ПРОЕКТ НА 2027 ГОД ПРИЕМА

Программа вступительного испытания «Сервис»

Форма проведения – собеседование. Экзаменационный билет включает 2 вопроса. Время, которое отводится поступающему на подготовку ответа, – не более 30 минут, время собеседования – не более 15 минут.

1. Критерии оценивания

При оценивании вступительного испытания используется 100-балльная шкала. Результаты вступительного испытания оцениваются экзаменационной комиссией баллами от 0 до 100.

Ответ поступающего на каждый вопрос по вступительному испытанию оценивается по 100-балльной шкале, а общий балл за вступительное испытание вычисляется путем нахождения среднего арифметического значения баллов, полученных за каждый вопрос и (или) экзаменационное задание, с округлением до целого значения по математическим правилам. За каждую допущенную ошибку при ответе снимается 2 балла.

Баллы	Критерии оценивания собеседования
90-100	Поступающий дал правильный, грамотный, обстоятельный, исчерпывающий, аргументированный ответ, полностью раскрывающий суть поставленного вопроса, продемонстрировал глубокое и системное знание материала, свободно владеет концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией, представил логически корректное и убедительное изложение ответа
70-89	Поступающий раскрыл суть поставленного вопроса, но в ответе имеются отдельные неточности формулировок; продемонстрировал знание основных моментов программного материала; умеет пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем; представил в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
56-69	Поступающий раскрыл поставленный вопрос недостаточно полно, в формулировках имеются ошибки, а ответ слабо аргументирован; продемонстрировал фрагментарные, поверхностные знания учебно-программного материала; имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии
55-39	Поступающий представил частично правильный ответ на вопрос билета, хотя и неполный, с отдельными ошибками и неточностями; продемонстрировал обрывочное знание материала; использовал научно-понятийный аппарат и терминологию, относящиеся к теме экзаменационного вопроса, с серьезными ошибками; непоследовательно излагает материал
0-39	Поступающий показал крайне низкий уровень знаний либо отказался от ответа на поставленный вопрос, не способен обучаться без дополнительных занятий. Оценка в 0 баллов ставится если полностью отсутствует ответ на вопрос; ответ представлен не на тот вопрос; поступающий нарушил установленные процедуры вступительного испытания, повлекшее удаление такого претендента со вступительного испытания

2. Содержание программы вступительного испытания

Тема 1 Сервисная деятельность в жизни современного общества

Понятие сферы услуг, состав, характеристика, факторы развития.

Экономические и социальные функции сферы услуг в современном обществе. Организационно-правовые формы предприятий в сфере сервиса. Основные задачи системы сервиса. Специфика услуги как товара, основные специфические свойства (неосязаемость, несохраняемость, неотделимость от производителя и т. п.). Виды услуг по различным признакам классификации (платность, объект и субъект предоставления, и т.п.).содержание качества услуги (доступность, технологичность, безопасность и т. п.).

Тема 2 Организация обслуживания в предприятиях сервиса.

Потребительская среда в сфере услуг. Обслуживание как сервисная деятельность. Особенности и формы проявления услуги. Виды и формы общения в сервисной деятельности. Основные этапы обслуживания клиента. Современные формы обслуживания в предприятиях сервиса.

Тема 3 Сервис как компонент системы продаж

Основные подходы к осуществлению сервиса. Сервис как хозяйственная деятельность. Сервис как обязанность поставщика и/или производителя. Факторы, определяющие сервисную деятельность (географические, демографические, национальные, религиозные и т. п.) Информационные технологии в торговом сервисе.

Тема 4 Ресурсы и результаты сервисной деятельности.

Обеспечение сервисной деятельности основными видами ресурсов (финансовых, материальных, трудовых, нематериальных и т. п.).

Характеристика основных результатов сервисной деятельности (выручка, затраты, прибыль, социальный эффект и т. п.).

3. Вопросы для собеседования

1. Предпосылки формирования и развития сферы услуг.
2. Понятие, состав сферы услуг.
3. Взаимосвязь развития сферы услуг и качества жизни населения.
4. Факторы, определяющие развитие сферы услуг.
5. Основное назначение и функции сферы услуг
6. Экономические функции сферы услуг в современном обществе.
7. Социальные функции сферы услуг в современном обществе.
8. Понятие, основные характеристики сервиса.
9. Основные задачи системы сервиса
10. Цель и задачи современного сервиса.
11. Специфические отличия сервиса от других видов деятельности.
12. Виды сервиса в зависимости от назначения и результатов
13. Факторы, формирующие рынок услуг в регионе.
14. Субъекты и объекты сервисной деятельности.
15. Методы обслуживания в современной сервисе.
16. Этапы обслуживания клиента и их характеристика.
17. Организационно-правовые формы предприятий сервиса
18. Свойства услуги как товара.

19. Понятие, основные характеристики услуги.
20. Основные отличия услуги от материального товара.
21. Виды услуг и их характеристика.
22. Основных составляющие качества услуг.
23. Факторы, определяющие качество услуг.
24. Современные формы обслуживания в сервисных предприятиях
25. Формы предоставления услуг в предприятиях сервиса.
26. Информационные технологии в сфере услуг.
27. Использование информационных технологий в торговом сервисе.
28. Особенности предоставления услуги через электронные каналы.
29. Современные формы обслуживания, используемые в предприятиях сферы услуг.
30. Типы предприятий сферы услуг.
31. Зависимость услуг от типа предприятий сервиса.
32. Сервис с учетом национальных, региональных, этнических и других особенностей.
33. Основные и дополнительные услуги в торговле.
34. Ресурсное обеспечение сервисной деятельности.
35. Кадровое обеспечение сервисной деятельности.
36. Результаты сервисной деятельности.
37. Требования к персоналу в предприятиях сферы услуг.
38. Особенности организации труда в предприятиях сферы услуг.
39. Основные составляющие качества услуг и их характеристика
40. Особенности предоставления услуг в on-line формате.

Рекомендуемая литература:

1. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. – М.: КноРус, 2018. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/926143.

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / В.Г. Велединский. – М.:КноРус, 2018. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/926035.

3. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.А. Бурняшева – М.: КноРус, 2016. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/925859.

4. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К°, 2018. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155.

5. Тетушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Тётушкин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». – Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052.

6. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. Новосибирск: НГТУ, 2015. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415.

7. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». Ставрополь: СКФУ, 2015. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959.