

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ

Государственный экзамен по направлению
43.03.01 «Сервис»
(квалификация (степень) «бакалавр»)

Этап I

**Перечень открытых вопросов
к Программе ГИА 2020 года (выпуск 2024 г.)**

Сервисная деятельность (УК-1; ОПК-1; ОПК-5)

1. Понятие, цель и задачи сервисной деятельности в системе экономических отношений.
2. Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Классификации видов сервисной деятельности.
4. Услуга как результат сервисной деятельности: понятие и характерные черты.
5. Основные подходы к определению и структуре сервисного продукта.
6. «Природа» предоставления услуги и «доставка» услуг по К. Лавлоку.
7. Структура сферы услуг и ее функции.
8. Структура системы сервиса на предприятии. Фирменный сервис.
9. Контактная зона сервиса: понятие, структура, характерные черты.
10. Структура процесса работы с рекламациями клиентов.
11. Подходы к определению качества товаров и услуг (Э. Деминг, Д. Гарвин, Ф. Кросби).
12. Соотношение качества и удовлетворенности клиента. Модель качества услуги (Л. Бери, В. Зайтамль).
13. Определение и виды сервисных гарантий. Восстановление услуги, гарантии при ее предоставлении.
14. Нормативно-правовая база сервисной деятельности в России.
15. Зона толерантности в сервисе: понятие, возможности применения (Л. Бери, В. Зайтамль, Р.Джонстон).

Сервисный менеджмент (УК-4; УК-6; ОПК-2)

1. Влияние характеристики сервисных услуг на практику менеджмента сервисных организаций.
2. Факторы развития практики сервисного менеджмента.
3. Проблемы оценки качества сервисной менеджмента
4. Модель ценности сервисной услуги и ее влияние на функционирование сервисной организации.
5. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники потенциальных конфликтов.
6. Методы и направления внутриорганизационной координации работы в сервисных организациях.
7. Формирование лидирующей сервисной организации.
8. Проектирование системы участия потребителя в производстве сервисных услуг.
9. Ограничения структурного проектирования сервисной организации

10. Проектирование системы бизнес-процессов при оказании сервисных услуг
11. Ключевые проблемы и особенности планирования деятельности сервисной организации
12. методы контроля над сервисными процессами: упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом предоставления услуги.
13. Проблема реализации принципов стандартизации сервисных услуг. 14. Оценка макроэкономических рисков сервисного менеджмента
15. Человеческий фактор и эффективность кадровых процессов в сервисной организации
16. сложности оценки сервисного персонала
17. мотивация к качественному обслуживанию клиента, система подготовки персонала 18. факторы идентичности сервисного персонала и их влияние на процесс обслуживания 19. Возможности карьерного роста и планирование карьер сервисного персонала.
20. Степени свободы поведения сервисного персонала как гарантия качественного обслуживания
21. Система оценки персонала сервисных организаций
22. Система обучения и социальной адаптации как условие качества сервисной деятельности.

Маркетинг в сервисе (ОПК-4; ОПК-7)

1. Особенности маркетинга сервисных услуг
2. Маркетинговая среда сервисного предприятия
3. Определение конкурентной маркетинговой стратегии сервисной организации
4. цели и направления маркетинговых исследований в сервисе: ключевые особенности
5. Методы анализа маркетинговой информацией
6. факторы сегментирования рынка и позиционирования сервисных услуг.
7. Стратегии дифференцирования рыночного предложения сервисных услуг
8. Управление ассортиментом сервисных услуг
9. Ключевые факторы системы ценообразования сервисных услуг
10. Внешний маркетинг в сфере услуг: сбытовой маркетинг и маркетинговые коммуникации
11. Основные каналы сбыта и система продвижения услуг на рынке
12. Интерактивный маркетинг на предприятиях в сфере услуг

Финансовый менеджмент (УК-1; ОПК-5)

1. Роль финансового менеджмента в управлении организацией
2. Финансовая отчетность в структуре финансового менеджмента. Принципы финансовой отчетности
3. Финансовые результаты отчетного года. Показатели доходов и расходов предприятия и их использование в системе финансового менеджмента.
4. Методы анализа финансовой отчетности
5. Виды предпринимательских рисков в системе финансового менеджмента. 6. Финансовый риск. Источники финансового риска
7. Эффект финансового и операционного рычага.

