

Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московская международная академия»  
(ОЧУ ВО «ММА»)

---

**РЕКОМЕНДОВАНО**

Учёным советом  
Протокол №10 от 28 октября 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор:  
Терентий Л.М. \_\_\_\_\_  
подпись  
«09» октября 2023 г.



**СЕРВИС**

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ В ПОМОЩЬ  
ПОСТУПАЮЩИМ НА ОБУЧЕНИЕ В МАГИСТРАТУРУ

**43.04.01 Сервис**

**Москва, 2023**

Цель пособия – помочь поступающим в магистратуру в Образовательное частное учреждение высшего образования «Московская международная академия» подготовиться к профильному вступительному испытанию по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис».

## I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Вступительное испытание для абитуриентов, поступающих на обучение по программам магистратуры, предусмотрено в форме тестирования с использованием дистанционных технологий. Вступительное испытание проводится в течение 45 минут.

Во время проведения вступительного испытания их участникам запрещается иметь при себе и использовать средства связи, с целью получения информации из внешних источников для выполнения заданий тестирования. Использование справочных материалов на вступительных испытаниях не допускается.

После выполнения вступительного испытания в форме тестирования с использованием дистанционных технологий, поступающему автоматически демонстрируется полученный результат (количество набранных баллов).

Результаты поступающих размещаются на официальном сайте – в день проведения вступительного испытания.

На вступительном испытании в магистратуру сервису поступающий должен продемонстрировать теоретические и практические знания в области сервиса:

### **Знает:**

1. Теоретические основы дисциплин магистратуры по соответствующему направлению подготовки.
2. Современное состояние и тенденции развития инженерного сервиса.

### **Умеет:**

1. Использовать полученные знания в сфере сервиса.
2. Самостоятельно анализировать социально-политическую, экономическую и научную литературу.
3. Применять профессиональную терминологию.
4. Ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций.

### **Владет:**

1. Специальной терминологией и лексикой.
2. Культурой мышления.
3. Способностью к деловой коммуникации, к критике, самокритике и работе в коллективе.

## **II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **1. Предприятия сервиса и организация их работы**

Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия. Понятие производственного процесса. Технологический процесс на предприятиях сервиса: основные и вспомогательные операции. 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. 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. 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. 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. Ценообразование на услуги, работы, продукцию сервисного предприятия. Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса. Оценка экономической эффективности деятельности сервисного предприятия. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса. Бизнес-планирование деятельности предприятия сферы сервиса.

### **2. Технологические процессы в инженерном сервисе**

Особенности проектирования товаров и услуг в сфере сервиса. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы. Состав производственно-технологической базы. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Порядок проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сферы сервиса. Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сферы сервиса. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и

техникоэкономическим критериям. Управление спросом и предложением в сфере сервиса. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.

### **3. Управление качеством в сервисе**

Роль качества в сервисе. Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества услуг. Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества услуг. Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии, основанные на базовой концепции Всеобщего менеджмента качества (TQM). Требования международных стандартов качества и норм безопасности при организации комплексного сервисного обслуживания. Организация контроля качества услуг. Разработка программы контроля качества услуг. Методы внешней оценки качества услуг. Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей.

### **4. Управление проектами в сервисной деятельности**

Специфика сервиса как объекта управления. Предмет, цели и задачи, практическое значение курса Содержание понятий «прогнозирование», «моделирование» и «проектирование» и их соотношение с другими понятиями, отражающими будущее. Сущность социального проектирования в профессиональной деятельности. Управление предпроектной фазой проекта. Формирование инвестиционного замысла проекта. Проработка целей и задач проекта. Экспертная оценка инвестиционных идей проекта. Прединвестиционные исследования. Проектный анализ. Оценка жизнеспособности и финансовой реализуемости проекта. Бизнес-план. Проектное финансирование: источники, формы и организация. Классификация источников финансирования инвестиционных проектов. Проектное финансирование. Планирование проекта: сущность и содержание.

### **5. Современные технологии в сервисе**

Техника и технологии в сервисном бизнесе. Техническое оснащение современного офиса сервисной компании. Основные требования к офису сервисной компании. Информационно-справочное обеспечение офиса в сервисе. Материально-техническая база сервисных предприятий. Санитарнотехнические системы. Технологическое оборудование. Сервисные

технологии и формы обслуживания. Информационные технологии в сервисной отрасли. Структура информационных технологий. Основные тенденции развития информационных технологий на рынке оказания сервисных услуг. Средства коммуникации и связи. Классификация средств оргтехники. Системы автоматизации деловых процессов в сервисном бизнесе. Интернет-технологии в сервисе. Поставщики интернет-услуг. WEB-сайты сервисных предприятий. Размещение информации в интернете. Классификация и специфика сервисных интернет-порталов. Мультимедийные технологии. Электронные каталоги.

