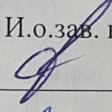


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
И.о.зав. кафедрой СерТех

Хайруллина Э.Р.
« 20 » 02 2024 г.

Программа вступительных испытаний в магистратуру

Направление 43.04.01 «Сервис»
Программа подготовки «Бизнес-технологии в сфере услуг»

Институт ТЛПМД

Кафедра-разработчик программы:
Сервисные технологии

Казань, 2024

1. Вопросы программы вступительного экзамена в магистратуру по направлению

43.04.01 «Сервис», Программа подготовки «Бизнес-технологии в сфере услуг».

Тема 1. Сервисная деятельность

Понятие и сущность сервисной деятельности; Противоречия сервисной деятельности; Сервис как деятельность; Сервис как потребность; Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей; Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании; Сервис как услуга. Классификация видов услуг; Виды и формы сервисной деятельности; Характеристика основных видов сервисных услуг.

Проблемы потребления услуг; Принципы организации и задачи современного сервиса; Основные формы организации системы сервиса; Основные правила обслуживания потребителей; Качество сервисных услуг.

Общие сведения о деятельности; Основные виды деятельности; Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны; Психология процесса обслуживания при совершении заказа; Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Сущность профессиональной этики работников сервиса; Этика и психология сервисной деятельности; Самопрезентация в сервисной деятельности; Этические проблемы информационного сервиса. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

Психология службы сервиса. Психология личности. Понятие об общении. Понятие о культуре общения. Основы корпоративной культуры.

Понятие о жалобе. Понятие о конфликте. Способы разрешения конфликтов

Техническая эстетика и дизайн. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала. Этикет работника контактной зоны

Новые виды услуг. Информационный сервис. Интернет-сервис в современном обществе. Интернет –экономика Сетевая экономика: проблемы и развитие Прогрессивные формы обслуживания

Тема 2. Информационные технологии в сервисе

Типы информации и ее систем. Методологические основы применения информационных технологий в деятельности предприятий сервиса.

Организация и планирование информационного обеспечения в деятельности предприятий сервиса.

Технология разработки структур систем информации

Влияние информационных технологий на эффективность и безопасность деятельности предприятий сервиса. Типы коммерческой информации и ее систем. Методологические основы применения информационных технологий в коммерческой деятельности.

Организация и планирование информационного обеспечения коммерческой деятельности.

Типы информации и ее систем. Методологические основы применения информационных технологий в деятельности предприятий сервиса.

Организация и планирование информационного обеспечения в деятельности предприятий сервиса.

Технология разработки структур систем информации

Влияние информационных технологий на эффективность и безопасность деятельности предприятий сервиса.

Тема 3. Правовое регулирование в сервисе

Понятие и признаки права. Социальное назначение права. Взаимосвязь права и государства. Понятие и виды социальных норм (мораль, обычаи, религиозные нормы). Отличие норм права от норм морали, их взаимодействие. Система права. Отрасли и институты права. Экономические отношения как предмет правового регулирования

Нормы права: понятие, структура правовой нормы (гипотеза, диспозиция, санкция). Виды правовых норм и способы их изложения в статьях нормативно-правовых актов: прямой, отсылочный, бланкетный

Источники (формы выражения) права. Нормативно-правовой акт, его отличие от других источников права. Закон и подзаконные акты. Понятие правового обычая и судебного прецедента. Международный договор как источник права.

Понятие и признаки правонарушения. Понятие состава правонарушения. Виды правонарушений: проступок и преступление. Понятие юридической ответственности. Виды юридической ответственности: дисциплинарная, административная, гражданско-правовая, материальная, уголовная.

Значение законности и правопорядка в жизни современного общества. Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени и их характеристика. Трудовая дисциплина: обязанности работников и администрации. Правила внутреннего трудового распорядка. Поощрение за успехи в работе, взыскания за нарушения трудовой дисциплины. Защита трудовых прав работников

Материальная ответственность сторон трудового договора

Трудовые споры и порядок их разрешения

Тема 4. Управление качеством в сервисе

Сущность и определение категории «качество». Объект качества. Эволюция концепции создания качества и современный подход к обеспечению качества. Создание качества как инновационного процесса. Качество как экономическая категория.

Эволюция мышления в области управления качеством. Место управления качеством в системе общего менеджмента. Зарубежный опыт управления качеством: В.Эдвардс Деминг, Джозеф М.Джуран. Японский опыт управления качеством: кружки качества. Российский опыт управления качеством: Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП), система КАНАРСПИ, система НОРМ, КСУКП. Управление качеством в Европе.

Принципы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9000-2001(Основные положения. Словарь). Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM). Международные особенности TQM. Особенности внедрения СМК в России.

Классификация методов управления качеством и особенности их применения. Бихевиористический подход к управлению качеством. Коллективное участие в создании качества. Формирование культуры фирмы. Формы мотивации высококачественного труда. Кружки и группы качества, особенности их организации и деятельности. Концепция статистического регулирования качества. Приемочный контроль и качество измерений. Методы анализа и улучшения качества. Принципы и функции управления качеством. Организационные методы. Экономические методы. Социально-психологические методы. Технологические методы. Экспертные методы.

Законодательная и нормативно – правовая база требований к качеству услуг предприятий индустрии моды и красоты в Российской Федерации.

Общие положения стандартизации и сертификации услуг предприятий индустрии моды и красоты. Характеристика требований, предъявляемых к качеству услуг. Стандартизация и сертификация в сервисе индустрии моды и красоты (недостатки существующей системы стандартизации и сертификации). Современные проблемы

стандартизации и сертификации услуг в сервисе индустрии моды и красоты.

