

Направление 43.04.01 СЕРВИС

Вступительные испытания для поступающих на обучение по программам магистратуры проводятся очно в форме **тестирования** в соответствии с расписанием. Продолжительность вступительного испытания — 1 час 30 минут.

Ответ оценивается по 100 – балльной системе.

Максимальная сумма набранных баллов – 100 баллов

Минимальная сумма набранных баллов – 52 балла.

Вопросы для подготовки к тестированию

Перечень тем для тестирования включает в себя 3 блока:

1. Организация сервиса транспортных услуг
2. Сервисология и сервисная деятельность.
3. Обследование и эксплуатация инженерных систем зданий.

1 Организация сервиса транспортных услуг

1. Автотранспортные средства (вопросы 2, 5,7,9)

Классификация АТС. Общее устройство автомобиля. Основные технические характеристики АТС. Основные узлы, агрегаты и системы автомобиля.

Литература для подготовки к тестированию

1. Богатырев А. В. Автомобили : учебник / А. В. Богатырев, Ю. К. Есеновский-Лашков, М. Л. Насоновский ; под ред. проф. А.В. Богатырева. – 3-е изд., стереотип. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 655 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1002890> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Виноградов В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В.М. Виноградов. - Москва : КУРС: ИНФРА-М, 2018. - 376 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/961754> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. ГОСТ Р 51709-2001. Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки.

4. ГОСТ Р 51980-2002. Транспортные средства. Маркировка. Общие технические требования.

5. ГОСТ Р 52389-2005. Транспортные средства колесные. Массы и размеры. Технические требования и методы испытаний.

2. Понятие и виды технологических процессов, выполняемых инженерно-технической службой (вопросы 12,13,

Понятие производственного процесса. Понятие вспомогательного процесса. Сущность понятий «техника», «технология» и «технологический

процесс». Виды технологических процессов и технических средств, используемых в СТС, взаимосвязь техники и технологии.

Литература для подготовки к тестированию

1. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие / В. И. Марусина. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. – 218 с.

2. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг. Часть 2: учебное пособие / В. И. Марусина. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2010. – 64 с. – 978-5-7782-1382-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45016.html> (дата обращения: 07.06.2019).

3. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг. Часть 1: учебное пособие / В. И. Марусина. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2009. – 64 с. – 978-5-7782-1170-4. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45023.html> (дата обращения: 07.06.2019).

3. Общая классификация предприятий автосервиса (вопросы 10,11, 24)

Классификация автосервисов. Задачи автосервиса. Производственная программа автосервиса. Типы предприятий автосервиса. Виды СТО по мощности. Производственный процесс автосервиса.

Литература для подготовки к тестированию

1. Общесоюзные нормы технологического проектирования предприятий автомобильного транспорта ОНТП-01-91/РОСАВТОТРАНС

2. Давыдов, Н.А. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса / Н.А. Давыдов. - М.: Academia, 2018. - 154 с.

3. Напольский Г.М., Солнцев А.А. Технологический расчёт и планировка станций технического обслуживания автомобилей: Учебное пособие к курсовому проектированию по дисциплине «Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса» / МАДИ (ГТУ) – М., 2003. – 53 с.

4. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания (вопрос 18, 20)

Принципы классификации сервисных услуг. Лицензирование сервисных услуг. Сертификат качества в автосервисе. Фирменный автосервис. Единичное производство.

Литература для подготовки к тестированию

1. Бычков В. П. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: учебное пособие / Бычков В. П., Гончаров В. Н., Усова Ю. П. - Воронеж: ВГЛУ им. Г. Ф. Морозова, 2016. - 175 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/858233>

2. Аюкасова, Л. К. Основы проектирования станций технического обслуживания легковых автомобилей: учебное пособие / Л. К. Аюкасова. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2003. – 109 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/21629.html>

5. Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей (вопросы 1, 19, 21,22, 23, 25, 26)

Система обслуживания и ремонта АТС. Планово – предупредительная система технического обслуживания. Требования к качеству обслуживания.

Диагностика АТС. Номенклатура услуг по техническому обслуживанию и ремонту. Техническое обслуживание - 1. Техническое обслуживание - 2. Порядок работ по техническому обслуживанию и ремонту на постах. Подготовка к продаже автомобилей. Утилизация автомобилей.

