

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПРОГРАММА

подготовки к вступительному испытанию по дисциплине
«Цифровые технологии в сервисной деятельности»
поступающих на образовательную программу магистратуры
43.04.01.02 «Цифровые технологии в сервисной деятельности»

Руководитель программы Ю.Ю. Сулова



Красноярск

Требования к междисциплинарному комплексному вступительному испытанию

Целью проведения вступительного испытания является проверка сформированности компетенции при получении базового уровня высшего образования.

Поступающий в магистратуру по данному направлению подготовки проходит вступительное испытание в устной форме. Поступающий должен дать развернутый ответ на три теоретических экзаменационных вопроса, доставшихся по принципу случайного выбора.

Вступительное испытание включает вопросы по дисциплине «Цифровые технологии в сервисной деятельности».

Содержание программы по дисциплине «Цифровые технологии в сервисной деятельности»

Тема 1. Теоретические основы инновационного процесса в сервисной деятельности

Инновации: понятие, функции, роль в современном мире. Свойства инноваций: научно-техническая новизна; производственная применимость; коммерческая реализуемость (возможность продать) и их характеристика. Циклический характер инновационного процесса. Источники инновационных возможностей. Факторы, влияющие на успешность инновационных процессов, методики активизации инновационных процессов, модели инновационных процессов.

Тема 2. Инновации в сервисной деятельности и их типология

Инновационные информационные и телекоммуникационные технологии, используемые в сервисной деятельности. Виды и типы инноваций в сервисной деятельности. Стадии инновационных процессов в сервисной деятельности. Жизненный цикл инновации и классификация потребителей сервисного продукта по отношению к инновации. Организация инновационной деятельности предприятий торговли и сервиса. Цифровые технологии, внедряемые предприятиями торговли и сервиса. Управление процессом реализации инновационных проектов. Коммерциализация инноваций. Трансфер новых технологий.

Тема 3. Цифровые технологии и инфраструктура сервисной деятельности

Концепция развития цифровой экономики. Основные направления цифровизации. Единый портал государственных и муниципальных услуг. Телекоммуникационные технологии: поисковые системы, способы общения в сети Интернет. Процедура поиска, выбора и оформления экономических взаимодействий на электронных торговых площадках. Совершенствование функционала электронных площадок. Развитие трендового консалтинга.

Современные цифровые технологии. Технологии больших данных. Корпоративные информационные системы. КИС управления ресурсами предприятий. ERP- системы. Основное программное обеспечение цифровизации торгово-технологических процессов. Характеристики развития цифровых технологий в розничной торговле.

Тема 4. E-commerce

Понятие, значение, принципы эффективной организации электронной торговли. Бизнес-модели в условиях цифровой трансформации предприятий. Совершенствование и развитие торговых электронных систем. Специфика осуществления процессов покупки, продажи и сервиса в электронной торговле.

Тема 5. Финансовые результаты деятельности предприятий сферы услуг

Понятие и состав расходов и затрат предприятий сферы услуг в соответствии с налоговым и бухгалтерским учетом. Сущность основного вида расходов предприятия. Состав процентов к уплате и прочих расходов. Понятие и состав полной себестоимости. Группировка затрат по статьям калькуляции. Виды расходов и затрат и их классификация.

Понятие и экономическая сущность доходов предприятий сферы услуг. Состав доходов предприятия в соответствии с действующим законодательством (доходы от основной деятельности, доходы от участия в других организациях, проценты к получению, прочие доходы). Понятие и сущность доходов от основной деятельности. Виды доходов от основной деятельности и их классификация: по экономической сущности, по составу, по степени управляемости и др. Факторы, определяющие доходы предприятия от основной деятельности, и их характеристика.

Прибыль предприятий сферы услуг: понятие, функции (оценочная, стимулирующая, воспроизводственная и др.). Виды прибыли и их характеристика. Функции прибыли и их характеристика. Источники происхождения прибыли. Формирование прибыли на предприятиях сферы услуг.