Моделирование и проектирование систем качества. Эталонное тестирование (бенчмаркинг). Политика в области качества.

Тема 5. Проектирование процесса оказания услуг

Задачи и направления развития предприятий индустрии моды. Особенности функционирования предприятий индустрии моды, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.

Общая характеристика процесса обслуживания. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.

Структура производственного процесса на предприятиях индустрии моды. Характеристика типов предприятий индустрии моды и их производственный состав.

Состояние и направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии моды

Этапы проектирования предприятий индустрии моды. Содержание технологической части проекта.. Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии моды..

Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии моды. Проектирование модели предприятия индустрии моды.

Основные факторы, определяющие качество процесса оказания услуг на предприятиях индустрии моды. Оценка качества процесса оказания услуг. Направления совершенствования процесса оказания услуг на предприятиях индустрии моды.

2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы вступительного экзамена в магистратуру по направлению 43.04.01 «Сервис», Программа подготовки «Бизнес-технологии в сфере услуг».

а) основная литература:

1 Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. – М. : Аспект Пресс, 2005. – 318 с.

2 Карнаухова В. К. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под общ. ред. Ю. М. Краковского. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2006. — 256 с. – (Туризм и сервис).

3 Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учеб. пособие / Н. А. Коноплева ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т. – М. : Флинта : Московский психолого-социальный ин-т, 2008. – 245

5 Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. подготовки "Сервис" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – М. : Дашков и К°, 2012. – 220 с

6 Информационные ресурсы и технологии в экономике: Учебное пособие / Под ред. Романова А.Н.. - М.: Вузовский учебник, 2018. - 319 с.

7 Информационные системы и технологии / Под ред. Тельнова Ю.Ф.. - М.: Юнити, 2017. - 544 с.

8 Ветитнев, А.М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебное пособие / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - М.: Форум, 2018. - 128 с.

9 Абутидзе, З.С. Управление качеством и реинжиниринг организаций / З.С. Абутидзе. - М.: Логос, 2003. - 328 с.

10. Агарков, А.П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2015. - 208 с.
11. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.
12. Афанасьев, В.А. Техническое регулирование и управление качеством / В.А. Афанасьев, В.А. Лебедев, В.П. Монахова. - М.: КД Либроком, 2013. - 256 с.
- 13 Славянский, А.А. Проектирование предприятий отрасли: учебник / А.А. Славянский. - М.: Форум, 2009. - 320 с.
- 14 Схиртладзе, А.Г. Проектирование единого информационного пространства виртуальных предприятий. / А.Г. Схиртладзе. - М.: Абрис, 2012. - 615 с.

б) дополнительная литература:

- 1 Базарова С. К. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей / С. К. Базарова, Б. Осенова // Актуальные вопросы развития современного общества : сб. статей 4-й Междунар. науч.-практ. конференции. – 2014. – С. 96–100.
- 2 Удальцова М. В. Сервисология. Человек и его потребности : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по специальностям сервиса / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. – 2-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2012. – 106 с
- 3 Балдин, К.В. Информационные технологии в менеджменте / К.В. Балдин. - М.: Academia, 2018. - 203 с.
- 4 Чукарин, А.В. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении современной инфокоммуникационной компанией / А.В. Чукарин. - М.: Альпина Паблишер, 2016. - 512 с.
- 5 Щиканов, А.Ю. Информационные технологии в туристской индустрии (для бакалавров) / А.Ю. Щиканов. - М.: КноРус, 2017. - 158 с.
- 6 Абакумова, О.Г. Управление качеством: Конспект лекций / О.Г. Абакумова. - М.: А-Приор, 2012. - 128 с.
- 7 Герасимов, Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
- 8 Загидуллин, Р.Р. Оптимальное управление качеством: Монография / Р.Р. Загидуллин. - Ст. Оскол: ТНТ, 2012. - 124 с.
- 9 Марыганова, Е.А. Управление качеством производственных процессов (для бакалавров) / Е.А. Марыганова, С.А. Шапиро. - М.: КноРус, 2013. - 232 с.
- 10 Маслов, Д.В. Управление качеством на малом предприятии / Д.В. Маслов, Э.А. Белокоровин. - М.: ДМК, 2011. - 192 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

- 1 Багдасарян В. Э. Сервисное развитие в современном постиндустриальном обществе // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2012. – № 3. [Электронный ресурс] – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/servisnoe-razvitie-v-sovremennom-postindustrialnom-obschestve>
- 2 Донскова Л. И. Сервис как социальный феномен: концепция и технология управления : дис. ... д-ра социол. наук / Л. И. Донскова ; Алтайский гос. техн. ун-т им. И. И. Ползунова. – Барнаул, 2009. – 355 с. ; [Электронный ресурс]
- 3 Гаврилов, М.В. Информатика и информационные технологии: Учебник / М.В. Гаврилов, В.А. Климов. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 383 с. [Электронный ресурс]

4 Нагорных, Р. В. Административно-правовое регулирование государственной службы Российской Федерации в правоохранительной сфере: Автореферат / Нагорных Р.В. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 40 с. ISBN 978-5-16-106560-0 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961478>

5 Губин, Е. П. Государственное регулирование рыночной экономики и предпринимательства: правовые проблемы : монография / Е. П. Губин. - Репр. изд. - Москва : Норма : ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009546>

6 Ивлев, С. В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма : курс лекций / С. В. Ивлев. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 56 с. — ISBN 978-5-7782-1311-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44825.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей