

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Председатель приемной комиссии

 В.А. Кривошей

« 31 » 03 2014 г.

ПРОГРАММЫ СОБЕСЕДОВАНИЙ
ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ПОДГОТОВКИ
для поступающих на обучение по программам высшего образования –
программам магистратуры

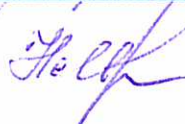
Москва 2014

Программы собеседования рекомендованы к утверждению на заседаниях
Ученых советов факультетов:

Экономический факультет

от 11 февраля 2014, протокол № 3

Декан



Н.Б. Морозова

Факультет предпринимательства и таможенного дела

от 28 января, протокол № 4

Декан



Е.В. Колосова

Факультет управления и права

от 13 февраля 2014, протокол № 4

Декан



Н.С. Румянцева

одобрены Научно-методическим советом университета

от 27.03.2014г., протокол № 5

Проректор по учебной работе



Н.В. Назарова

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Пояснительная записка	4
2.	По направлению подготовки «Менеджмент»	5
3.	По направлению подготовки «Прикладная информатика»	8
4.	По направлению подготовки «Технология продукции и организация общественного питания»	10
5.	По направлению подготовки «Экономика»	12
6.	По направлению подготовки «Юриспруденция»	16
7.	По направлению подготовки «Финансы и кредит»	35
8.	По направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление»	42
9.	По направлению подготовки «Торговое дело»	44
10.	По направлению подготовки «Товароведение»	46
11.	По направлению подготовки «Сервис»	49

Пояснительная записка

Программы собеседования для поступающих на обучение по образовательным программам высшего образования разработаны авторским коллективом кафедр университета на основе федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по программам бакалавриата.

Программы обсуждены и одобрены решением кафедр университета по соответствующим направлениям.

Результаты собеседования оцениваются по 100-бальной шкале в соответствии с уровнем знаний:

«высокий» (90-100 баллов) – абитуриентом даны полные ответы на поставленные вопросы; ответы изложены грамотно и последовательно, абитуриент свободно излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их примерами из реальной жизни;

«средний» (70-89 баллов) – абитуриентом даны правильные ответы на поставленные вопросы; ответы изложены грамотно и последовательно, допускаются незначительные погрешности в ответах на поставленные вопросы;

«достаточный» (40-69 баллов) – ответы на вопросы абитуриентов изложены недостаточно корректно, абитуриент слабо владеет материалом по существу заданных вопросов, не подкрепляет излагаемое примерами;

«недостаточный» (0-39 баллов) – абитуриент не владеет материалом по существу заданных вопросов, в ответах нет четких определений теоретических положений.

ПРОГРАММА СОБЕСЕДОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «СЕРВИС»

Организация и технология процессов обслуживания населения

Понятие и сущность организации и технологии процессов обслуживания населения. Характер и содержание процессов сервисного обслуживания (предоставление фотоуслуг, услуг по индивидуальному пошиву одежды или обуви, услуги химчистки и прачечных, услуг по ремонту и индивидуальному строительству, услуги автосервиса и т. д.). Факторы, влияющие на качество организации обслуживания населения. Роль сферы сервиса в рыночной экономике. Классификация предприятий сервиса в соответствии с ассортиментом оказываемых услуг.

Основные направления научно-технического прогресса используемые в сфере сервиса. Индивидуальные психологические, физические и физиологические потребности человека – основа потребностей и запросов. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Классификация потребностей человека. Методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Основные требования к обустройству контактной зоны. Поведение в процессе взаимоотношений специалиста по сервису с потребителем услуг. Этика партнерских отношений.

Возможности возникновения конфликтных ситуаций и пути их урегулирования. Формы обращения людей друг к другу. Прогрессивные методы продажи услуг и их социально-экономическое значение. Основные принципы предложения услуг различного уровня в средствах массовой информации.

Сервисная деятельность

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие сервисной деятельности. Основные элементы сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Трансформация потребностей в свойства товаров, услуг и работ.

Схема выполнения заказов индивидуального потребителя. Понятия, виды и значение процессов обслуживания. Организация рабочего места: производительность и безопасность труда. Экологичность производства. Утилизация отходов производства при сервисном обслуживании.

Понятие «контактной зоны» как основного начального этапа реализации сервисной деятельности. Государственное регулирование сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

Сущность, роль и содержание работ по индивидуальному обслуживанию заказчика. Организация экономических связей при

организации продажи услуг. Методы продажи услуг. Предприятия, оказывающие услуги населению. Разновидность услуг и их характеристика.

Современные формы предложения и продажи услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Организация предприятий сервиса с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Торговые услуги в розничных торговых предприятиях, их роль в повышении качества обслуживания населения.