

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Директор института экономики,  
управления и сервиса

Меркулова Е.Ю.

«19» сентября 2023 г.



**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ**

**Направление подготовки: 43.04.01 «Сервис»**

**Уровень высшего образования: магистр**

Тамбов 2023

Программа вступительных испытаний по направлению подготовки магистров 43.04.01 «Сервис» составлена профессорско-преподавательским составом кафедры «Управление, сервис и туризм» и утверждена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса Тамбовского государственного университета им. Г.Р. Державина.

Протокол № 1 от «19» сентября 2023 г.

## **1. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ**

Целью проведения вступительного испытания является установление уровня подготовки поступающего в магистратуру к учебной и научной работе и соответствие его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки магистратуры 43.04.01 «Сервис».

Задачи вступительных испытаний для лиц, имеющих высшее профессиональное образование, поступающих по направлению подготовки магистратуры 43.04.01 «Сервис»:

- проверить уровень знаний претендента;
- определить склонности к научно-исследовательской деятельности;
- выяснить мотивы поступления в магистратуру;
- определить область научных интересов.

Программа вступительного испытания (далее Программа) предназначена для поступающих в магистратуру в целях подготовки к прохождению письменного экзамена (тестирование) по направлению подготовки магистров 43.04.01 «Сервис».

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ АБИТУРИЕНТОВ**

К освоению образовательной программы допускаются лица, имеющие образование соответствующего уровня, наличие которого подтверждено документом об образовании и о квалификации:

- документ государственного образца о высшем образовании.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ И УМЕНИЯМ АБИТУРИЕНТОВ**

Абитуриент поступающий в магистратуру 43.04.01 Сервис в соответствии с требованиями ФГОС ВО, целями основной образовательной программы должен быть подготовлен к решению профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью ООП магистратуры и видами профессиональной деятельности.

Области профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу магистратуры, могут осуществлять профессиональную деятельность: строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами) сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания); сквозные виды профессиональной

деятельности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

##### **Тема 1. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека**

Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Обслуживание как способ взаимодействия на личном уровне. Влияние обслуживания на отношение к фирме. Роль «фигуры» потребителя. Значение сервисных услуг в условиях рыночной конкуренции. Объекты сервиса специалиста жилищно-коммунального хозяйства.

##### **Тема 2. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса**

Сервисное направление деятельности в развитых странах. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности. Индустриализация сферы услуг. Новые принципы функционирования. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг ЖКХ. Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг, рабочих мест, увеличение доходов населения.

##### **Тема 3. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества**

Производственная, непроизводственная сферы. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению. Назначение услуг. Классификация услуг. Признаки классификации. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара.

Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг ЖКХ.

Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.

#### **Тема 4. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном хозяйстве**

Теория конфликта. Причины и виды конфликтов. Структура и функции конфликта. Способы устранения конфликтов. Виды жалоб клиентов. Путь жалобы клиента. Технология работы с претензиями и жалобами клиентов. Причины возникновения претензий и жалоб клиентов. Способ обработки жалоб. Ошибки в обработках жалоб клиентов.

#### **Тема 5. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве**

Понятие и содержание сервисных технологий. Новые прогрессивные формы обслуживания населения. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание – как самостоятельный вид деятельности. Международные подходы к классификации услуг. Природа и состав услуг ЖКХ. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов. Критерии стандартов: соизмеримость, реальность исполнения, прозрачность для сотрудников целей, достигаемых за счет исполнения стандартов, актуальность, вариативность, комплексность и экономическая целесообразность. Идеология обслуживания.

#### **Тема 6. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение**

Рыночный базис формирования экономических отношений в сфере ЖКХ. Экономические интересы субъектов рыночного хозяйства. Экономические основы жилищных и общественных объединений. Экономические и правовые принципы и процессы развития управления в ЖКХ. Формирование рыночных механизмов и инструментов для эффективного управления жилищным фондом. Основные цели и задачи по управлению ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Нормативно-правовое регулирование развития и реформирования ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

#### **Тема 7. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления**

Современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации. Действующий организационно-экономический механизм на предприятиях ЖКХ. Основные организационные проблемы и пути их преодоления. Издержки производства и себестоимость продукции в сфере ЖКХ.

