

**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

« 19 » 03 2021 г.

ПРОГРАММА

вступительного профильного экзамена
по «Организации сервисной деятельности»
для поступающих на ускоренное обучение по образовательным программам
бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Утверждено на заседании
Приемной комиссии
(протокол № 3 от 19.03. 2021 г.)

Донецк – 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Перечень вопросов для подготовки к вступительному профильному экзамену.	с. 3
2. Список рекомендованной литературы.	5
3. Критерии оценивания результатов вступительного профильного экзамена.	7

1. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ПРОФИЛЬНОМУ ЭКЗАМЕНУ ПО «ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
3. Специфика услуг как товара
4. Ценность услуги
5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения
6. Теория организации обслуживания
- Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг
7. Контактная зона
8. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания
9. Качество обслуживания и производительность
10. Общероссийские стандарты качества
11. Жизненный цикл услуг
12. Стратегические направления и конкурентноспособность
13. Сервис – компонент продажи товаров
14. Техническое обслуживание и ремонт
15. Внутреннее обслуживание организации
16. Новые технологии в сфере услуг
17. Разработка и создание новых услуг
18. Имидж фирмы
- 19 Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе
20. Теоретические основы сервисной деятельности
21. социальная услуга
22. Гостиничная индустрия
23. Сервис на транспорте
24. Организация питания как комплекс сервисных услуг
25. Становление ресторанного бизнеса.
26. Питание в системе сервисных услуг. Организация питания в ресторане. Структура управления рестораном.
27. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Продвижение ресторанных услуг.
28. Концепция и профиль ресторана. Классификация ресторанов
29. Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок
30. Управление сервисными мероприятиями
31. Услуги анимационного сервиса
32. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности. Городские клубы. Театры и киноконцертные залы.
33. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности
34. Основные виды рекламной деятельности.

- 35. Эффективность рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса
- 36. Динамика мирового рынка услуг
- 37. Подготовка кадров для сервисной деятельности
- 38. Управление трудовыми ресурсами. Должностная инструкция. Нормы производительности в сфере услуг.
- 39. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров.
- 40. Профессиональное обучение и карьера. Система стимулирования труда в сфере услуг

2. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.

1. ГОСТ Р 50646 - 94 Услуги населению. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством. Термины и определения.
3. ГОСТ Р 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий.
4. ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
5. ГОСТ Р 51303-99 Торговля. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 51304 – 99. Услуги розничной торговли. Общие требования.
7. ГОСТ Р 52113 - 2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
8. ГОСТ Р ИСО 9004-94. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 1: Руководящие указания.
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 26 с.
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
11. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2001. - 45 с.
12. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
13. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг: экономика: учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. – 328 с.
14. Гембл, П., Стоун М., Вудкок Н. Маркетинг взаимоотношений с потребителями / П. Гембл, М. Стоун, Н. Вудкок. - М., «Гранд», 2001.
15. Карев, В.Н. Директ-маркетинг: инструменты и методы / В.Н. Карев, Е.В. Майдебура, А. Кононенко // Теория и практика и перспективы развития современного сервиса: Материалы межвузовской научно-практической конференции молодых ученых и студентов, г. Волгоград 20-21 апреля 2006 г. – ГОУВПО «МГУС» (Волгоград. филиал). – 2006. С.116-126.
16. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская - М.: ИКЦ МарТ; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006. – 256 с.
17. Коробкова, С.Н. Сервисная деятельность / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова / Под ред. В.К. Романович. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.
18. Котлер, Ф. Маркетинг Менеджмент / Ф. Котлер - СПб: Питер, 2002.
19. Кулибанова, В.В. Маркетинг сервисных услуг / В.В. Кулибанова. – СПб.: Вектор, 2006. – 196 с.
20. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок. – М.: Изд. дом «Вильямс», 2005. – 1008 с.
21. Майдебура, Е.В. Маркетинг услуг / Е.В. Майдебура – Киев: ВИРА-Р, 2001.

22. Николаева, М.А. Маркетинг товаров и услуг: учебник / М.А. Николаева. – М.: Изд. дом «Деловая литература», 2005. – 448 с.
23. Николайчук, Н.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис / Н.Е. Николайчук. – СПб.: Питер, 2005. – 608 с.
24. Новаторов, Э.В. Международные модели маркетинга услуг / Э.В. Новаторов // Маркетинг в России и за рубежом, №3, 2000, с.91-96.
25. Разумовская, А.Л. Маркетинг услуг. Настольная книга российского маркетолога-практика / А.Л. Разумовская, В.М. Янченко. – М.: Вершина, 2006. – 496 с.
26. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. Под общ. ред. Ж.А. Романовича. – М.: ИТК Дашков и К°, 2006. – 268 с.
27. Семин, О.А. Сервис в торговле. В трех книгах: учебное пособие / О.А. Семин, В.А. Сайдашева, В.В. Панюкова. – М.: Изд-во Дело и сервис, 2006.
28. Смирнова, Е.Т. Сервисная деятельность (введение в сервисологию): учебное пособие / Е.Т. Смирнова. – М.: ГОУ ВПО «МГУС», 2004. – 84 с.
29. Сфера услуг: менеджмент: учебное пособие / кол. авт.; под ред. Т.А. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
30. Хаксевер, К. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика / К. Хаксевер, Б. Рендел, Р. Рассел, Р. Мердик. – СПб.: Питер, 2002.
31. Чейз, Р. Производственный и операционный менеджмент. / Р. Чейз, Н.Д. Эквилайн, Р.Ф. Якобс. – М.: Изд. Дом «Вильямс», 2001.

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

 Л.В. Крылова