

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА»

**Инженерно-технический институт**

Программа  
вступительных испытаний по направлению магистратуры  
**43.04.01 «СЕРВИС»**

программы:  
«Управление автосервисом»  
«Сервис в нефтегазовом комплексе»

г. Калининград

2019

## *Содержание*

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
1.1. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА.....	3
1.2. ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСЛЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА .....	3
1.3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ АБИТУРИЕНТ, ПРИСТУПАЯ К ОСВОЕНИЮ МАГИСТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
<b>2. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ В МАГИСТРАТУРУ ПО НАПРАВЛЕНИЮ «СЕРВИС» .....</b>	<b>5</b>
<b>3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ИСПЫТАНИЮ .....</b>	<b>7</b>
<b>4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....</b>	<b>8</b>
<b>5 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «СЕРВИС».....</b>	<b>10</b>

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА**

Лица, имеющие высшее образование (полученное по программам бакалавриата или специалитета) и желающие освоить данную магистерскую программу, зачисляются в магистратуру по результатам вступительных испытаний. Вступительные испытания проводятся с целью установления у поступающего наличия ключевых компетенций, необходимых для освоения магистерской программы по данному направлению подготовки.

Вступительные испытания включают экзамен по иностранному языку (в форме тестирования) и комплексный экзамен по программе магистратуры.

Экзамен по программе магистратуры предназначен для выявления степени теоретической подготовленности бакалавра или специалиста к освоению ключевых компетенций в сфере сервиса, установленных Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению магистратуры 43.04.02 «Сервис».

### **1.2. ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСЛЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА**

Магистр, освоивший направление подготовки 43.04.01 «Сервис», подготовлен к работе в сферах организации деятельности предприятия автомобильного сервиса или в сферах организации деятельности предприятий нефтегазового комплекса, взаимодействия с клиентами и обеспечения необходимого качества оказания услуг. Углубленная фундаментальная и профессиональная подготовка позволяет осуществлять научно-исследовательскую работу и педагогическую деятельность в высших и средних учебных заведениях по соответствующему профилю.

### **1.3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ АБИТУРИЕНТ, ПРИСТУПАЯ К ОСВОЕНИЮ МАГИСТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ**

Лица, имеющие диплом бакалавра и желающие освоить данную магистерскую программу, зачисляются в магистратуру по результатам вступительных испытаний, программы которых предусматривают установления у поступающего наличия компетенций, характеризующих, что поступающий обладает:

готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса;

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса;

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений;

готовностью разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности;

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности;

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса;

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ;

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ;

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем;

готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса;

готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса;

готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности;

готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

готовностью к обоснованию и разработке новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики;

готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса;

способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

## **2. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ В МАГИСТРАТУРУ ПО НАПРАВЛЕНИЮ «СЕРВИС»**

1. Определения логистики и логистической деятельности. Виды логистической деятельности.
2. Основные концепции современной логистики.
3. Логистические технологии складского хозяйства.
4. Логистические системы и методы их совершенствования.
5. Физические и юридические лица. Виды юридических лиц.
6. Договор публичной оферты в Гражданском Кодексе Российской Федерации.
7. Правовой статус учредительных документов коммерческой организации и требования, предъявляемые к их содержанию.

8. Понятие, признаки и виды договоров, используемых при осуществлении предпринимательской деятельности.
9. Ответственность субъектов предпринимательской деятельности за нарушения правил ведения предпринимательской деятельности.
10. Ответственность субъектов предпринимательской деятельности за нарушения договорных обязательств.
11. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту технических средств.
12. Ассортимент, качество и конкурентоспособность услуг на предприятии технического сервиса.
13. Разработка ценовой политики предприятия технического сервиса.
14. Формирование спроса и стимулирование сбыта на предприятии технического сервиса.
15. Организация деятельности маркетинговой службы предприятия технического сервиса.
16. Бизнес-план предприятия технического сервиса.
17. Структура предприятия технического сервиса.
18. Кадровая политика предприятия технического сервиса.
19. Организация труда на предприятии технического сервиса.
20. Должностные обязанности руководящих работников предприятия технического сервиса.
21. Оборудование для техобслуживания и ремонта транспортных средств.
22. Оборудование для техобслуживания и ремонта нефтегазовых комплексов
23. Методы восстановления деталей машин.
24. Склад запасных частей предприятия технического сервиса.
25. Документооборот и документирование работ на предприятии. технического сервиса.
26. Система потребностей человека и его образ жизни. Различные способы классификации человеческих потребностей и оценка их социальной значимости.
27. Мотивация индивидуального потребления. Потребительские ценности и потребительское поведение.
28. Сервис как система индивидуального обслуживания. Понятие услуги и оценка её социальной роли. Сфера услуг и особенности её функционирования.

29. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания.
30. Оптимальная инфраструктура обслуживания с учётом природных и социальных факторов.
31. Трансформация потребностей. Управление потребностями.
32. Культура сервиса.
33. Технические средства систем сервиса.
34. Надежность систем. Организационные и методические принципы обеспечения требований и показателей надежности технических средств.
35. Основные технологические процессы; их классификация и описание.
36. Основные виды механизмов и их структура. Кинематические пары и кинематические цепи
37. Виды передаточных механизмов и их характеристики
38. Назначение и виды соединений. Характеристика основных видов соединений: неразъемных, разъемных, муфт и типа «вал-втулка»
39. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса
40. Трение. Виды трения
41. Смазочные материалы
42. Оборудование складского хозяйства
43. Электрические машины. Классификация, области применения, конструкция
44. Прикладные САПР различных типов и назначений в сервисе
45. Имитационное моделирование в сервисе.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ИСПЫТАНИЮ**

Подготовка к комплексному экзамену начинается с ознакомления с программой и списком литературы: как основной, так и дополнительной.

Определение основных понятий желательно запоминать в оригинальном виде, не допуская изложения «своими словами», так как это может затруднить выбор правильного варианта ответа.

Для закрепления материала, необходимо проводить самопроверку. В результате выполненной работы станет ясно, насколько качественно усвоены вопросы темы. Отвечая на поставленные вопросы, можно выявить слабые места в приобретенных знаниях, вернуться к изученному материалу еще раз, уяснить для себя непонятные места.

На вступительных испытаниях, в процессе тестирования рекомендуется внимательно ознакомиться с тестами, целесообразно пропускать трудные или неизвестные задания и приоритетно отвечать на более легкие или знакомые, что позволит рациональнее использовать отведенное время. Внимательное прочтение вопроса, правильное его понимание позволит не допускать ошибок.

#### **4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Автомобильные эксплуатационные материалы. Учебное пособие. Лабораторный практикум. Под ред. В.А. Стуканова. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФАРА-М, 2006,-208 с.
2. Автомобильные эксплуатационные материалы. Учебное пособие. Под.ред. Н.Б.Кириченко. – М.: Издательский центр «Академия», 2007,- 208 с.
3. Баркова Н.А., Борисов А.А. Вибрационная диагностика машин и оборудования: Учеб. пособие.-СПб.: Изд. центр СПбГМТУ, 2009.- 111 с.
4. Бережной Н.М. Человек и его потребности. М., 2000.
5. Волгин В.В. Инструментальный контроль.- М.: Транспорт, 1999.- 95 с.
6. Гаврилов К.Л. Первое в России практическое руководство по регламентным работам, диагностике и ремонту легковых и грузовых автомобилей.- М.: Майор, 2004.- 256 с.
7. Дитрих Я. Проектирование и конструирование. Системный подход. Пер. с польск. – М.: Мир, 1981. – 456 с.
8. Жаворонков М. А. Электротехника и электроника: учеб. пособие для студентов вузов/ М. А. Жаворонков, А. В. Кузин. - М.: АКАДЕМИА, 2005. - 394 с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Электротехника). - Библиогр.: с. 389 (4 назв.).
9. Иосилевич Г.Б. и др. Прикладная механика. – М.: Машиностроение, 1985. - 576 с.
10. Касаткин А. С. Электротехника: Учебник для студ. неэлектротехнических спец. вузов/ А. С. Касаткин, М. В. Немцов. - 7-е изд., стереотип. - М.: Высш. шк., 2003. - 542 с



11. Клячек П. М., Корягин С. И. Системы автоматизированного проектирования, управления и документооборота в сервисе: Учебное пособие. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2008. 275 с.
12. Метрология, стандартизация, сертификация и электроизмерительная техника / Под ред. К.К. Кима: Учеб. пособие. – СПб., Питер, 2006. – 368 с.
13. Норенков И. П. Основы автоматизированного проектирования: Учеб. для вузов М.: Изд-во МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2006. 415 с.
14. Основы технической эксплуатации автомобилей. Учебник. Под ред. М.М. Болбас. – Мн.: Амалфея, 2001. – 352 с.
15. Сапронов Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: Учеб. пособие.- М.: Академия, 2008.- 224 с.
16. Судо М.М. Нефть и углеводородные газы в современном мире/ М.М. Суло, Р.М. Судо. – 2-е изд., и доп.. – М.: ЛКИ, 2008 . – 254 с.
17. Сбор и полготовка нефти и газа: учеб. Пособие для вузов/ Ю.Д. Земенков [ и др.]. – М.: Академия, 2009 – 157 с.
18. Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Анн Х. Маркетинг: Учебник для вузов 3-е изд./ Под общ. Ред. Г.Л.Багиева .- СПб.: Питер, 2010.- 736 с.
19. Волгин В. В. Склад: логистика, управление, анализ / В. В. Волгин - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2009. - 736 с.
20. Волгин В. В. Автосервис: Создание и сертификация: Практическое пособие. 3-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков И КО», 2006. 620 с.
21. Волгин В. В. Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие. - 2-е изд., изм. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2005. - 520 с.
22. Волгин В. В. Автосервис: структура и персонал: Прак тическое пособие. - 3-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2006. - 712 с.
23. Гущин В.В., Дмитриева Ю.А. Российское предпринимательское право. М., ЭКСМО, 2008г. С.656
24. Гущин В.В., Пахомов В.Д. Сервисное право. Москва, 2005г. С.395