Литература для подготовки к тестированию

1. Грибут И. Э. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей : учебник / И. Э. Грибут, В. М. Артюшенко; под ред. В.С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-131-8 - URL: <http://znanium.com/catalog/product/190232> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей. Книга 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 432 с. – (Среднее профессиональное образование). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/950480> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей. Книга 2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта : учебное пособие / И.С. Туревский. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2018. – 256 с. – (Среднее профессиональное образование). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/914650> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Качество ремонта и его контроль (вопросы 8, 14, 16)

Виды ремонта АТС. Технический контроль качества ремонтных работ. Приемочный контроль. Ручные и машинно-ручные механизированные процессы. Основные понятия механизации и автоматизации. Качество обслуживания потребителей в автосервисе.

Литература для подготовки к тестированию

1. ГОСТ 23004-78 Механизация и автоматизация технологических процессов в машиностроении и приборостроении. Основные термины, определения и обозначения.

2. Волгин, В. В. Приемщик автосервиса: практическое пособие / В. В. Волгин. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва : Дашков и К°, 2013. – 452 с. – ISBN 978-5-394-01985-2. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/430654> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. Пользователей. – Текст : электронный.

7. Техническое состояние транспортных средств и его влияние безопасность дорожного движения (вопросы 3, 4, 6)

Требования к надежности транспортных средств. Виды технического состояния автомобиля. Виды отказов. Надежность автомобиля. Активная, пассивная, послеаварийная и экологическая безопасности. Причины изменения технического состояния деталей и автомобиля. Эксплуатационные свойства автомобилей.

Литература для подготовки к тестированию

1. Кухта, В. С. Техническое состояние транспортных средств и его влияние на безопасность дорожного движения / В. С. Кухта, Е. М. Джаналиев. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2017. — № 6 (140).

2. Бадагуев, Б.Т. Эксплуатация транспортных средств (организация и безопасность движения) / Б.Т. Бадагуев. — М.: Альфа-Пресс, 2018. — 240 с.

8. Техничко-экономические показатели технологического процесса (вопрос 17)

Экономическая эффективность. Виды эффектов. Эффективное использование производственных ресурсов. Прибыль, виды прибыли. Определение прибыли предприятия. Капитальные вложения (также капиталовложения); затраты на основные средства и нематериальные активы; расходы на восстановление изношенных физических фондов, расширение и модернизацию действующих и создание новых основных фондов. Бизнес-планирование. Бизнес-план – виды, форма, алгоритм разработки. Определение целей предприятия и путей их достижения, посредством намеченных и разработанных программ действий, которые в процессе реализации могут корректироваться в соответствии с изменившимися обстоятельствами.

Литература для подготовки к тестированию

1. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебник/ В.Я. Горфинкель [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 663 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10525.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2014.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24799.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Сханова С.Э. Инвестиции на автомобильном транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сханова С.Э.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 184 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19000.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Алешин В.А. Управление инвестициями [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алешин В.А., Зотова А.И., Некрасова И.В.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2010.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47162.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Стёпочкина Е.А. Экономическая оценка инвестиций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стёпочкина Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 194 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29291.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Бизнес-планирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.З. Черняк [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 591 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10492.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Шкурко В.Е. Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шкурко В.Е., Никитина И.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65916.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Сервисология и сервисная деятельность.

1. Психология процесса обслуживания (вопросы 27,30, 31)

Понятие «контактная зона». Фронт-офис. Тактика обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании. Конфликт и его причины в сфере обслуживания. Характеристика возможным исходам конфликта.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Сфера сервиса: основные понятия (вопросы 28, 29, 34, 44)

Сервисная деятельность как отрасль научного знания и учебная дисциплина. Идеология и технология сервисной деятельности. Основные отличия услуги от товара. Особенности рынка сферы услуг. Качество, уровень жизни и развитие сферы услуг. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Сфера сервиса: основные понятия (вопросы 32, 33)

Сервисная деятельность как отрасль научного знания и учебная дисциплина. Виды сервисной деятельности. Жизненный цикл услуги. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Сущность сервисной деятельности и задачи современного сервисного обслуживания. Сервисная деятельность и потребности человека.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4 Стандарты обслуживания (вопросы 35, 39, 40,43)

Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Пять фаз жизненного цикла услуги. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение. Формы и процесс обслуживания потребителей. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Основные принципы организации обслуживания потребителей.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5 Служба сервиса и ее функции (вопросы 36)

Организационная структура сервисного предприятия. Основные функции службы сервиса.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в целом (вопрос 37)

Маркетинг. Роль в сервисной деятельности. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Информационный сервис (вопрос 38)

Развитие интернет-технологий как фактора сервисного обслуживания. Информационная этика.

Литература для подготовки к тестированию

5. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности (вопрос 41)

Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Объекты стандартизации. Понятие «Лицензия». Приостановление и аннуляция лицензии.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

9. Этика и психология сервисной деятельности (вопрос 42)

Психологические аспекты сервисной деятельности. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.