Система управления и организационные аспекты в сфере ЖКХ. Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.

#### **Тема 8. Организация работ аварийно-ремонтной службы жилищного хозяйства**

Нормативы численности руководителей, специалистов и служащих аварийно-ремонтной службы по функциям управления. Общее руководство. Диспетчерское обслуживание. Техническое руководство. Нормативы численности рабочих аварийно-ремонтной службы. Пример расчета коэффициента невыходов. Рекомендуемое распределение нормативной численности рабочих аварийно-ремонтной службы по профессиям. Перечень районов температурных зон по Российской Федерации.

#### **Тема 9. Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства**

Правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства. Требования к составлению отчетности. Основы трудового законодательства. Виды неисправностей аварийного порядка. Учет заявок населения. Действия обслуживающего персонала при возникновении неисправностей аварийного порядка. Взаимодействие аварийно-диспетчерских служб. Предельные сроки устранения неисправностей оборудования жилых домов. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания.

#### **Тема 10. Жилищно-коммунальная санитария**

Общая характеристика санитарного содержания и очистки. Жилищный кодекс РФ. ГОСТ Р 56195-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания придомовой территории, сбор и вывоз бытовых отходов. СанПиН 2.1.2.2645-10. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. Классификация зданий (сооружений) по функциональному назначению и типам эксплуатационных режимов. Нормативно-техническое обеспечение эксплуатации. Техническое обслуживание инженерного оборудования. Техническое обслуживание строительных конструкций.

#### **Тема 11. Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме**

Система оказания услуг в сфере ЖКХ. Общее имущество в многоквартирном доме. Формирование годового плана содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме. Расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ, входящих в перечень услуг и работ, с указанием источников покрытия таких потребностей (в том числе с учетом рассмотрения ценовых предложений на рынке услуг и работ, смет на выполнение отдельных видов работ).

## **Тема 12. Управление и организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме**

Общее собрание собственников в многоквартирном доме. Виды и формы собрания. Голосование на общем собрании. Порядок подготовки протоколов общего собрания собственников помещений многоквартирного дома. Взаимоотношения и управленческие механизмы взаимодействия с ТСЖ. Решения, связанные с состоянием объекта недвижимости, его обслуживанием и оплатой необходимых работ и услуг, включая работы на объектах повышенной опасности, ответственность при авариях, страховых случаях и других вопросах, связанных с управлением домом.

## 5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ТЕМАМ

1. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Свойство услуги. Услуга как форма.
2. Значение сервисных услуг в условиях рыночной конкуренции.
3. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
4. Объекты сервиса специалиста жилищно-коммунального хозяйства.
5. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.
6. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее.
7. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг ЖКХ.
8. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества.
9. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.
10. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном хозяйстве.
11. Понятие и содержание сервисных технологий.
12. Международные подходы к классификации услуг.
13. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение
14. Экономические и правовые принципы и процессы развития управления в ЖКХ.
15. Формирование рыночных механизмов и инструментов для эффективного управления жилищным фондом.
16. Основные цели и задачи по управлению ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.
17. Нормативно-правовое регулирование развития и реформирования ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.
18. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления.
19. Система управления и организационные аспекты в сфере ЖКХ. Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.
20. Организация работ аварийно-ремонтной службы жилищного хозяйства.
21. Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства.
22. Жилищно-коммунальная санитария.
23. Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме.
24. Управление и организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме.
25. Порядок подготовки протоколов общего собрания собственников помещений многоквартирного дома. Взаимоотношения и управленческие механизмы взаимодействия с ТСЖ.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

