




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор _____ Е.А. Дрофа
«15» февраля _____ 2022 г.



ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ
для поступления в магистратуру
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис
направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»

Ставрополь – 2022



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)**

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор _____ Е.А. Дрофа

«___» _____ 2022 г.

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ
для поступления в магистратуру
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис
направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»**

Ставрополь – 2022

1 ЦЕЛЬ ПРОВЕДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

Вступительные испытания предназначены для определения теоретической подготовленности поступающего в магистратуру бакалавра (специалиста) и проводятся с целью определения соответствия знаний, умений и навыков поступающего требованиям обучения в магистратуре по направлению подготовки.

Задачи вступительных испытаний:

- подтверждение соответствия уровня подготовки и способностей претендентов на поступление в магистратуру требованиям, определяющим возможность освоения образовательной программы;
- определение направлений улучшения образовательной программы магистратуры и программы вступительных испытаний с учетом уровня подготовки поступающих, сфер их интересов, а также требований по индивидуализации образовательной программы;
- формирование пожеланий и рекомендации по улучшению образовательных программ, предшествующих магистратуре, уровня образования (бакалавриат и специалитет).

2 ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

Вступительные испытания проводятся в форме компьютерного тестирования.

3 ДИСЦИПЛИНАРНЫЙ СОСТАВ ТЕСТОВ

3.1 Сервисная деятельность

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Виды сервисной деятельности.

Перечень библиографических источников

- Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
- Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. Доступно: <http://znanium.com/go.php?id=760143>
- Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. Доступно: <http://znanium.com/go.php?id=1007976>.
- Манюхин И. С. Сервисная деятельность: Конспект лекций. Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

- Резник Г. А., Маскаева А. И. Сервисная деятельность: Учебник. Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2013. Доступно: [http://znanium.com/go .php? id=352240](http://znanium.com/go.php?id=352240)

3.2 Проектирование услуг на предприятиях сервиса

Виды, типы и функции предприятий сервиса. Виды услуг автосервиса. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Требования к проектированию, реконструкции и техническому перевооружению предприятий автосервиса. Основные этапы разработки проектов реконструкции предприятий автосервиса. Рациональное размещение предприятий автосервиса. Методика расчета производственной программы. Методика расчета численности рабочих и служащих. Определение потребности предприятия автосервиса в технологическом оборудовании. Определение состава и площадей помещений. Планировка производственных зон и участков предприятий автосервиса. Технологические требования к предприятиям сервиса. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.

Перечень библиографических источников

- Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания. Москва: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2018 -Доступно: [http://znanium.com/go .php? id=430289](http://znanium.com/go.php?id=430289)

- Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания: практикум. Москва: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 - Доступно: [http://biblioclub.ru/in dex.php? page=book &id=4535 13](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453513).

- Радионова И. Е. Проектирование предприятий отрасли: Учебно-методическое пособие. Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2018. - Доступно: [http://www .iprbooksh op.ru/6758 9.html](http://www.iprbookshop.ru/67589.html)

- Кравченко И. Н., Коломейченко А. В., Чепурин А. В., Корнеев В. М. Проектирование предприятий технического сервиса, 2019 - Доступно: [http://e.lan book.com/ books/elem ent.php? pl1_id=56 166](http://elibrary.com/books/element.php?pl1_id=56166)

3.3 Экономика и анализ деятельности предприятия

Теоретические основы экономического анализа. Метод и методика комплексного экономического анализа хозяйственной деятельности. Способы обработки экономической информации. Методика определения величины резервов в анализе хозяйственной деятельности. Способы измерения влияния факторов в анализе хозяйственной деятельности. Анализ производства и реализации продукции. Анализ трудовых ресурсов. Анализ использования основных средств. Анализ использования материальных ресурсов. Анализ себестоимости продукции. Анализ финансового состояния предприятия. Анализ финансовых результатов деятельности предприятия

Перечень библиографических источников

- Долматова, О. В., Сысоева, Е. Н. Анализ хозяйственной деятельности по отраслям. Управленческий анализ: учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. Доступно: [http://www .iprbooksh op.ru/79764.html](http://www.iprbookshop.ru/79764.html)

- Косолапова М. В., Свободин В.А. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: Учебное пособие. Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. Доступно: <http://znanium.com/catalog/document?id=211248>.