## **6. Автоматизированное проектирование технологических процессов**

Понятие технологической подготовки производства. Основные этапы технологической подготовки производства. Понятие технологического процесса. Основные виды технологических процессов. Основные этапы разработки технологических процессов изготовления деталей. Системы автоматизированного проектирования технологических процессов. Состав документов технологического процесса. Структура титульного листа. Структура технических требований. Структура маршрутной карты. Структура операционной карты. Карта эскизов. Структура ведомости оснащения. Структура протокола нормирования. Состав типовых технологических операций. Содержание и методика выполнения работы. Формирование словаря решений. Формирование словаря факторов. Разработка модели для формирования факторов проектирования и содержательной части типового технологического перехода. Разработка модели выбора оборудования и инструмента. Разработка модели выбора инструкции по охране труда. Разработка модели выбора технических требований.

## **III. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ И МИНИМАЛЬНОЕ/МАКСИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ**

Результат оценивается по стобалльной шкале.

### **1. Шкала оценивания:**

<b>Номер задания</b>	<b>Количество баллов за правильно выполненное задание</b>
1-20	5
<b>ИТОГО максимальное количество баллов:</b>	<b>100</b>

2. **Минимальное количество баллов** для успешного прохождения вступительного испытания: 55.
3. **Максимальное количество баллов** для успешного прохождения вступительного испытания: 100.

#### IV. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова М. И. Совершенствование планирования на предприятиях: инновационный аспект, инструментарий, организация / М. И. Абрамова; под ред. Е. В. Козлова. - Саратов: СГУ, 2006.
2. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2007.
3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность. - Москва: КНОРУС, 2010.
4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014.
5. Люханова, С.В. Менеджмент организации : учебное пособие: [16+] / С.В. Люханова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 332 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562200> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0220-7.
6. Саталкина, Н.И. Организация стратегического планирования на промышленных предприятиях: научное электронное издание / Н.И. Саталкина, Ю.О. Терехова, Г.И. Терехова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов: ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2018. – 119 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570459> – Библиогр.: с. 104-105. – ISBN 978-5- 8265-1992-9
7. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 138 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> . – Библиогр.: с. 119-120. – Текст : электронный.
8. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск: ТУСУР, 2016. – 164 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

9. Кузнецова, Н. В. Управление качеством: учебное пособие: / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 361 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558> – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст: электронный.
10. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст: электронный.
11. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013.
12. Рыбалова, Е.А. Управление проектами: учебное пособие / Е.А. Рыбалова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР), Факультет дистанционного обучения. – Томск: Факультет дистанционного обучения ТУСУРа, 2015. – 206 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480900> – Библиогр.: с. 175-177. – Текст: электронный.
13. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность. - Москва: Издательский Дом "ИНФРА-М", 2009. Семин, О.А. Сервис в торговле. В 3 кн.: учебное пособие. - М.: «ДиС», 2006.
14. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. Синяева И. М. Маркетинг услуг. - М.: Дашков и К, 2014.
15. Молдабаева, М. Н. Автоматизация технологических процессов и производств: учебное пособие: / М. Н. Молдабаева. – Москва; Вологда : Инфра-Инженерия, 2019. – 225 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564225> – Библиогр.: с. 220. – ISBN 978-5-9729-0330-6.
16. Константинов, И. Л. Основы технологических процессов обработки металлов давлением: учебник / И. Л. Константинов, С. Б. Сидельников; Сибирский федеральный университет. – Красноярск: Сибирский федеральный университет (СФУ), 2015. – 488 с.: табл., схем., граф., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435694> . – Библиогр.: с. 467-471. – ISBN 978-5-7638-3166-5. – Текст : электронный.
17. Гунько, А. В. Системы автоматизации технологических процессов: конспект лекций: учебное пособие: [16+] / А. В. Гунько; Новосибирский государственный технический университет. –

- Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 94 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576270> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3353-9. – Текст: электронный.
18. Герасимов, А. В. Проектирование автоматизированных систем управления технологическими процессами: учебное пособие / А. В. Герасимов; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 123 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500884> . – Библиогр.: с. 111-112. – ISBN 978-5-7882-1987-5. – Текст: электронный.
19. Мухутдинов, А. Р. Основы применения Autodesk Inventor для решения задач проектирования и моделирования : учебное пособие / А. Р. Мухутдинов, С. А. Яничев; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 140 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560921> . – Библиогр.: с. 134. – ISBN 978-5-7882-2101-4. – Текст : электронный.
20. Интегрированные системы проектирования и управления: SCADA-системы: учебное пособие / И. А. Елизаров, А. А. Третьяков, А. Н. Пчелинцев; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 160 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444643> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-1469-6. – Текст : электронный.