Тема 6. Ценообразование в сервисной деятельности

Затратные и эконометрические методы ценообразования в сервисе. Формирование цены и виды цен. Принципы дифференциации цен. Исследование рынка в организации ценообразования. Ценовая политика. Технология разработки ценовых стратегий.

Тема 7. Организация постпродажного обслуживания и сервиса

Сущность и понятия организации послепродажного обслуживания в сфере сервиса. Особенности организации послепродажного обслуживания. Особенности сервисной деятельности в России. Разработка стратегии послепродажного обслуживания и технологических процессов сервиса. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента. Стратегические направления в сфере послепродажного обслуживания. Технологические инновации.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ

1. Авдейчикова, Е. В. Инновации в торговой деятельности: российский и зарубежный опыт [Текст] / Е. В. Авдейчикова, С. П. Трубицина, В. В. Бургат.- Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016.-302с.

2. Аникин, Б. А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента [Текст] : учебное пособие для студентов вузов : рекомендовано Учебно-методическим объединением вузов России по образованию в области менеджмента / Б. А. Аникин, И. Л. Рудая ; Государственный университет управления.- Москва : ИНФРА-М, 2014. - 319 с.Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=420370>

3. Баженов, Ю. К. Доходы, расходы и прибыль в организациях торговли : учебное пособие / Ю. К. Баженов, Г. Г. Иванов. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА- М, 2020. — 95 с.

4. Баранчеев, В. П. Управление инновациями : учебник для бакалавров / В. П. Баранчеев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2012. - 711 с.

5. Батраева, Э. А. Ценообразование в торговле : учебное пособие / Э. А. Батраева. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - URL: <https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2083/catalog/product/1818799>

6. Воронцовский, А. В. Управление рисками : учебник и практикум для вузов / А. В. Воронцовский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 — 485 с.

7. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с.

8. Инновации в сервисе: использование инфографии [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. О. Чулков.- Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2014. - 124 с. Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=884093>

9. Инновации маркетинговых моделей российских компаний в эпоху диджитал трансформации : коллективная монография / под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. О.У. Юлдашевой. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2018. – 277 с.

10. Китова, О. В. Цифровой бизнес : учебник / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова ; Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 418 с.

11. Липсиц, И. В. Ценообразование : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. В. Липсиц. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 368 с.

12. Мальцева, С. В. Инновационный менеджмент [Текст] : Учебник / Мальцева С.В. - Отв. ред.- М. : Издательство Юрайт, 2016. - 527 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C00D5F7E-1EA3-4D4F-8CA2-D2682F0FA389>.

13. Маховикова, Г. А. Ценообразование в торговом деле: теория и практика : учебник для бакалавров / Г. А. Маховикова, В. В. Лизовская. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 231 с.

14. Полетаев, В. Э. Государство и бизнес в России: инновации и перспективы [Текст] : [монография] / В. Э. Полетаев.- Москва : ИНФРА-М, 2016. - 281 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=523338>.

15. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Текст] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова ; Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. - Красноярск : СФУ, 2018. - 155 с.

16. Семиглазов, В. А. Инновации и инвестиции [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. А. Семиглазов. - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 134 с.

17. Сулова, Ю. Ю. Доходы предприятия торговли : учебное пособие / Ю.Ю. Сулова ; Сибирский федеральный университет. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 136 с.

18. Сулова, Ю. Ю. Прибыль предприятия : учебное пособие / Сибирский федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. - 120 с.

19. Сулова, Ю. Ю. Экономика предприятия: организационно-практические аспекты : учебное пособие / Ю. Ю. Сулова, И. В. Петрученя, Е. В. Белоногова ; Сибирский федеральный университет, Институт торговли и сферы услуг. - Красноярск : СФУ, 2023. - 208 с.

20. Франк, Е. В. Инновации как фактор эффективного развития и экономического роста [Электронный ресурс] : Монография / Е. В. Франк. - Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. - 163 с.