### *а) основная литература:*

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
2. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
3. Грабовый, П. Г., Кострикин, П. Н., Капусткина, А. В. Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «управление государственным, муниципальным и частным жилищным фондом» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.10 «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктур». - 2024-07-01; Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. - 33 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72627.html>
4. Шерешовец Е.В., Аринцева О.П., Блех Е.М., Богомольный Е.И.; Конкуренция на рынке услуг ЖКХ : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 80 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392201129.html>
5. Грибов, В. В., Богданова, Н. В. Метрология, стандартизация и сертификация : учебно-методическое пособие. - 2022-08-31; Метрология, стандартизация и сертификация. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2013. - 200 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/66553.html>
6. Бисерова, В. А., Демидова, Н. В., Якорева, А. С. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие. - 2020-08-31; Метрология, стандартизация и сертификация. - Саратов: Научная книга, 2012. - 159 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/8207.html>
7. Кузнецов И.А. Теория факторов производства и распределения факторных доходов. - Тамбов: [Изд-во ТГУ], 2009. - 1 электрон.опт. диск (CD-ROM).
8. Шерешовец Е. В., Аринцева О. П., Блех Е. М., Богомольный Е. И. Конкуренция на рынке услуг ЖКХ. - М.: Проспект, 2016. - 80 с.
9. Аринцева О.П., Богомольный Е.И., Гонда А.Н., Шерешовец Е.В. Как управлять

многоквартирным домом : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 128 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196944.html>

*б) дополнительная литература:*

2. Кузнецов И.А., Волков С.И., Шевяков А.Ю. Модернизация механизма стратегического управления предприятием : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2010. - 157 с.

3. Тумакова Е.И., Кузнецов И.А. Трансформация экономических отношений в ЖКХ: муниципальный аспект : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 179 с.

4. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Экономические отношения в ЖКХ на муниципальном уровне : Монография. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2006. - 202с.

5. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Методологические аспекты муниципального управления жилищно-коммунальным хозяйством : монография. - Тамбов, 2006. - 216 с.

6. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Управление жилищно-коммунальным комплексом в муниципальных образованиях Тамбовской области : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2007. - 240 с.

7. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

8. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

9. Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. - 148 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

10. Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие. - Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. - 125 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>

11. Тарасова О.Ю., Морева С.Н., Любимова Л.А., Любомудрова А.Ю., Плужников И.А., Шелест А.П., Жидкова А.П. Сервисология : учебное пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2012. - 216 с.

12. Курбанов Р.А., Богданов Е.В., Зульфугарзаде Т.Э., Свечникова Н.В., Бородина Е.А., Новицкая Л.Ю., Гурбанов Р.А., Шведкова О.В., Моисеев А.М., Дарькина М.М., Белялова А.М., Калядина О.А., Свечникова О.А., Скутельник О.А.; Е.В. Богданова Жилищное право: учебник : учебник. - Москва: Проспект, 2016. - 176 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392203383.html>

13. Ряснов Ю. А. Стандартизация и сертификация : учебно-методическое пособие. - Елец: Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина, 2007. - 48 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271893>

14. Гончаров А.А., Копылов В.Д. Метрология, стандартизация и сертификация : учеб. пособие для вузов. - 6-е изд., стер.. - М.: Издат. центр "Академия", 2008. - 240 с.

15. Шклярова, Е. И. Метрология, стандартизация и сертификация : сборник вопросов и задач. методические рекомендации. - 2021-06-24; Метрология, стандартизация и сертификация. - Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2010. - 32 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/46481.html>

16. Фортунова Н. А., Ярлыкова Н. А. Метрология, стандартизация и сертификация : методические рекомендации. - Елец: Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина, 2010. - 121 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272353>

*иные источники:*

1. Сайт «Территориальное управление: государственное, региональное, муниципальное, территориальное общественное самоуправление»: <http://www.vasilievaa.narod.ru/>

2. Сайт «Энциклопедия местного самоуправления»: <http://emsu.ru/>

3. Сайт «Институт экономики города»: <http://www.urbanecomomics.ru/>

4. Сайт «Центр муниципальной экономики и права»: <http://www.cnis.ru/>

5. Сайт Всероссийского информационного журнала «Реформа ЖКХ»: <http://www.reforma-gkh.ru>.

6. Сайт Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства. <http://www.fondgkh.ru/>

7. КонсультантПлюс: <http://www.consultant.ru/>

8. Гарант: <http://www.garant.ru/>

**Критерии оценивания вступительного испытания**

Вступительное испытание (экзамен) проводится в форме тестирования (компьютерного). Вступительное испытание оценивается по 50-балльной шкале.

Продолжительность вступительного испытания – 60 минут. Тест содержит 40 вопросов:

30 вопросов с одним правильным ответом. Правильный ответ – 1 балл.

10 вопросов с двумя правильными ответами. Правильный ответ – 2 балла. Интервал успешности: 15-50 баллов.