

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
«СЕРВИС ОБЪЕКТОВ ГОРОДСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
И ТРАНСПОРТА»

для поступающих на направление магистратуры

43.04.01 Сервис

Программа

№	Раздел/Тема	Содержание
1	Сервисология и сервисная деятельность	<ul style="list-style-type: none">-теоретические основы и практические аспекты оказания услуг в сфере сервиса;-психология процесса обслуживания, особенности взаимодействия работника сервиса с потребителем и значение контактной зоны;-личной продажи услуг, установление контакта с потребителем и методы выявления его потребностей;- причины возникновения жалоб и конфликтов при обслуживании, а также способы их предотвращения и разрешения;- вопросы качества услуг, методы его контроля, стандартизации и сертификации в сфере сервисной деятельности;- анализ структура и уровней сервисного взаимодействия, включая внутреннее обслуживание и манипулятивный уровень общения;-этапы предоставления услуг и факторов влияющих на удовлетворенность и неудовлетворенность потребителя;- нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности и соблюдение правовых норм при продвижении услуг.
2	Обследование и эксплуатация инженерных систем зданий	<ul style="list-style-type: none">-принципы устройства, функционирования и технического обслуживания инженерных систем зданий и сооружений;- системы внутреннего водоснабжения и канализации, их классификация, основные элементы и требования к качеству воды;- системы отопления и вентиляции, их виды, назначение, особенности эксплуатации и регулировки, тепловые пункты, элеваторные узлы и автоматика в системах отопления;

№	Раздел/Тема	Содержание
		<p>- причины неисправностей инженерных систем и методы их предупреждения и устранения; вопросы теплового баланса помещений и нормативная документация, используемая при расчёте тепловых систем;</p> <p>- нетрадиционные источники энергии и их применение в инженерных системах зданий, благоустройство территорий, содержание зеленых насаждений и малых архитектурных форм, мероприятия по обеспечению санитарного состояния, безопасности и безбарьерной среды для населения.</p>
3	<p>Организация сервиса транспортных услуг</p>	<p>- деятельность предприятий автосервиса;</p> <p>- понятие производственного и вспомогательного процессов, а также их роль в системе обслуживания транспортных средств;</p> <p>- техника, технология и технологический процесс, их взаимосвязь и влияние на эффективность сервиса, видым технологических процессов и технических средств, применяемых в сфере сервисного транспортного обслуживания;</p> <p>- классификация предприятий автосервиса и особенности их функционирования, состав и содержание нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания;</p> <p>- организация работ по обслуживанию и ремонту автомобилей, требования к качеству ремонта и методы его контроля, влияние технического состояния транспортных средств на безопасность дорожного движения.</p>
4	<p>Экономическая часть (блок)</p>	<p>- основы управления и экономической деятельности предприятий сервиса, производственные ресурсы предприятий автосервиса и показатели их экономической эффективности;</p> <p>- понятие прибыли, её виды и роль в хозяйственной деятельности предприятия, инвестиции, их классификация и направления вложений, капитальные вложения и затраты на основные средства и нематериальные активы;</p> <p>- процессы управления, контроля и планирования, их содержание и основные свойства, функции управления и стадии управленческого процесса;</p>

№	Раздел/Тема	Содержание
		-информационные системы управления предприятиями сервисной сферы, изучение показателей функционирования и развития предприятия, а также основ бизнес-планирования и разработки бизнес-плана.

Список рекомендованной литературы

1. СП 30.13330.2016 Внутренний водопровод и канализация зданий. Актуализированная редакция СНиП 2.04.01-85* (с Поправкой, с Изменением N 1)
2. СП131.13330.2018 «Строительная климатология. Актуализированная редакция СНиП 23-01-99*»
3. Воронов Ю.В. Водоотведение: учебник/Ю.В. Воронов, Е.В. Алексеев, В.П. Саломеев, Е.А. Пугачев; под общ.ред. Ю.В. Воронова.- Москва: ИНФРА-М, 2020. -415с. <https://znanium.com/read?id=348388>
4. Орлов В.А. Водоснабжение: учебник/ В.А. Орлов, Л.А. Квитка. -Москва: ИНФРА-М, 2020. -443с. <https://znanium.com/read?id=352118>
5. Соколов Л.И. Безопасность жизнедеятельности при эксплуатации систем и сооружений водоснабжения и водоотведения: учебное пособие/сост. Л.И. Соколов. -М.: Инфра-Инженерия, 2018. -136с. <https://znanium.com/read?id=326340>

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Разработка элементов проектов производства работ при строительстве объектов городской инфраструктуры и ЖКК [Электронный ресурс]: методические указания к выполнению курсовых работ и проектов по дисциплине «Технология и организация строительства объектов городской инфраструктуры и ЖКК» для студентов бакалавриата всех форм обучения направления подготовки 08.03.01 Строительство, профиль «Техническая эксплуатация объектов жилищно-коммунального хозяйства и городской инфраструктуры»/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 24 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60807>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Карапетов Э.С. Содержание и реконструкция городских транспортных сооружений [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Карапетов Э.С., Мячин В.Н., Фролов Ю.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013.— 301 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26832>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Учебное пособие для студентов к практическим занятиям по разделу «Санитарная охрана почвы и очистка населенных мест» [Электронный ресурс]: учебное пособие/ И.Л. Карпенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2011.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31847>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Рыжанкова Л.Н. Общие и специальные виды обустройства территорий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Рыжанкова Л.Н., Синиченко Е.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2011.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11538>.— ЭБС «IPRbooks».