

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**  
(магистратура)

**«МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОЕ ВСТУПИТЕЛЬНОЕ ИСПЫТАНИЕ ПО СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Направление подготовки: **43.04.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Управление процессами обслуживания**

Составитель программы:

Заведующий кафедрой сервиса, к.э.н., доцент Е.А. Сергеева

Одобрено Ученым советом

Факультета туризма, сервиса и гостеприимства

Херсон, 2024

## Оглавление

### Пояснительная записка

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

## **Пояснительная записка**

Проведение вступительного испытания при приеме абитуриентов на обучение по программам магистратуры 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 высшего образования подготовки бакалавров, а также с требованиями, предъявляемыми к исходному уровню для подготовки магистров. В ходе вступительного испытания оцениваются обобщенные знания и умения по дисциплине, выявляется степень сформированности компетенций на уровне бакалавра, значимых для последующего обучения по программам магистратуры направления подготовки 43.04.01 Сервис, а также для решения профессиональных задач, установленных вышеназванным образовательным стандартом магистратуры с учетом направленности программы.

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

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

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 баллов.

Продолжительность: 60 минут.

## **1. Программа вступительного испытания** (содержание программы)

**1. Теоретические основы сервисной деятельности.** Виды сервисной деятельности. Классификация сервиса. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Услуга как деятельность. Функции сервиса. Типы сервисной деятельности. Общая характеристика услуги как товара. Виды и типы услуг. Сервисная деятельность как составная часть культуры человеческого общества. Современное состояние мирового рынка услуг. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе. Предпринимательство в сфере услуг. Организационно-правовые формы предприятий сферы услуг. Государственное регулирование сферы услуг.

**2. Человек и его потребности.** Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Сервис как система услуг. Человеческие потребности в контексте современной цивилизации и проблемы сервиса как сферы их удовлетворения. Человеческие потребности в контексте современной цивилизации. Классификация потребностей, особенности в различных отраслях сферы услуг. Проблемы сервиса как сферы их удовлетворения

**3. Теория организации обслуживания.** Роль клиента в сервисной деятельности. Взаимоотношения специалистов по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Роль клиента в деятельности предприятий сервиса. Клиентоориентированность. Основные подходы к осуществлению сервиса. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей

**4. Этическая культура и психология сервисной деятельности.** Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета. Психотипы и психокомплексы потребителей. Психологические особенности потребления. Виды и типы конфликтов, метод разрешения конфликтов в сфере услуг. Поведенческие особенности потребителя различных видов услуг (туристских, бытовых, социокультурных, гостиничных и др.). Особенности психогеометрической характеристикой потребителя: типы потребителей.

**5. Основы маркетинга сервисной деятельности.** Ассортимент основных и дополнительных услуг в различных отраслях сферы услуг. Стратегия и тактика маркетинга предприятий различных отраслей услуг. Роль маркетинговых исследований в сфере услуг. Система маркетинговой информации в сфере услуг и ее особенности. Продвижение как важнейший элемент сервисной деятельности. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций предприятий сферы услуг: цели, средства и каналы рекламы, принципы их выбора в различных отраслях услуг. Ценовая политика в сервисной деятельности, ее основные

направления и оценка полезности услуг. Средства стимулирования сотрудников организаций сферы услуг: особенности и основные способы. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение. Жизненный цикл сервисного продукта и его значение для предприятий сферы услуг.

**6. Управление в сервисной деятельности.** Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи. Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы. Персонал как объект управления в организациях сферы услуг: основные концепции управления персоналом. Современные способы привлечения и закрепления персонала. Основы управление качеством услуг: теория и практика. Понятие конкурентоспособности организаций сферы услуг. Эффективность использования ресурсов предприятий сферы услуг. Финансовые результаты деятельности предприятия сферы услуг. Прибыль предприятия и ее распределение.

## 2. Примерный перечень вопросов к вступительному испытанию

1. Опишите сущность сервисной деятельности и ее роль в рыночной экономике.
2. Докажите, что сервисная деятельность представляется как форма удовлетворения человеческих потребностей.
3. Докажите, что сервисная деятельность представляется как составная часть культуры человеческого общества.
4. Приведите классификацию потребностей, особенности в различных отраслях сферы услуг.
5. Опишите процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.
6. В чем заключается маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала и потребителей в различных типах предприятий сервиса.
7. Отметьте важность этической культуры сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.
8. Перечислите психотипы и психокомплексы потребителей. Раскройте психологические особенности потребления.
9. Опишите виды и типы конфликтов, методы разрешения конфликтов в сфере услуг.
10. В чем заключаются поведенческие особенности потребителя различных видов услуг (туристских, бытовых, социокультурных, гостиничных и др.)?
11. Опишите особенности психометрической характеристики потребителя: типы потребителей.
12. Перечислите типы потребления в различные исторические периоды развития общества (Закон возвышения потребностей).
13. Рассмотрите человеческие потребности в контексте современной цивилизации и проблемы сервиса как сферы их удовлетворения.
14. Определите современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.
15. Дайте общую характеристику услуги как товара, виды и типы услуг.
16. Опишите особенности и типы сервисной деятельности: соотношение понятий сервис и услуга.
17. Приведите примеры ассортимента основных и дополнительных услуг в различных отраслях сферы услуг.
18. Отметьте основные теоретические аспекты стратегии и тактики маркетинга предприятий различных отраслей услуг.
19. Определите роль маркетинговых исследований в сфере услуг.

