

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет» (ГБОУ ВО НГИЭУ)

«Институт пищевых технологий и дизайна» - филиал ГБОУ ВО НГИЭУ

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель экзаменационной комиссии
Клюева Ю.С.

« 15 » января 2025 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

по направлению подготовки

43.04.01 «Сервис»

Направленность (профиль)

«Управление в сфере гостеприимства и туризма»

Уровень высшего образования

магистратура

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород
2025 год

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

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 ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

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. Опишите особенности развития сервиса в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
8. Опишите особенности сервисной деятельности в сфере гостеприимства и туризма.
9. Дайте определение понятию «инфраструктура» и опишите ее виды.
10. Объясните, как происходит продвижение продукта сервисной деятельности.
11. Охарактеризуйте значение предпродажного и послепродажного обслуживания.
12. Опишите особенности ценовой политики в сервисной деятельности и пути ее совершенствования.
13. Объясните роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности.
14. Приведите примеры причин возникновения конфликтов в сервисной деятельности.
15. Охарактеризуйте роль эмоционального интеллекта в сервисной деятельности.
16. Опишите этические и психологические особенности сервисной деятельности.
17. Перечислите особенности работы с клиентами в сервисной деятельности.
18. Объясните роль контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности.
19. Перечислите и опишите уровни качества обслуживания.
20. Перечислите и опишите виды сервисной деятельности.
21. Перечислите способы защиты прав человека в сервисной деятельности.
22. Дайте определение понятиям потребность, услуга, сервисная деятельность. Опишите сходства и отличия сферы услуг от производства.
23. Объясните, как мотивировать клиента на покупку. Перечислите виды потребностей и потребительские мотивы.

24. Объясните, как научно-технический прогресс влияет на развитие услуг. Какие изменения претерпели услуги за рубежом и в России в XX и XXI веках?

25. Объясните, что регулирует закон о защите прав потребителя в сервисной деятельности.

26. Перечислите формы человеческой деятельности. Опишите особенности социальных услуг.

27. Приведите классификацию услуг.

28. Приведите пример и дайте характеристику стандартам в области качества. Какие основные показатели качества вам известны?

29. Дайте определение понятию «контактная зона». Перечислите виды контактных зон. Опишите принципы оформления контактной зоны.

30. Перечислите требования к персоналу контактной зоны.

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб.пособие / Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: ФЙеникс, 2010. – 285 с.

2. Бурменко Т. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг: практикум / Т. Бурменко. М.: КноРус, 2010. – 424 с.

3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. «Издательство КноРус», 2016.

4. 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.

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

6. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие

7. Лукиянчук И.Н. Человек и его потребности. Сервисология: учебник/ И.Н. Лукиянчук, О.А. Ульяновская. – М.: Издательский Центр «Академия». 2012. – 272 с.

8. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учеб. - метод. комплекс / Т.Г. Неретина. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2013. –168 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;	80 - 100

свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.	
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 магистратуры, при поступлении на которое сдаваемое вступительное испытание является обязательным.