

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Страданченко Сергей Георгиевич  
Должность: директор  
Дата подписания: 01.06.2023 11:13:00  
Уникальный программный код:  
fab83d7432c6481398711018a37134004b6775228bd796b69ac37a9044e06ade



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)**



С.Г. Страданченко  
2023 г.

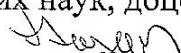
**ПРОГРАММА  
вступительных испытаний для поступления в магистратуру по  
направлению подготовки 43.04.01 Сервис  
программа магистратуры  
«Сервис недвижимости»**

Шахты  
2023

Программа вступительных испытаний составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению «Сервис», (уровень – магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 08.06.2017 г., регистрационный номер 517.

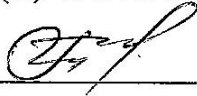
Вид программы – академическая

Программа составлена:

Щербаковой Н.В., кандидатом технических наук, доцентом кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» 

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства», протокол № 10 от 03 мая 2023 г.

Одобрена НМС УГН(С) 43.00.00 Сервис и туризм

Председатель  Т.В. Дегтярёва

«3» мая 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Цели и задачи вступительных испытаний	4
2 Порядок проведения вступительных испытаний	6
3 Рекомендуемая литература	7
Приложение 1 Демонстрационный вариант теста	11

## ВВЕДЕНИЕ

Программа вступительного экзамена в магистратуру по направлению 43.04.01 «Сервис» составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта к минимуму содержания и уровню подготовки магистра по направлению 43.04.01 «Сервис».

Для освоения основной профессиональной образовательной программы магистратуры необходимо иметь диплом бакалавра (специалиста).

Программа включает основные разделы сервисной деятельности, соответствующие уровню знаний бакалавра (специалиста), знание которых необходимо для последующего освоения дисциплин магистерской программы. В процессе собеседования, поступающие должны показать свою подготовленность к продолжению образования в магистратуре.

### 1 Цель и задачи

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 43.04.01 «Сервис».

Задачи вступительного испытания:

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

Поступающий в магистратуру по направлению 43.04.01 «Сервис» в соответствии с требованиями ФГОС ВО, целями образовательной программы должен быть подготовлен к решению следующих профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью ОП магистратуры и видами профессиональной деятельности.

Выпускник, освоивший программу магистратуры в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа магистратуры, готов решать следующие профессиональные задачи:

*сервисная деятельность:*

- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса; .
- комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
- исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
- разработка проекта процесса сервиса;
- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;

*производственно-технологическая деятельность:*

- разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
- нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
- экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
- оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;
- организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;

*организационно-управленческая деятельность:*

- организация сервисной деятельности;
- разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
- организация контроля качества процессов сервиса;
- планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
- экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
- обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса;

*научно-исследовательская деятельность:*

- разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;
- исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг и работ;
- исследование социокультурного облика потребителя;

*проектно-конструкторская деятельность:*

- проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя;
- подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем;
- нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;
- моделирование и оптимизация процессов сервиса в соответствии с требованиями потребителя;
- проектирование процессов с учетом инноваций в сервисной деятельности.

## **.2 Порядок проведения вступительного испытания**

Вступительные испытания в магистратуру проводятся в форме компьютерного тестирования

Тест для вступительных испытаний состоит из 5 разделов:

### **1. Сервисная деятельность**

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Контактная зона. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Качество обслуживания и производительность. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.

### **2. Менеджмент в сервисе**

Понятие менеджмента и управления. Модели менеджмента. Подходы к менеджменту. Методы управления. Историческая эволюция управления. Школы менеджмента. Понятие об организации и её виды. Понятие разделения труда и делегирования полномочий. Организационные структуры: свойства, характеристики и типы. Формальные и неформальные организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Миссия и цели организации. Необходимость и сущность планирования. Принципы и методы планирования. Типы внутрифирменного планирования. Процесс планирования в организации. Понятие и сущность сервисного менеджмента. Этапы становления сервисного менеджмента. Стратегические элементы сервисного менеджмента. Сущность мотивации.

