

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Херсонский государственный педагогический университет»

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом ФГБОУ ВО «ХГПУ»
протокол от 20.03.2024г. № 9

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
(бакалавриат)

«ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

для поступающих на базе среднего профессионального образования

Направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе**

Составитель программы:

Старший преподаватель кафедры туризма и гостеприимства Е.А. Хисматуллина

Одобрено Ученым советом

Факультета туризма, сервиса и гостеприимства

Херсон, 2024

Оглавление

Пояснительная записка

1. Программа вступительного испытания
2. Примерный перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию
3. Примерный вариант вступительного испытания
4. Список рекомендованной литературы

Пояснительная записка

Проведение вступительного испытания при приеме абитуриентов на обучение по программам бакалавриата направлено на выявление степени подготовки абитуриента, оценки его способности к освоению образовательной программы высшего образования.

Программа вступительного испытания составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, а также с требованиями, предъявляемыми к исходному уровню для подготовки бакалавра по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис (направленность: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе). В ходе вступительного испытания оцениваются обобщенные знания и умения по дисциплине, выявляется степень сформированности компетенций, значимых для последующего обучения по программам бакалавриата.

Форма проведения вступительного испытания: письменно (тестирование)/ собеседование.

Вступительное испытание проводится в очном формате в форме письменного экзамена (тестирование)/собеседование или с применением дистанционных образовательных технологий в форме письменного экзамена (тестирование)/собеседование.

Критерии оценивания. При оценивании результатов вступительного испытания используется 100-бальная шкала. Тест состоит из 20 заданий. К каждому приводится 3-6 вариантов ответов, один из которых верный. За каждые правильно выполненные задания дается 5 баллов. Максимальное количество баллов, которое можно набрать за выполнение теста 100 баллов.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания: 35.

Продолжительность: 60 минут.

1. Программа вступительного испытания

«Основы сервисной деятельности»

(содержание программы)

Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Введение: Предмет, содержание дисциплины «Сервисная деятельность». Основные термины и понятия.

Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы.

Тема 2. Организация сервисной деятельности

Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг и их характеристика.

Основные подходы к осуществлению сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.

Формирование рынка услуг и его особенности. Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура сервисных предприятий. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуг. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и ее роль в развитии сферы сервиса.

Культура сервиса. Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса. Понятие об этической культуре сервиса. Эстетическая культура сервиса.

Правовое регулирование сервисной деятельности. Нормативные документы по обслуживанию населения. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Тема 3. Маркетинг в сфере сервиса

Ассортимент и качество услуг. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Формирование цены на услугу.

Тема 4. Качество услуг

Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения. Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания и качества услуги. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.

Тема 5. Сервисные технологии

Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона. Понятие формы обслуживания, прогрессивные формы обслуживания.

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Влияние на себестоимость и цену услуги продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

Сервисная деятельность в туризме. Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме. Формы обслуживания туристов этими предприятиями.

2. Примерный перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию

1. Виды сервисной деятельности.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны».
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.
22. Качество сервисных услуг.
23. Услуга и товар: общее и отличное.
24. Современные классификации услуг.
25. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них.
26. Интернет-услуги населению.
27. Риски в сфере услуг.
28. Анимационные услуги.
29. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
30. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
31. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
32. Гостиничный сервис: исторические аспекты.

33. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.

34. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.

35. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса.

36. Услуги проката: история и современные предложения.

37. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса.

38. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.

39. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.

40. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.

3. Примерный вариант вступительного испытания

(образец тестового задания)

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - а) опрос, профессионализм, качество;
 - б) услуга, спрос, специалист;
 - в) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - а) исследовательская;
 - б) потребительская (пользовательская);
 - в) ценностно-ориентационная.

3. Сервисная деятельность – это:
 - а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

4. Целью сервисной деятельности является:
 - а) удовлетворение человеческих потребностей;
 - б) исследование рынка услуг;
 - в) производство услуг.

5. Физические потребности это потребности в:
 - а) в общественной деятельности,
 - б) во сне;
 - в) в творческой деятельности.

4. Список рекомендованной литературы

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник / Велединский В.Г. — Москва: КноРус, 2019. — 191 с.
2. Изаак, С. И., Государственная политика и управление в области спорта, туризма, сервисной деятельности: сборник статей / С. И. Изаак.- Москва: Русайнс, 2024 г. – 182 с.
3. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с.
4. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кулибанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 259 с.
5. Курочкин В.Н. и др. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.Н Курочкин, А.В. Щербина, Л.А. Кобина, М.В., Гречко, Ответственный редактор профессор ЮФУ В.Н. Курочкин.– Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2019 г. –150 с.
6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо — Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 216 с.
7. Шаронов М.А. Сервисная деятельность: учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва: КноРус, 2020. — 282 с.