Л.В. Сервис: учебно-практическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис / Л.В. Крылова, Е.В.

Куценко, И.В. Кошавка [и др.] – Донецк: ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского», 2020. – 121 с.

18. Крылова Л.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 1): учебное пособие для студ. направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организации общественного питания» специализации «Технологии в ресторанном хозяйстве», направления подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, специализация Гостинично-ресторанное дело) оч. и заоч. форм обучения / Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: Донецк, 2017. - 206 с

19. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт : учебник / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукава. - М. : Финансы и статистика, 2005.

Председатель предметной экзаменационной  
комиссии по организации предприятий  
гостинично-ресторанного хозяйства и сервису



Л.В. Крылова