### **3. Маркетинг в сервисе**

Понятие маркетинга, его функции. Основные категории маркетинга. Спрос и его виды. Основные концепции управления маркетингом. Маркетинговая среда. Составляющие макросреды. Составляющие микросреды. Организация работы с поставщиками. Организация работы с потребителями. Посредники и их виды. Классификация потребителей. Конкуренты и их виды. Типы контактных аудиторий. Понятие маркетинговой информации. Маркетинговые исследования. Методы маркетинговых исследований. Методы маркетингового анализа. Виды информации. Сущность сегментирования. Факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей.

### **4. Методология формирования новых услуг в сервисе**

Новая услуга (товар): сущность критерии. Услуга (товар) рыночной новизна. Факторы неудач услуг на новом рынке. Основы реализации новой услуги. Причины необходимости формирования новых сервисных услуг. Процесс разработки новой услуги. Требования к развитию новых услуг. Характеристика этапов процесса разработки новой услуги. Анкетирование как

метод маркетингового анализа потребителей. Описание проблемы как элемент разработки услуги. Основы бизнес-планирования в формировании новых услуг. Оценка привлекательности инвестиционного проекта. Показатели оценки привлекательности инвестиционного проекта. Внедрение новой услуги на рынок. Оценка эффективности проекта. Формирование спроса на новую услугу. Информационные технологии формирования новых услуг

### **5 Экономика и анализ деятельности предприятия**

Анализ затрат предприятия. Управление оборотным капиталом предприятия. Анализ и оценка себестоимости продукции на примере конкретного предприятия. Анализ и пути повышения эффективности деятельности организации. Анализ прибыли и рентабельности. Анализ и прогнозирование финансовых результатов предприятия. Анализ вероятности банкротства. Анализ финансового состояния предприятия. Пути повышения эффективности использования трудового потенциала. Анализ и прогнозирование денежных потоков предприятия. Анализ и управление основным капиталом. Анализ и управление финансовой устойчивостью. Влияние налогового планирования на финансовые результаты. Управление материальными запасами на предприятии. Анализ имущества предприятия и источников его формирования. Анализ процессов формирования и использования прибыли предприятия. Анализ себестоимости продукции и пути ее снижения

Структурно каждый раздел состоит из 20 вопросов.

Демонстрационный вариант теста содержится в Приложении 1 к Программе вступительных испытаний.

Результаты вступительного испытания определяются по сто балльной системе оценки, устанавливаемой вузом по компьютерному тестированию. Результаты объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний комиссий.

## **3. Рекомендуемая литература**

### **Основная литература**

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://lib.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст : электронный.

2. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник / Е. Л. Маслова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 332 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684392> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04542-4. – Текст : электронный.

3. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник / Е. Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337> (дата обращения:

23.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03547-0. – Текст : электронный.

4. Марусева, И. В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие : [16+] / И. В. Марусева, А. В. Кокарева ; под общ. ред. И. В. Марусевой. – Изд. 2-е, перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 592 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://lib.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9885-3. – Текст : электронный.

5. Неяскина, Е. В. Экономический анализ деятельности организации: учебник для академического бакалавриата : [16+] / Е. В. Неяскина, О. В. Хлыстова. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 400 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576202> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр.: с. 347-358. – ISBN 978-5-4499-0784-4. – DOI 10.23681/576202. – Текст : электронный.

6. Волков, Б. А. Использование информационных технологий в экономике недвижимости : учебное пособие : [16+] / Б. А. Волков, Г. В. Федотов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 92 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614588> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-2419-3. – DOI 10.23681/614588. – Текст : электронный.

7. Матвеева, М. А. Правовое регулирование управления недвижимостью : учебное пособие : [16+] / М. А. Матвеева, Э. А. Шаряпова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 295 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574365> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр.: с. 138-140. – ISBN 978-5-4499-0769-1. – DOI 10.23681/574365. – Текст : электронный.

8. Филимонова, Л. А. Техничко-экономическое обоснование эффективности инвестиционного проекта : учебное пособие : [16+] / Л. А. Филимонова, Н. К. Скворцова ; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2019. – 187 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611331> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр.: с. 148-153. – Текст : электронный.

9. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 138 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр.: с. 119-120. – Текст : электронный.

10. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> (дата обращения: 23.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст : электронный.



### **Дополнительная литература**

1. Трудовой кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 21 декабря 2001 г. Одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 г. №197-ФЗ с изменениями и дополнениями. Режим доступа: URL: <http://www.consultant.ru/>

2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 № 2300-1 с изменениями и дополнениями. Режим доступа: URL: <http://www.consultant.ru/>

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 21 октября 1994 г. Режим доступа: URL: <http://www.consultant.ru/>

4. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие : [16+] / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 103-105. – ISBN 978-5-8158-1661-9. – Текст : электронный.

5. Загорская, Л. М. Маркетинг услуг : учебное пособие : [16+] / Л. М. Загорская, В. А. Назаркина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 130 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576584> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3207-5. – Текст : электронный.

6. Прыкина, Л. В. Экономический анализ предприятия : учебник / Л. В. Прыкина. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 253 с. : ил., табл., граф. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://lib.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621928> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04508-0. – Текст : электронный.

### **Электронные ресурсы:**

1. Загорская, Л. М. Маркетинг услуг : учебное пособие : [16+] / Л. М. Загорская, В. А. Назаркина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 130 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576584> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3207-5. – Текст : электронный.

2. Матвеева, М. А. Правовое регулирование управления недвижимостью : учебное пособие : [16+] / М. А. Матвеева, Э. А. Шаряпова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 295 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574365> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 138-140. – ISBN 978-5-4499-0769-1. – DOI 10.23681/574365. – Текст : электронный.

3. Матвеева, М. А. Сделки с недвижимым имуществом : учебное пособие : [16+] / М. А. Матвеева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 296 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564395> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 149-151. – ISBN 978-5-4499-0068-5. – DOI 10.23681/564395. – Текст : электронный.

4. Алексеев, Ю. В. Градостроительное проектирование : учебное пособие : [16+] / Ю. В. Алексеев, А. А. Ануфриев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 627 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572390> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0070-8. – DOI 10.23681/572390. – Текст : электронный.

5. Манн, И. Б. Агентства: как девелоперу правильно работать с агентствами недвижимости : практическое пособие : [16+] / И. Б. Манн, И. В. Черемных. – Москва : СилаУма-Паблишер, 2019. – 163 с. : ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617178> (дата обращения: 03.05.2023). – ISBN 978-5-906084-27-9. – Текст : электронный.

6. Можаяев, Е. Е. Правила определения класса энергетической эффективности и маркировки объектов : [16+] / Е. Е. Можаяев, Н. В. Арефьев, Н. С. Сафронов ; под общ. ред. Е. Е. Можаяева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – Ч. 1. – 503 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564326> (дата обращения: 03.05.2023). – ISBN 978-5-4499-0090-6. – DOI 10.23681/564326. – Текст : электронный.

7. Можаяев, Е. Е. Правила определения класса энергетической эффективности и маркировки объектов : [16+] / Е. Е. Можаяев, Н. В. Арефьев, Н. С. Сафронов ; под общ. ред. Е. Е. Можаяева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – Ч. 2. – 510 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564329> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0091-3. – DOI 10.23681/564329. – Текст : электронный.

8. Прыкина, Л. В. Экономический анализ предприятия : учебник / Л. В. Прыкина. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 253 с. : ил., табл., граф. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://lib.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621928> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04508-0. – Текст : электронный.

9. Неяскина, Е. В. Экономический анализ деятельности организации: учебник для академического бакалавриата : [16+] / Е. В. Неяскина, О. В. Хлыстова. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 400 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576202> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 347-358. – ISBN 978-5-4499-0784-4. – DOI 10.23681/576202. – Текст : электронный.

## Демонстрационный вариант теста

### Задание № 1

Что относится к факторам макросреды:

Ответ:

1. Культурная, политическая, научно-техническая, природная, экологическая, экономическая, демографическая среды
2. Демографическая, экономическая, политическая, физическая социальная, экологическая среды
3. Научно-политическая, экономико-демографическая, природно-социальная, культурно-экономическая среды

### Задание № 2

Публикации в прессе о положении фирмы, выгодах от её услуг и т.д. - это

Ответ:

1. Пассивный маркетинг
2. Активный маркетинг
3. Активно-пассивный маркетинг

### Задание № 3

Способ разработки прогноза, заключающийся в выявлении мнений населения, экспертов с целью получения оценок прогнозного характера - это

Ответ:

1. Анкетирование
2. Экстраполирование
3. Аналитическое моделирование

### Задание № 4

Исследования, осуществляемые на основе вторичной информации - официальных печатных источников, называются

Ответ:

1. Кабинетными
2. Полевыми
3. Лабораторными

### Задание № 5

Какое из условий не характеризует рынок свободной конкуренции:

Ответ:

1. Острой конкурентной борьбой между фирмами-конкурентами как за счет различий в потребительских свойствах, так и вследствие оказания неодинаковых дополнительных услуг
2. Наличием множества фирм, когда ни одна из них не может оказать значительного влияния на уровень текущих цен, т.к. каждой принадлежит небольшая доля рынка
3. Однородностью и взаимозаменяемостью конкурентных товаров

### Задание № 6

Позиция, предрасполагающая человека действовать специфическим, целенаправленным образом - это

Ответ:

1. мотивация
2. потребность
3. традиция

### Задание № 7

Как называется вид контроля, который производится на уровне отдельных операций?

Ответ:

1. операционный контроль
2. внешний контроль
3. номенклатурный контроль

#### Задание № 8

Как называется вид контроля, который обычно используют менеджеры, ответственные за стратегию корпорации?

Ответ:

1. внешний контроль
2. операционный контроль
3. номенклатурный контроль

#### Задание № 9

Что такое контроль в широком смысле?

Ответ:

1. процесс установления отклонения от предусмотренных величин действий людей в хозяйственной деятельности
2. различные ограничения
3. процесс обеспечения достижения организацией своих целей

#### Задание № 10

Разработка мероприятий, необходимых для достижения намеченных целей - это

Ответ:

1. функция контроля
2. предмет контроля
3. метод контроля

#### Задание № 11

Дайте определение понятия "методика":

Ответ:

1. организационный документ, основанный на совокупности методов, связанных общностью решаемых задач
2. основной способ сбора, обработки или анализа данных
3. совокупность исследуемых процедур, техники и методов

#### Задание №12

Что впервые появилось в данной местности и по своим характеристикам превосходит другие услуги аналогичного назначения

Ответ:

1. новая услуга
2. сфера услуг
3. сервис

#### Задание № 13

Необходимость развития сферы сервиса на основе инновационной модели обусловлена

Ответ:

1. необходимостью применения разнообразных методов и форм обслуживания
2. объективным процессом обновления системы бытового обслуживания населения
3. необходимостью расширения ассортимента услуг

#### Задание № 14

### Методы бывают

Ответ:

1. теоретические
2. прикладные
3. специфические

### Задание № 15

Предположение, выдвигаемое для объяснений каких-либо явлений, это

Ответ:

1. гипотеза
2. аналогия
3. теория

### Задание № 16

Что относят к общественным услугам?

Ответ:

1. телевидение, радио, образование, культура
2. услуги, связанные с досугом
3. услуги, связанные с транспортом

### Задание № 17

Цель материальных услуг заключается

Ответ:

1. в удовлетворении материальных потребностей
2. в формировании отдельных требований потребителей
3. в удовлетворении духовных потребностей

### Задание № 18

Что относят к непроизводственным услугам?

Ответ:

1. услуги здравоохранения, культуры
2. транспортировку грузов
3. техническое обслуживание оборудования

### Задание № 19

Дайте определение "Некоммерческие услуги - это"

Ответ:

1. услуги благотворительных фондов
2. услуги предприятий туризма и отдыха
3. услуги организаций общественного питания

### Задание №20

Амортизационные отчисления производятся

Ответ:

1. на все фонды предприятия
2. на изношенные фонды
3. на вновь приобретенные фонды