Литература для подготовки к тестированию

1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:

Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Обследование и эксплуатация инженерных систем зданий.

1. Общие сведения об инженерном оборудовании общественных зданий (вопросы 45)

Системы и схема внутренней канализации. Обозначение стояков и арматуры внутренней канализации. Прочистки и ревизии, назначение и размещение. Гидравлические затворы, назначение и виды. Начальная глубина заложения трубопроводов. Основные элементы системы внутреннего водоснабжения. Классификация систем внутреннего водоснабжения. Водоразборная арматура.

Литература для подготовки к тестированию

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>

2. Системы и схемы внутреннего водопровода и канализации жилого здания (вопрос 46,47)

Системы и схема внутренней канализации. Обозначение стояков и арматуры внутренней канализации. Прочистки и ревизии, назначение и размещение. Гидравлические затворы, назначение и виды. Начальная глубина заложения трубопроводов. Требования, предъявляемых к качеству холодной

воды. Основные элементы системы внутреннего водоснабжения. Классификация систем внутреннего водоснабжения. Водоразборная арматура.

Литература для подготовки к тестированию

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. Внутренние санитарно-технические устройства: в 3 ч: ч.2. Водопровод и канализация / под ред. И. Г. Староверова, Ю.И. Шиллера. 4-е изд. - М., 1990.
4. Павлинова, И. И. Водоснабжение и водоотведение : учебник для вузов /И. И. Павлинова, В. И. Баженов, И. Г. Губий. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 472 с.
5. Кедров, В. С. Водоснабжение и водоотведение : учебник для вузов / В. С. Кедров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Стройиздат, 2002. – 336 с.
6. Калицун, В. И. Гидравлика, водоснабжение и канализация : учебное пособие для вузов /В. И. Калицун. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Стройиздат, 2004. – 397 с.

3. Системы отопления и вентиляции жилого здания (вопросы 48, 49, 54, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66)

Классификация систем вентиляции. Кратность воздухообмена. Классификация системы отопления. Назначение автоматики в местных системах отопления. Индивидуальные тепловые пункты (ИТП), назначение. Элеваторный узел, назначение. Причины возникновения воздуха в системе отопления, мероприятия по его удалению. Необходимость наладки и регулировки тепловых систем. Основная нормативная документация для расчета тепловых систем. Тепловой баланс помещений.

Литература для подготовки к тестированию

1. СП 60.13330.2012 (актуализированная редакция СНиП 41-01-2003) «Отопление, вентиляция и кондиционирование»;
2. СП 7.13130.2013 «Отопление, вентиляция и кондиционирование. Противопожарные требования»;
3. СП 73.13330.2012 (актуализированная редакция СНиП 3.05.01-85) «Внутренние санитарно-технические системы зданий»;
4. СП 131.13330.2012 «Строительная климатология»;
5. Варфоломеев Ю. М. Санитарно-техническое оборудование зданий: Учебник / Ю.М. Варфоломеев, В.А. Орлов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 249 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-16-006019-4 <http://znanium.com/bookread2.php?book=365493>
6. Кокорин О.Я. Инженерные системы помещений с искусственным льдом или снегом: учебное пособие[Электронный ресурс]/ О.Я. Кокорин, Н.В. Товарас, М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2014 – 240с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=390306>
7. Кокорин О.Я. Системы и оборудование для создания микроклимата помещений: учебник/ О.Я. Кокорин. –М.:ИНФРА-М, 2013 – 273с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=313888>.

4.Классификация электрооборудования (вопрос 50)

Классификация электрооборудования жилых зданий. Заземляющие устройства. Виды изоляции трубопроводов.

Литература для подготовки к тестированию

1. Сибикин Ю. Д. Технология энергосбережения: Учебник / Ю.Д. Сибикин, М.Ю. Сибикин. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-596-9, 1000 экз <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400962>

2. Организация энергосбережения (энергомеджмент). Решения ЗСМК-НКМК-НТМК-ЕВРАЗ: Учеб. пос. / Под ред. В.В.Кондратьева - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 108 с.: 70x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Управ. производ.). (о) ISBN 978-5-16-009612-4, <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=448938>

3. Анчарова Т.В. Электроснабжение и электрооборудование зданий и сооружений: учебник/ Т.В. Анчарова, М.А. Рашевская, Е.Д. Стебунова. – 2-е изд., переработ. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА -М, 2020. – 415с. <https://znanium.com/read?id=345168>

5. Системы газоснабжения предприятий (вопрос 51)

Системы газоснабжения предприятий. Газовые распределительные устройства. Газопроводы высокого и низкого давления.