История сервиса и менеджмента услуг: ключевые теории обслуживания (УК-2; УК-5; ОПК-2; ОПК-3)

1. Революция сервисных услуг и смена управленческих парадигм.
2. Бихевиористские теории поведения потребителей
3. Модели индивидуализации обслуживания.
4. Модели массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг.
5. Ключевые концепции обслуживания клиентов сервисных отраслей.
6. Структура процесса обслуживания: ключевые принципы проектирования.
7. концепция обслуживания в глазах потребителя: возможность корректировки
8. GAP-модели оценки качества услуги в системе сервиса.

9. Концепция восприятия среды обслуживания

Государственно-частное партнерство в практике бизнеса (УК-3; ОПК-2; ОПК-3)

1. Признаки государственно-частного партнерства. Субъекты и объекты ГЧП.
2. Нормативно-правовое регулирование ГЧП в России. Государственное регулирование проектов государственно-частного партнерства.
3. Государственно-частное партнерство в стратегии социально-экономического развития России.
4. Модели государственно-частного партнерства и их содержание.
5. Практика регулирования процессов ГЧП на региональном уровне.
6. Распределение рисков в системе ГЧП между государством и бизнесом при реализации проектов
7. Практика реализации проектов ГЧП в России и за рубежом в сервисе.
8. Государственно-частное партнерство как инструмент реализации инвестиционной политики.
9. ГЧП в социальной сфере.

Основы правоведения и противодействия коррупции (УК-8; ОПК-6)

1. Понятие и признаки права. Субъективное право и юридическая обязанность: понятие и виды.
2. Гражданское общество и правовое государство: понятие и признаки.
3. Система нормативно-правовых актов.
4. Понятие, принципы и система гражданского права.
5. Понятие, признаки и состав правонарушения.
6. Понятие и предмет административного права. Государственное управление.
7. Административное правонарушение и административная ответственность.
8. Понятие и задачи уголовного права.
9. Понятие коррупции, противодействия коррупции и источники антикоррупционного законодательства
10. Юридическая ответственность за коррупционную деятельность

Безопасность жизнедеятельности (УК-7; УК-8; ОПК-7)

1. Понятие безопасности и риска. Понятие о чрезвычайных ситуациях. Принципы организации и способы защиты населения от ЧС.
2. Особенности организации управления мероприятиями по предупреждению ЧС
3. Краткая характеристика чрезвычайных ситуаций природного характера (землетрясения, наводнения, обвалы, пожары, бури, ураганы и др.).
4. Общая характеристика чрезвычайных ситуаций социального характера.
5. Чрезвычайные ситуации криминального характера и защита от них.
6. Терроризм как реальная угроза безопасности в современном обществе.
7. Принципы оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях.

Физическая культура (УК-7; УК-8)

1. Организация, которая руководит современным олимпийским движением. Характеристика организации.
2. Понятие и принципы двигательного умения.
3. Перечислить лучшие условия для развития ловкости.
4. Назвать положение занимающегося, при котором согнутые в коленях ноги поднятые руками к груди и кисти захватывают колени и перечислить правила .
5. Назвать правила использования кувырка в гимнастике.
6. Определение Олимпиада и правила проведения.
7. Дать определение выносливости и как ее развивать.

Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях (ПК-1)

1. Человеческий фактор и эффективность кадровых процессов в сервисной организации
2. сложности оценки сервисного персонала
3. мотивация к качественному обслуживанию клиента, система подготовки персонала
4. факторы идентичности сервисного персонала и их влияние на процесс обслуживания
5. Возможности карьерного роста и планирование карьер сервисного персонала.
6. Степени свободы поведения сервисного персонала как гарантия качественного обслуживания
7. Система оценки персонала сервисных организаций
8. Система обучения и социальной адаптации как условие качества сервисной деятельности.

Клиентоориентированный подход в сервисе (ПК-4)

1. Понятие "необходимые потребители". Феномен отрицательного выбора потребителей сервисных услуг.
2. Факторы лояльности клиентов в сервисе. Возможности долгосрочного обслуживания. Коэффициенты лояльности.
3. Стратегии поведения целевых групп клиентов. Отбор целевых групп клиентов и их экономическая эффективность.
4. Методы защиты от нелояльных клиентов в сервисе.
5. Управление жалобами клиентов в сервисе
6. Социально-демографические и экономические факторы в потреблении сервисных услуг
7. Влияние культуры потребления на реализацию сервисных услуг.
8. Цена конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношения между сервисными компаниями.
9. Удержание клиентов в сфере услуг. Личная симпатия и доверие в предоставлении сервисных услуг.
10. Повышение стоимости существующих клиентов. Жизненная стоимость клиента.