Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дрожжина Светлана Владимировна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.05.2024 09:42:40
Уникальный программный ключ:
7bfbf7f58f4af5b6ed3db5d74de97abcba6h48e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
_____ С.В. Дрожжина
«11» 03 _____ 2024 г.

ПРОГРАММА

вступительного испытания по сервисной деятельности предприятий
для поступающих на обучение на базе высшего образования
по программам магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 Сервис
(Магистерская программа: Социально-культурный сервис)

Утверждена на заседании
Приемной комиссии
(протокол № 5 от 11.03.2024 г.)

Донецк – 2024

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 10

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

Организация деятельности предприятий сервиса

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сервиса как производственная система. Виды предприятий сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Классификация и характеристика предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги. Требования к размещению парикмахерских. Производственный состав предприятий. Характеристика процесса оказания парикмахерских и косметических услуг. Требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест. Нормативно-правовая база деятельности предприятий парикмахерских и косметических услуг.

Характеристика типов швейного производства. Организационно-экономические особенности производства швейных предприятий сервиса. Производственный состав предприятий. Структура процесса оказания услуг. Характеристика и организация процесса обслуживания. Нормативно-правовая база деятельности предприятий парикмахерских и косметических услуг.

Оказание услуг прачечных и химчистки. Оказание услуг по ремонту и изготовлению мебели. Оказание услуги по ремонту домов, квартир, строительные услуги. Оказание услуг по Ремонту и техническому обслуживанию бытовых машин и приборов. Оказание сельскохозяйственных услуг. Оказание фотоуслуг.

Понятие физкультурно-оздоровительного сервиса. Организации физкультурно-оздоровительного сервиса: классификация видов. Фитнес-клубы: виды и принципы организации работы.

Виды СПА услуг их характеристика. Классификация предприятий по оказанию СПА процедур. Особенности оказания СПА процедур. Требования к организации оказания СПА процедур.

Менеджмент в сервисе

Сущность и содержание менеджмента. Система управления и основные ее элементы. Виды менеджмента и их характеристика.

Понятие и признаки организации. Классификация организаций. Жизненный цикл организации: основные стадии и их характеристика.

Менеджер и предприниматель: сходства и различия. Сущность, функции менеджера в системе управления организацией. Категории менеджеров и их характеристика. Категории ролей руководителей.

Механизм менеджмента в организации. Процесс управления организацией. Классификации функций управления. Сущность и классификация методов менеджмента. Управленческое решение как результат управленческой деятельности.

Виды информации в организации и основные ее источники. Информационное обеспечение управленческой деятельности.

Миссия организации: сущность, основные характеристики и виды. Сущность и классификация целей управления.

Характеристика и структура среды организации. SWOT-анализ как инструмент формирования базовой стратегии организации.

Иерархические и органические структуры управления. Анализ организационной структуры управления.

Культура управления, ее показатели и элементы. Имидж предприятия: структура и характеристика основных составляющих.

Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве. Внешний вид: одежда и прическа, опрятность и вкус. Этикет повседневной жизни. Переписка и другая корреспонденция. Приглашение и объявления, виды приглашений. Правила хорошего тона в телефонном разговоре. Этикет подарков.

Эффективность менеджмента: сущность, виды и основные показатели. Результативность менеджмента: сущность, показатели и критерии. Ответственность в менеджменте организации: сущность и виды.

Маркетинг в сервисе

Сущность и основные категории маркетинга. Концепции развития маркетинга. Комплекс маркетинга, основные принципы и функции. Задачи и типы маркетинга Специфика маркетинга услуг.

Маркетинговая среда: Характеристика маркетинговой среды и ее влияние на деятельность предприятий. Методы анализа маркетинговой среды предприятия.

Маркетинговые исследования в сфере гостеприимства: сущность и принципы проведения. Методологические основы маркетинговых исследований и алгоритм их проведения.

Понятие качества услуги. Методы оценки качества услуг.