- Савицкая Г. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учебник. Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2017. Доступно: <http://znanium.com/go.php?id=752455>

3.4 Технологические процессы в сервисе

Этапы технологических процессов на предприятиях сервиса. Операции технологических процессов на предприятиях сервиса. Продукт (услуга) предприятий сервиса как результат технологических процессов.. Продукт предприятий сервиса и его особенности. Специфика требований к качеству, сложности продукта . Профессиональные качества, умения специалиста, осуществляющего услуги и производящего продукт разного уровня сложности. Нормативная документация технологических процессов предприятий сервиса. Функциональные обязанности специалистов предприятий сервиса. Специальные технологии в сфере сервиса.

Перечень библиографических источников

- Ярушин С. Г. Технологические процессы в машиностроении: Учебник Москва: Издательство Юрайт, 2019. Доступно: <https://www.biblio-online.ru/book/tehnologicheskie-processy-v-mashinostroyeni-427029>.

- Алхименкова Л. В. Технологические процессы в швейной промышленности: комплексный процесс подготовки производства к переходу на выпуск новой продукции учебное пособие. Екатеринбург: Архитектон, 2016. Доступно: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455412>

- Потловский К. Г. Базовые технологические процессы микросистемной техники, 2013 Доступно: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=52271

- Луценко О. В. Технологические процессы, производства и оборудование: Учебное пособие Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2012. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/28408.html>

- Абугов М. Б., Алёшичев С. Е., Балюбаш В. А., Стегаличев Ю. Г. Технологические процессы и производства: Учебное пособие Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2013. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/68204.html>

3.5 Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса

Законодательно-нормативная база объектов и систем автосервиса. Категоризм предприятий сервиса. Потребительские эксплуатационные свойства автомобилей. Сущность, объекты и виды экспертизы. Основные элементы экспертизы качества услуг. Процедура проведения экспертизы качества товарной продукции (услуг). Основные понятия и определения при оценке автотранспортных средств. Расчет оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния.

Организационно-методические аспекты экспертизы автотранспортного средства после дорожно-транспортного происшествия. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на станциях технического обслуживания. Экспертиза конкурентной среды. Показатели надежности автотранспортных средств и технологического оборудования. Факторы, влияющие на надежность автомобиля. Причины разрушения деталей конструкции. Понятия и определения технической диагностики. Диагностические нормативы. Методы и средства диагностирования автомобилей. Диагностическое оборудование станций технического обслуживания автомобилей. Организация диагностирования автомобилей на станциях технического обслуживания.

Перечень библиографических источников

- Поляков В. А. Основы технической диагностики: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. Доступно: <http://znanium.com/go.php?id=925845>

- Волкова, В. Н., Денисов, А. А. Методы организации сложных экспертиз: учебное пособие. Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2017. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/43954.html>

- Кудеяров, Ю. А., Медовикова, Н. Я. Метрологическая экспертиза технической документации: учебное пособие Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2017. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/78181.html>

- Калачев С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы: Учебник. Москва: Издательство Юрайт, 2019. Доступно: <https://www.biblioonline.ru/book/teoreticheskieosnovytovarovedeniya-iekspertizy-426587>

3.6. Маркетинг в сервисе

Концептуальные основы маркетинга услуг. Современная концепция маркетинга услуг. Развитие и диверсификация видов услуг. Маркетинговые исследования и поиск информации. Система маркетинговых исследований и маркетинговой информации. Инструментарий поисковой базы маркетингового исследования. Рынок услуг и особенности потребительской среды. Рынок в системе маркетинга. Процесс предоставления услуг и их роль в позиционировании фирмы. Особенности ценовой политики в сфере сервиса. Методы ценообразования на услуги. Маркетинговая среда сервисной организации. Моделирование поведения потребителей услуг. Формирование каналов распределения услуг. Разработка и реализация сбытовой стратегии фирмы. Международный маркетинг. Стимулирование сбыта услуг на предприятиях сервиса. Роль рекламы в деятельности фирмы. Маркетинговые коммуникации на рынке услуг. Планирование маркетинговой деятельности сервисных организаций. Процесс стратегического и тактического планирования в маркетинге услуг.

Перечень библиографических источников

- Мазилкина, Е. И. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/4983.html>
- Егорова М. М., Логинова Е. Ю., Швайко И. Г. Маркетинг: Учебное пособие. Саратов: Научная книга, 2016. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/6297.html>
- Акулич, И. Л. Маркетинг: учебник. Минск: Высшая школа, 2016. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/20087.html>
- Черченко, Н. В. Основы маркетинга: ответы на экзаменационные вопросы. Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2014. Доступно: <http://www.iprbookshop.ru/28170.html>