20. Каково место системы маркетинговой информации в сфере услуг и ее особенности?
21. Обоснуйте, что продвижение – это важнейший элемент сервисной деятельности.
22. Раскройте сущность рекламы в комплексе маркетинговых коммуникаций предприятий сферы услуг: цели, средства и каналы рекламы, принципы их выбора в различных отраслях услуг.
23. Определите значение ценовой политики в сервисной деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.
24. Перечислите средства стимулирования сотрудников организаций сферы услуг: особенности и основные способы.
25. Обоснуйте важность появления на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.
26. Опишите жизненный цикл сервисного продукта и его значение для предприятий сферы услуг.
27. Приведите практические примеры управления качеством услуг
28. Дайте определение понятию конкурентоспособности организаций сферы услуг.
29. В чем заключаются особенности развития предпринимательства в сфере услуг, проблемы и перспективы?
30. Опишите основные функции и задачи системы управления сервисным предприятием,.
31. Какова роль клиента в сервисной деятельности?
32. Обоснуйте утверждение, что персонал – это объект управления в организациях сферы услуг.
33. В чем сущность клиентоориентированного менеджмента?
34. Как оценить эффективность использования ресурсов предприятий сферы услуг.
35. В каких документах предприятия отражаются финансовые результаты деятельности предприятия сферы услуг за год? Какие основные показатели?
36. Опишите современное состояние мирового рынка услуг: отраслевые особенности.
37. Определить особенности государственного регулирования сферы услуг.
38. Укажите основные функции и задачи системы управления сервисным предприятием.
39. Дайте характеристику особенностей ведения предпринимательства в сфере услуг.
40. Опишите типы организационных структур управления сервисного предприятия

### 3. Примерный вариант вступительного испытания

(образец тестового задания)

1. Что подразумевается под понятием "функция планирования в сервисе"?

- а) установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения.
- б) установление целей организации.
- в) определение путей и средств выполнения задач.

2. Последним этапом стратегического планирования в сервисе являются:

- а) выбор стратегии.
- б) выбор тактики.
- в) выбор методов реализации стратегии.

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг

- а) использование современных технологий, квалификация персонала
- б) компетентность, использование современных технологий, корпоративная культура
- в) компетентность, квалификация персонала, использование современных технологий, корпоративная культура, эффективность коммуникаций

4. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса

- а) опрос, профессионализм, качество
- б) услуга, спрос, специалист
- в) деятельность, потребность и услуга

5. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская
- б) потребительская (пользовательская)
- в) ценностно-ориентационная



#### 4. Список рекомендованной литературы

##### **Нормативно-правовые акты**

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. Дата введения 0101.2014.

##### **Основная литература**

2. Бурняшева, Л.А. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева – Москва : КноРус 2023. – 432 с.

3. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский – Москва : КноРус, 2023. – 192 с.

4. Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю. С. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 202 с.

5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. – 7е- изд., стер. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К.», 2019. – 284 с.

6. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность : учебник / Л.Л. Руденко. – Москва : ИТК Дашков и К, 2023. – 206 с.

7. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие /Ю.П. Свириденко. – Санкт-Петербург : Лань, 2022. – 192 с.

##### **Дополнительная литература**

8. Балакина, Ю. Человек и его потребности (Сервисология). Серия: Высшее образование. – М.: Изд-во: Феникс, 2020. – 288 с.

9. Безрутченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Дашков и Ко, 2014. – 232 с.

10. Введение в специальность: история сервиса / Аманжолова Д.А., Багдасарян В.Э. и др./: учебное пособие- М.: Альфа – М:ИНФРА-М, 2019. – 384с.

11. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: бакалавриат. / В.Г. Велединский – М: КноРус, 2018. – 175 с.

12. Веселова, Н. Организация туристической деятельности. Учеб. Пособие. / Н. Веселова – М.:Дашков и Ко, 2015. – 256 с.

13. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. / М.В. Виноградова, З.И. Панина – М.: Издательство – торговая корпорация «Дашков и К», 2022. – 448 с.

14. Гамаюнов, Б.П. Маркетинг и продажа услуг. / Б.П. Гамаюнов, Г.Н. Дятлова – Ростов н/Д: Феникс, 2020.

15. Грибов, В.Д. Экономика предприятий сервиса: Учеб. пособие. / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов – М.:КНОРУС, 2021. – 280 с.
16. Должикова, А. Менеджмент для бакалавров сервиса. Серия: Высшее образование. / А. Должикова, Т. Ефремова – М.: Феникс, 2021. – 414 с.
17. Кара, А.Н. Экономика сферы обслуживания: Учеб. пособие. / А.Н. Кара – М.: Изд. Центр «Академия», 2020.
18. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия. / К. Лавлок – М., 2015.
19. Матолыгина, Н.В., Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : Учеб. пособие. / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова – СПб.: ИЦ Интермедия, 2023.
20. Менеджмент в сервисе. Учебное пособие. / Н. Мальшина. – М., 2016.
21. Скрынникова, И. Маркетинг в сфере услуг. / И. Скрынникова – М.: Изд-во МГУ, 2022.
22. Сервис, который приносит прибыль. Практическое руководство по созданию системы NPS. / Ричард Оуэн, Лаура Брукс. – М., 2015.
23. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг: практикум : учеб. пособие для вузов / под ред. Т.Д. Бурменко. – Москва: КноРус, 2020. – 422 с.
24. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. / Дж. Шоул – М., 2016.

***Электронные ресурсы:***

25. ЗНАНИУМ ЭБС – образовательные ресурсы по профилю вуза на базе Научно-издательского центра «ИНФРА-М». URL: [www.znaniium.com](http://www.znaniium.com)
26. АЙБУКС – ЭБС – образовательные ресурсы по профилю вуза на базе издательств «Питер» и «БХВ-Питер». URL: [www.ibooks.ru](http://www.ibooks.ru)
27. Официальный сайт ЮНВТО. URL: [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).