Сущность понятия конкуренции, характеристика ее основных видов. Методы анализа конкурентоспособности предприятия. Характеристика факторов, определяющих конкурентную среду предприятия. Бенчмаркинг – инструмент повышения конкурентоспособности предприятия.

Сущность потребностей и их классификация. Исследование потребностей потенциальных покупателей. Мотивация покупок и типология потребителей. Изучение поведения покупателей, формы организации и основные направления маркетинговых исследований.

Сегментация рынка: типы и признаки сегментации. Определение перспективного целевого рынка. Процедура и критерии позиционирования.

Формирование продуктовой политики. Управление структурой предлагаемых на рынок продуктов. Концепция жизненного цикла товара и услуги. Обеспечение качества и конкурентоспособности продуктов. Конкурентоспособность продуктов и методы ее оценки. Принятие решений о товарной марке.

Сущность цены и ее взаимосвязь с элементами комплекса маркетинга. Система факторов формирования цены в условиях рынка. Ценовая эластичность спроса и оценка чувствительности покупателя к ценам.

Распределение: сущность, принципы и функции. Каналы распределения: сущность, виды и характеристика. Системы и стратегии распределения.

Продвижение и комплекс маркетинговых коммуникаций. Классические маркетинговые коммуникации. Современные маркетинговые коммуникации.

Сервисная деятельность

Основные понятия сервисологии: потребность, деятельность, услуга. Классификации потребностей. Основные характеристики человеческих потребностей. Комплекс потребностей, влияющих на поведение людей.

Понятия индивида, личности и индивидуальности. Сущность и характеристика мотивов потребителей.

Особенности сферы услуг. Специфика рынка услуг. Комплексная классификация услуг. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.

Прогрессивные формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.

Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение. Культурные факторы. Социальные факторы. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя. Личностные факторы. Экономические факторы. Психологические факторы.

Теории покупок. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.

Контактная зона. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта.

Культура сервисного обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.

Качество услуг сервисной деятельности. Качество услуги с точки зрения потребителя. Модель качества услуг.

Рекламные услуги как вид сервисной деятельности. Основные виды рекламной деятельности. Типы и особенности рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса

Гостиничный и ресторанный сервис

Классификация средств размещения. Типы средств размещения и их характеристика. Общие требования к средствам размещения. Требования к гостиницам: «*», «**», «***», «****», «*****». Характеристика специализированных туристических гостиниц и заведений размещения.

Структура гостиничных предприятий. Состав и функциональные обязанности служб гостиницы.

Бронирование номеров и регистрация клиента. Типы брони. Источники бронирования. Виды тарифов на основные гостиничные услуги. Упрощенные и прогрессивные методы регистрации. Методы оплаты гостиничных услуг. Выдача ключа и сопровождение гостя к номеру.

Категории номеров и их характеристика. Организация гостиничного номера и его обслуживание. Характеристика функциональных зон номера. Особенности организации номера для инвалидов.

Виды уборочных работ в номере и их последовательность. Уборочные работы в помещениях отеля.

Организация предоставления услуг питания в отеле. Виды меню и ускоренных форм обслуживания в ресторанах при отелях. Особенности организации «Шведского стола» в ресторанах при отелях. Виды завтраков и их характеристика. Организация работы Room Service.

Организация работы складского, тарного и транспортного хозяйства на предприятиях питания. Организация снабжения предприятий питания.

Организация работы цехов по производству полуфабрикатов и цехов предприятий питания с полным производственным циклом. Организация работы цехов предприятий питания, работающих на полуфабрикатах, кулинарных изделиях и готовых блюдах. Организация работы цехов по доведению до готовности изделий. Организация работы универсальных и специализированных цехов предприятий питания. Организация работы раздаточных и вспомогательных помещений

Основы технологического процесса обслуживания потребителей в предприятиях питания. Виды, методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях питания.

Характеристика материально-технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях питания. Характеристика различных видов посуды, приборов, столового белья. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Карта вин. Барная карта ресторана. Оформление меню и карты вин. Интерактивное меню ресторана.