21. Черников, В. Г. Инновации в сервисе : учебное пособие / В. Г. Черников. - Москва : РУСАЙНС, 2021 - 193 с. - Текст : электронный. — URL: <https://book.ru/book/940507>

22. Чернопятков, А.М. Создание малых инновационных предприятий : учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятков. – 2-е изд., стер. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 102с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493593>

Экзаменационные вопросы по дисциплине «Цифровые технологии в сервисной деятельности»

1. Инновации: понятие, функции, роль в современном мире.
2. Свойства инноваций: научно-техническая новизна; производственная применимость; коммерческая реализуемость (возможность продать) и их характеристика.
3. Циклический характер инновационного процесса.
4. Источники инновационных возможностей.
5. Факторы, влияющие на успешность инновационных процессов, методики активизации инновационных процессов, модели инновационных процессов.
6. Инновационные информационные и телекоммуникационные технологии, используемые в сервисной деятельности.
7. Виды и типы инноваций в сервисной деятельности.
8. Стадии инновационных процессов в сервисной деятельности.

9. Жизненный цикл инновации и классификация потребителей сервисного продукта по отношению к инновации.

10. Организация инновационной деятельности предприятий торговли и сервиса.

11. Цифровые технологии, внедряемые предприятиями торговли и сервиса.

12. Управление процессом реализации инновационных проектов.

13. Коммерциализация инноваций.

14. Концепция развития цифровой экономики.

15. Основные направления цифровизации.

16. Телекоммуникационные технологии: поисковые системы, способы общения в сети Интернет.

17. Процедура поиска, выбора и оформления экономических взаимодействий на электронных торговых площадках.

18. Совершенствование функционала электронных площадок.

19. Развитие трендового консалтинга.

20. Современные цифровые технологии. Технологии больших данных.

21. Корпоративные информационные системы.

22. КИС управления ресурсами предприятий.

23. ERP- системы: достоинства, недостатки.

24. Основное программное обеспечение цифровизации торгово-технологических процессов.

25. Характеристики развития цифровых технологий в розничной торговле.

26. Понятие, значение, принципы эффективной организации электронной торговли.

27. Бизнес-модели в условиях цифровой трансформации предприятий.

28. Совершенствование и развитие торговых электронных систем.

29. Специфика осуществления процессов покупки, продажи и сервиса в электронной торговле.

30. Понятие и состав расходов и затрат предприятий сферы услуг в соответствии с налоговым и бухгалтерским учетом.

31. Сущность основного вида расходов предприятия.

32. Состав процентов к уплате и прочих расходов.

33. Понятие и состав полной себестоимости. Группировка затрат по статьям калькуляции.

34. Виды расходов и затрат и их классификация.

35. Понятие и экономическая сущность доходов предприятий сферы услуг.

36. Состав доходов предприятия в соответствии с действующим законодательством (доходы от основной деятельности, доходы от участия в других организациях, проценты к получению, прочие доходы).

37. Понятие, сущность, виды доходов от основной деятельности.

38. Факторы, определяющие доходы предприятия от основной деятельности, и их характеристика.

39. Прибыль предприятий сферы услуг: понятие, функции (оценочная, стимулирующая, воспроизводственная и др.).

40. Виды прибыли и их характеристика.

41. Функции прибыли и их характеристика.
42. Источники происхождения прибыли.
43. Формирование прибыли на предприятиях сферы услуг.
44. Затратные и эконометрические методы ценообразования в сервисе.
45. Формирование цены и виды цен.
46. Принципы дифференциации цен.
47. Исследование рынка в организации ценообразования.
48. Ценовая политика предприятий торговли и сервиса.
49. Технология разработки ценовых стратегий.
50. Сущность и понятия организации послепродажного обслуживания в сфере сервиса.
51. Особенности организации послепродажного обслуживания.
52. Особенности сервисной деятельности в России.
53. Разработка стратегии послепродажного обслуживания и технологических процессов сервиса.
54. Стратегические направления в сфере послепродажного обслуживания.