25. Донинская В.В. Предпринимательское право. М., «Академия», 2004г. С. 192
26. Жилинский С.Е. «Предпринимательское право (правовая основа предпринимательской деятельности).. Учебник для ВУЗов, 8-е изд., пересмотр. и доп. М., Норма 2007 г С.944.
27. Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг менеджмент. Экспресс-курс. 3-е изд./ Пер. С англ. Под науч. ред. С.Г.Жильцова.- СПб.: Питер, 2007.- 480 с.
28. Маслова Т.Д., Божук С.Г., Ковалик Л.Н. Маркетинг.- СПб.: Питер, 2006.- 400 с.
29. Попондопуло В.Ф. Коммерческое (предпринимательское) право. М., Юрист, 2005 г. С.668
30. Соловьев Б.А. Маркетинг.: Учебник – М.: М.: ИНФРА-М, 2007.- 383 с.
31. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосервиса : учебное пособие / В.А. Першин [и др.]. -Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 413 с. : ил. - (Высшее образование).

## **5 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «СЕРВИС»**

### **Структура и формы проведения вступительных испытаний.**

Вступительные испытания состоят из 2-х экзаменов.

Первый – экзамен **по иностранному** языку – проводится в форме тестирования, ориентированного на уровень А2 – В1. Вступительное испытание по иностранному языку оценивается по системе «зачтено», проводится централизованно по всем направлениям подготовки. Минимальный балл, соответствующий оценке «зачтено» – 50.

Второй – экзамен по **направлению подготовки** – проводится в виде компьютерного тестирования. Максимальный балл за ответ тест – 100. Минимальный балл, соответствующий положительной оценке – 55. На подготовку ответа отводится 60 – 70 минут.

В случаях, когда в ответах на вопросы теста допущены неточности, ошибки, ответ неполный – максимальное количество баллов уменьшается в соответствии с критериями, указанными в таблице.

Критерии соответствия	Требования к ответам на вопросы экзаменационного задания
Неточность* – «-5» баллов	<p><b>100 баллов</b> ставится, когда абитуриент дает полные исчерпывающие ответы на все вопросы теста.</p> <p>Знает весь объем материала, хорошо его излагает, выделяет главные положения, пользуясь приемами сравнительного анализа, обобщает, приводит примеры, доказательства.</p> <p>Глубоко и последовательно раскрывает сущность поставленных вопросов, точно определяет понятия, правильно использует технические термины, называет основные черты, признаки, свойства явлений, исчерпывающе дает их характеристику, проявляет самостоятельность суждений, ссылается на действующие нормативно - технические документы, высказывает свое мнение по освещаемым вопросам, аргументировано отстаивает свою точку зрения.</p>
Несущественная ошибка** – «-10» баллов.	
Неполный ответ *** – «-20» баллов.	
Существенная ошибка**** – «-25» баллов.	
Грубая ошибка*****, а равно отсутствие ответа на вопрос или несоответствие ответа тематике вопроса – «-35» баллов.	

*Примечания:*

\*Под **неточностью** понимается ограничительная или расширительная трактовка понятия, категории, сущности явления.

\*\***Несущественными ошибками** признаются некорректные определения понятий, явлений, процессов, в которых правильно сформулировано и отражено более половины признаков, элементов, оснований и стадий, необходимых для обоснования сущности названных явлений, процессов.

\*\*\***Неполным ответом** признается: а) частичное знание понятий, категорий, терминов; б) некорректные определения явлений, процессов, в которых правильно сформулировано и отражено менее половины признаков, элементов, оснований, стадий, необходимых для обоснования сущности названных явлений, процессов.

\*\*\*\***Существенными ошибками** признаются: а) плохое знание понятий, категорий, терминов; б) неверные определения явлений, процессов, искажающие

их сущность; в) знание лишь отдельных признаков, элементов, оснований, стадий, необходимых для обоснования сущности названных явлений, процессов.

**\*\*\*\*Грубыми ошибками** признаются: а) незнание абитуриентом специальной терминологии, невладение категориально-понятийным аппаратом; б) неверные описания явлений, процессов, событий, свидетельствующие о непонимании или незнании абитуриентом определенного раздела (разделов) программы вступительного испытания.