Особенности организации процесса обслуживания в предприятиях питания. Основные элементы процесса обслуживания. Организация процесса обслуживания в зале. Основные методы подачи блюд в ресторане. Особенности подачи блюд. Расчет с потребителями. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.

Виды банкетов и специфика их обслуживания. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

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. Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/179370
8. Брендинг : учебное пособие / Л.В. Крылова, Я.В. Дегтярева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского ; Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Барнаул : Новый формат, 2023. – 150 с.
9. Васильева, Е.А. Маркетинг в сервисе : практикум / Е.А. Васильева, А.В. Васильева. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-4486-0141-5. — URL: https://www.iprbookshop.ru/72806.html
10. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. – Из-во: Дашков и К, 2015. – 416 с.
11. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129161.html.
12. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
13. Вострова, А.П. Технология и организация обслуживания туристов на предприятиях гостиничного хозяйства, общественного питания и транспорта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Вострова, М. М. Киреева . ─ Иваново, 2018 . ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .
14. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 208 с.
15. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 188 с.
16. Губа, Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис [Электронный ресурс] : учебник / Ю.С. Воронов, Д.В. Губа .— М. : Спорт, 2020

.— 240 с.

17. Довгалева, И. В. Рекреационный сервис : учебное пособие / И. В. Довгалева. — Тверь : ТвГТУ, 2018. — 160 с. — ISBN 978-5-7995-0955-2. — URL: https://e.lanbook.com/book/171325.

18. Дорофеева, Л.И. Менеджмент : учебник / Л. И. Дорофеева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 514 с. — ISBN 978-5-4497-1331-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110571.html.

19. Игнатенко, М. В. Организация и планирование деятельности предприя-тий в индустрии сервиса : учебное пособие / М. В. Игнатенко. — Мурманск : МАГУ, 2021. — 134 с. — ISBN 978-5-4222-0463-2. - URL: https://e.lanbook.com/book/266042

20. Ковалев, С.Н. Гостиничный бизнес. Классификация гостиниц и стандарты первоклассных отелей : учеб. пособие / С. Н. Ковалев, Г. Е. Чернов, А. Г. Попов. - Санкт-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. – СПб.: Изд-во С-Петерб. гос. ун-та экономики и финансов, 2001. – 111 с.

21. Крылова Л.В. Организация работы предприятий питания (часть 1): учебное пособие / 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.

22. Крылова, Л.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 1): учебное пособие / Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. – Донецк : ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела, 2017. - 206 с.

23. Маркетинг в сервисе : учебное пособие / Л.В. Крылова, А.А. Кривонос, Н.И. Морозова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского ; Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Барнаул : Новый формат, 2023. – 176 с.

24. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : элек-тронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/122406.html

25. Основы этикета : учебное пособие / составители Е. С. Кущенко, С. А. Ряднова. — Белгород : БГИИК, 2020. — 85 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/173585

26. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / составитель Е. В. Балашова. — Барнаул : АлтГИК, 2020. — 241 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/172632.

27. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-

394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/99368.html.

28. Савчак, Д. А. Организация деятельности фитнес-департамента : учебное пособие / Д. А. Савчак, Т. А. Кравчук. — Омск : СибГУФК, 2020. — 211 с. — ISBN 978-5-91930-145-5. — URL: https://e.lanbook.com/book/242030 .

29. Санамян, Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Г. В. Санамян. — Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-88814-895-2. —URL: https://e.lanbook.com/book/147359.

30. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-2780-2. — URL: https://e.lanbook.com/book/169041.

31. Стадник, А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице : Метод. разработка. / А. А. Стадник. – М.: Высш. шк. по туризму и гостиничному хоз-ву, 2001. – 150 с.

32. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html.

33. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/162302.

Председатель предметной экзаменационной комиссии по организации предприятий гостинично-ресторанного хозяйства и сервису Я.В. Дегтярева