

**ПРОГРАММА**  
вступительных испытаний в магистратуру

**направления 43.04.01 «Сервис»**

1. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные подходы к осуществлению сервиса. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Потребности человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.

2. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги. Факторы, влияющие на качество услуг. Особенности покупки услуги. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

3. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Способы сегментирования рынка.

4. Культура сервиса. Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса. Эстетический аспект культуры сервиса. Модель качества обслуживания.

5. Процесс обслуживания потребителя. Элементы процесса обслуживания: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Специфика оказания различных услуг. Основные и вспомогательные производственные процессы.

6. Современные организационные формы сервисной деятельности. Сущность франчайдинга, мерчайдинга. Инновации в организации предприятий сервиса. Этапы инновационного цикла реализации инноваций.

7. Основы организации рабочих мест на предприятиях сервиса (на примере гостиниц и ресторанов). Типы организационных структур предприятий сервиса. Основные требования к организации рабочих мест

8. Организация обслуживания потребителей услуг. Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности.

9. Основные правила обслуживания населения. Формы договора об оказании услуги. Права и обязанности исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги.

10. Качество услуг и обслуживания. Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания». Критерии и показатели качества услуги. Методы контроля качества услуг. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.

11. Эффективность сервисной деятельности. Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.

12. Нормы и правила профессионального поведения и этикета в сфере сервиса. Этика и психология взаимоотношений. Понятие морально-психологического климата в коллективе. Групповые нормы поведения.

13. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.

14. Виды конфликтов. Концептуальные модели конфликтов. Функции и типология конфликтов. Профилактика возникновения конфликтов. Конфликтные ситуации при обслуживании клиентов предприятий сервиса и способы их разрешения.

### **Основная литература**

1. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность. М.: Дашков и К, 2012. 284 с.

2. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность. Ростов н/Д: Март, 2010. 254 с.

### **Дополнительная литература**

3. Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть 1)

4. Трудовой Кодекс Российской Федерации

5. Аванесова Т.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.

6. Гушин В.В., Пахомов В.Д., Приходько Е.П. Сервисное право: Учебник/Под ред. проф. Ю.П. Свириденко. – 2-е изд. испр. и доп. - М., 2003.

7. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность / О.Т. Лойко. – М.: Академия, 2008. – 304 с.

8. Азоев Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика. – М., 1996.

9. Алешина И.В. Поведение потребителей: учебное пособие для вузов. – М., 2000.

10. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / Серия: Учебник, учебные пособия. – Ростов н/Д., 2003.

11. Долматов Г.М. Правовые основы туристского бизнеса. Учеб. Пособие – М.: Минск, 1997.

12. Исмаев Д.К. Краткий словарь технологических терминов международного туризма. - М., 1994.

13. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. – М.; Ростов н/Д : Март, 2006. – 256 с.

14. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Г.А. Аванесова, Л.П. Воронкова, В.И. Маслов, А.И. Фролов; Под ред. Л.П. Воронковой. – М., 2002.

15. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность [Текст] / Т.Н. Третьякова.  
– М. : Академия, 2008. – 304 с.