Литература для подготовки к тестированию

1. Брюханов О.Н. Основы эксплуатации оборудования и систем газоснабжения: учебник/ О.Н. Брюханов, А.И. Плужников. – Москва: ИНФРА -М, 2020. – 256с. <https://znanium.com/read?id=357762>

6. Системы водоснабжения и водоотведения (вопросы 55, 71, 72)

Системы и схема внутренней канализации. Обозначение стояков и арматуры внутренней канализации. Прочистки и ревизии, назначение и размещение. Гидравлические затворы, назначение и виды. Начальная глубина заложения трубопроводов. Требования, предъявляемых к качеству холодной воды. Основные элементы системы внутреннего водоснабжения. Классификация систем внутреннего водоснабжения. Водоразборная арматура. Расчет требуемого напора для работы холодного водопровода.

Литература для подготовки к тестированию

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>

7. Техническая эксплуатация придомовой территории жилищного фонда (вопросы 52, 56, 57, 59, 68, 69)

Причины неисправностей инженерных систем. Нетрадиционные источники энергии. Основные мероприятия по содержанию зеленых насаждения. Элементы вертикального озеленения. Малые архитектурные формы. Организация сбора и вывоза мусора. Обустройство детских и спортивных площадок. Мероприятия по обеспечения безбарьерного среды и безопасности населения.

Литература для подготовки к тестированию

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>
6. 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».
7. 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».
8. 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».
9. 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».
10. Орлова А.М. Современные проблемы твердых бытовых отходов [Электронный ресурс]: монография/ Орлова А.М., Попова М.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2010.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16335>.— ЭБС «IPRbooks».

8. Общие сведения о кондиционировании воздуха (вопрос 67)

Общие сведения о кондиционировании воздуха. Виды кондиционеров. Комфортные условия помещений.

Литература для подготовки к тестированию

1. СП 60.13330.2012 (актуализированная редакция СНиП 41-01-2003) «Отопление, вентиляция и кондиционирование»;
2. СП 7.13130.2013 «Отопление, вентиляция и кондиционирование. Противопожарные требования»;
3. СП 73.13330.2012 (актуализированная редакция СНиП 3.05.01-85) «Внутренние санитарно-технические системы зданий»;
4. СП 131.13330.2012 «Строительная климатология»;
5. Варфоломеев Ю. М. Санитарно-техническое оборудование зданий: Учебник / Ю.М. Варфоломеев, В.А. Орлов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 249 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-16-006019-4 <http://znanium.com/bookread2.php?book=365493>
6. Кокорин О.Я. Инженерные системы помещений с искусственным льдом или снегом: учебное пособие[Электронный ресурс]/ О.Я. Кокорин, Н.В. Товарас, М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2014 – 240с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=390306>
7. Кокорин О.Я. Системы и оборудование для создания микроклимата помещений: учебник/ О.Я. Кокорин. –М.:ИНФРА-М, 2013 – 273с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=313888>

9. Системы технического обслуживания и ремонта оборудования (вопрос 58)

Что такое техническое обслуживание зданий. Ремонтная политика. Понятие и принципы осуществления. Нормативные документы, регламентирующие работу службы эксплуатации зданий и сооружений Физический и моральный износ элементов зданий.

Литература для подготовки к тестированию

1. Комков В. А. Техническая эксплуатация зданий и сооружений учебник / В. А. Комков, В. Б. Акимов, Н. С. Тимахова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 338 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/987948> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. . Кузин Н. Я. Управление технической эксплуатацией зданий и сооружений : учебное пособие / Н. Я. Кузин, В. Н. Мищенко, С. А. Мищенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. –156 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1033249> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Варфоломеев Ю. М. Отопление и тепловые сети : учебник / Ю. М. Варфоломеев, О. Я. Кокорин. – Изд. испр. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 480 с. – (Среднее профессиональное образование). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/988148> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Каратаев, О. Р. Управление эксплуатацией спортивных сооружений учебное пособие / О. Р. Каратаев, А. С. Кузнецов, З. Р. Шамсутдинова. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 144 с. – 978-5-7882-1930-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79582.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

10. Общие сведения о ливневой и дренажной канализации(73, 74,75)

Системы и схема внутренней канализации. Обозначение стояков и арматуры внутренней канализации. Прочистки и ревизии, назначение и размещение. Гидравлические затворы, назначение и виды. Начальная глубина заложения трубопроводов.

Литература для подготовки к тестированию

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>