

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель экзаменационной комиссии
Казаков С. С.
(ф.и.о.)


(подпись)

«29» сентября 2023 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»
по направлению подготовки
43.04.01 «Сервис»

г. Княгинино
2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие указания и требования к проведению вступительного испытания
2. Критерии экзаменационной оценки
3. Содержание программы дисциплины.
4. Рекомендуемая литература
5. Шкала оценивания вступительного испытания

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА

1.1 Настоящая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

1.2 Вступительный экзамен проводится в соответствии с Правилами приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и магистратуры в ГБОУ ВО НГИЭУ (далее – Правила приема) для абитуриентов, поступающих на обучение по программам магистратуры.

1.3 Вступительный экзамен проводится в устной форме в виде собеседования.

1.4 Перед вступительным испытанием (за 1 день до испытания) для абитуриентов проводится консультация по содержанию программы вступительного испытания, по предъявляемым требованиям, критериям оценки, технологии вступительного испытания.

1.5 В качестве экзаменационного материала может использоваться материал по основным разделам сервисной деятельности.

1.6 На экзамене не разрешается:

- пользоваться любыми средствами оперативной связи (электронными записными книжками, персональными компьютерами, мобильными телефонами и т.п.);
- приносить любые справочные материалы, учебники и любые рукописные материалы;
- приносить продукты питания и напитки;
- выходить из аудитории после получения задания от экзаменатора.

1.7 Пропуск экзаменующихся в аудиторию осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность, и экзаменационного листа. Для подготовки к собеседованию отводится не более 40 минут.

1.8 В случае необходимости, экзаменующиеся используют для записей листы с угловым штампом или иными реквизитами Приемной комиссии университета, которые абитуриенты получают в аудитории. На листах обязательно записываются фамилия, имя, отчество абитуриента.

1.9 Оценка за экзамен объявляется в соответствии с Правилами приема.

2. КРИТЕРИИ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ ОЦЕНКИ

Результаты сдачи экзамена оцениваются по 100-балльной шкале. Максимально возможная оценка – 100 баллов. Минимальный балл для участия поступающих в дальнейшем конкурсе – 36 баллов. Абитуриент, набравший на экзамене менее 36 баллов, к дальнейшему участию в конкурсе не допускается.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Изложите историческое развитие сервисной деятельности и опишите особенности ее становления в современном мире.
2. Объясните связь между сервисной деятельностью и потребностями человека.
3. Объясните, какое значение глобальные информационные сети имеют в сервисной деятельности.
4. Опишите правовую основу сервисных отношений и сервисной деятельности.
5. Перечислите и охарактеризуйте психологические типы потребителей.
6. Охарактеризуйте значимость профессионального кодекса специалиста по сервису.
7. Объясните взаимосвязь сервисной деятельности со стабильностью межличностных отношений.
8. Опишите, какое влияние сервисная деятельность оказывает на социальную активность людей.
9. Объясните проблемы развития сферы услуг: теории и практики.
10. Объясните роль услуг в формировании разумных потребностей человека.
11. Опишите особенности развития сферы услуг в условиях современного рынка.
12. Объясните смысл индивидуального обслуживания как самостоятельного вида профессиональной деятельности.
13. Опишите особенности развития сервиса в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
14. Опишите особенности сервисной деятельности в сфере транспорта.
15. Дайте определение понятию «инфраструктура» и опишите ее виды.
16. Объясните, как происходит продвижение продукта сервисной деятельности.
17. Охарактеризуйте значение предпродажного и послепродажного обслуживания.
18. Опишите особенности ценовой политики в сервисной деятельности и пути ее совершенствования.
19. Объясните роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности.
20. Приведите примеры причин возникновения конфликтов в сервисной деятельности.
21. Охарактеризуйте роль эмоционального интеллекта в сервисной деятельности.
22. Опишите этические и психологические особенности сервисной деятельности.
23. Объясните особенности теории и практики сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
24. Перечислите особенности работы с клиентами в сервисной деятельности.
25. Объясните роль контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности.
26. Перечислите и опишите уровни качества обслуживания.
27. Перечислите и опишите виды сервисной деятельности.
28. Перечислите способы защиты прав человека в сервисной деятельности.
29. Дайте определение понятиям потребность, услуга, сервисная деятельность. Опишите сходства и отличия сферы услуг от производства.

30. Объясните, как мотивировать клиента на покупку. Перечислите виды потребностей и потребительские мотивы.
31. Опишите потребности в первобытном обществе, как они развивались и делегировались.
32. Объясните, как научно-технический прогресс влияет на развитие услуг. Какие изменения претерпели услуги за рубежом и в России в 20 и 21 веках?
33. Дайте определение понятию прав человека, опишите историческое развитие прав.
34. Объясните, что регулирует закон о защите прав потребителя в сервисной деятельности.
35. Перечислите формы человеческой деятельности. Опишите особенности социальных услуг.
36. Приведите классификацию услуг.
37. Приведите пример и дайте характеристику стандартам в области качества. Какие основные показатели качества вам известны?
38. Объясните, что подразумевается под петлей качества услуг? Что способствует совершенствованию качества оказания услуг.
39. Дайте определение понятию «контактная зона». Перечислите виды контактных зон. Опишите принципы оформления контактной зоны.
40. Перечислите требования к персоналу контактной зоны.
41. Объясните критерии, по которым классифицируют клиентов. Дайте пояснение понятию «целевая аудитория».
42. Опишите особенности привлечения новых клиентов. Объясните, что понимается под программой лояльности.
43. Опишите национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности населения, оказывающие влияние на виды оказываемых услуг.
44. Перечислите постоянные и ситуационные факторы, влияющие на поведение потребителей. Объясните принцип типологизации потребителей товаров и услуг.
45. Объясните суть понятий этики, этикета. Что должен включать профессиональный кодекс специалиста по сервису?

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Сервисная деятельность. Велединский В.Г., «Издательство КноРус», 2016.
2. Сервис на транспорте: уч. пособие / В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына и др.; под ред. В.М. Николашина.. – М.: ИЦ «Академия», 2010.
3. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов по спец. "Сервис" / под ред. В. К. Романович - СПб. : Питер, 2006 .- 156 с.
4. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса : учебник / И. В. Болгов, А. П. Агарков. – М. : Академия, 2008. – 288 с.
5. Бурменко Т. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг : практикум / Т. Бурменко. М. : КноРус, 2010 . – 424 с.

6. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 448 с.

7. Гукова О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / О. Н. Гукова. – М. : Форум, 2012. – 160 с.

5. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Уровень ответа абитуриента	Количество баллов
Ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.	80 - 100
Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	60 - 79
Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.	36 - 59
* Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.	0-35

* Ответ, оцененный экзаменационной комиссией ниже 36 баллов, признается приемной комиссией как неудовлетворительный. Абитуриент, в этом случае, не допускается к участию в конкурсе по направлению бакалавриата при поступлении на которое сдаваемое вступительное испытание является обязательным.