

Министерство науки и высшего образования Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой
«Организация и менеджмент»
к.э.н., доцент Козлов С. Н.


(подпись)

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРОЙ»**

г. Княгинино 2026 год

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

1.1 Цель вступительных испытаний в магистратуру – оценить степень готовности абитуриентов к освоению магистерских образовательных программ по направлению подготовки 43.04.01 Сервис и выявить лучших претендентов для обучения.

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

1.3 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 на базе высшего образования.

1.4 Вступительный экзамен по дисциплине «Управление социальной сферой» проводится в форме тестирования и проведения собеседования в очном или дистанционном формате.

1.5 Перед вступительным испытанием для абитуриентов проводится консультация по содержанию программы вступительного испытания, по предъявляемым требованиям, критериям оценки, технологии вступительного испытания.

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.

На выполнение тестовых заданий отводится не более 60 минут.

1.8 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 - 40 баллов. Абитуриент, набравший на экзамене менее 40 баллов, к дальнейшему участию в конкурсе не допускается.

3. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ТЕСТИРОВАНИЮ

1. Опишите особенности организации деятельности предприятий сервиса.
2. Раскройте сущность понятия «Внутреннее планирование организации сервиса»
3. Определите характерные черты системы планов предприятия по порядку их реализации.
4. Проанализируйте основные этапы планирования деятельности предприятия сервиса
5. Дайте определение понятия «Речевой этикет», выделите его основные структурные элементы.
6. Опишите особенности речевого поведения в конфликтной ситуации.
7. Опишите основные требования к устной речи, предъявляемые к организации контактной зоны с потребителем услуг на предприятиях сервиса.
8. Охарактеризуйте уровни обмена информацией в процессе предоставления услуг контактной зоны с потребителем услуг на предприятиях сервиса
9. Проанализируйте особенности речевой коммуникации специали-

ста предприятия сферы сервиса с потребителем услуг.

10. Охарактеризуйте сервисную деятельность как объект правовых отношений.

11. Опишите основы защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.

12. Охарактеризуйте понятие «Рынок труда», назовите условия его возникновения и функции.

13. Определите особенности и специфику функционирования рынка труда.

14. Определите понятие «Инфраструктура рынка труда», в чем ее значение и роль.

15. Назовите основные элементы инфраструктуры рынка труда и их функции.

16. Федеральная государственная служба занятости населения как единая федеральная система органов и учреждений, деятельности.

17. Функции органов службы занятости населения.

18. Выделите основные элементы структуры трудовых ресурсов и источники пополнения.

19. Трудоспособное население: понятие, виды, возрастные границы.

20. Оцените негативные и позитивные социальные и экономические последствия безработицы.

21. Охарактеризуйте районные и городские центры (отделы) занятости как основное, первичное звено службы занятости, их структуру, основные задачи и функции, правовое обеспечение.

22. Дайте определение конфликтологии как науки: объект и предмет, особенности.

23. Раскройте сущность социальной природы конфликта.

24. Охарактеризуйте динамику протекания социальных конфликтов.

25. Определите основные этапы разрешения конфликтов.

26. Выявите основные средства, способы и приемы тактики поведения.

ния специалиста социального сервиса в процессе протекания, регулирования и разрешения конфликтов.

27. Проанализируйте причины возникновения социальных конфликтов. Пути их разрешения и предупреждения.

28. Определите место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.

29. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления.
Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей

30. Сформулируйте понятие «Услуга». Обозначьте отличительные особенности услуги как особого вида товара.

31. Охарактеризуйте формы обслуживания клиентов в сфере сервиса.

32. Определите сущностные характеристики понятий «социальная услуга», «получатель социальных услуг», «поставщик социальных услуг».

33. Сформулируйте личностные• и профессиональные требования к специалисту в сфере сервиса.

34. Охарактеризуйте основные методы предоставления услуг.

35. Определите диапазон применения различных форм обслуживания потребителей в сфере социального сервиса.

36. Формы социального обслуживания: полустационарное, стационарная, социальное обслуживание на дому и др.

37. Анализ критериев выбора форм и видов социального обслуживания.

38. Сформулируйте критерии, позволяющие оценить качество услуги.

39. Составьте типологию потребительских решений, учитывая такие критерии как виды потребительского поведения, этапы потребительского решения.

40. Составьте алгоритм взаимодействия специалиста сферы социального сервиса с несовершеннолетним клиентом.

41. Приведите классификацию информационных систем в сервисе.

42. Охарактеризуйте интернет как инструмент реализации сервис-

ной деятельности (Сайт организации, портал электронная почта, специализированные сервисной деятельности) Госуслуги, социальные сети, информационные системы.

43. Опишите направления защиты информации в социальной сфере.

44. Дайте понятие электронно-цифровой подписи.

45. Опишите сервисную деятельность и потребности человека.

46. Перечислите особенности культуры обслуживания в сфере услуг.

47. Опишите контактную зону и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.

48. Охарактеризуйте местосервис в системе маркетинговой деятельности предприятия.

49. Опишите влияние морального климата в коллективе на результат деятельности сервисной организации.

50. Охарактеризуйте профессиональное поведение и этика работников сервисной службы.

5. Примерный перечень вопросов для проведения собеседования

1. Мотивация и понимание направления

1. Почему вы выбрали именно это направление – «Управление цифровой трансформацией организаций социальной сферы»?

2. Как вы понимаете термин «организации социальной сферы»? Приведите конкретные примеры.

3. Что для вас значит «цифровая трансформация» в контексте социальных услуг (здравоохранение, образование, соцподдержка и др.)?

4. Как вы связываете понятия «сервис» и «социальная миссия»?

5. Какие проблемы в социальной сфере, по вашему мнению, особенно остро нуждаются в цифровых решениях?

6. Какие профессиональные роли вы рассматриваете после окончания магистратуры? (Например: менеджер цифровой трансформации в НКО, product-менеджер социальных сервисов, консультант в сфере цифрового гос-

управления и т.д.)

7. Какие курсы, проекты или исследовательские темы в рамках программы вас особенно интересуют?

8. Какой вклад вы могли бы внести в учебное или проектное сообщество магистратуры?

9. Ситуационные / кейсовые вопросы (по усмотрению комиссии)

10. Представьте, что вам поручено улучшить цифровой сервис записи на приём в центр социального обслуживания для маломобильных граждан. С чего вы начнёте?

2. Академический и практический опыт

1. Какие дисциплины в вашем бакалавриате (или предыдущем образовании) были наиболее близки к теме сервиса, управления или цифровизации?

2. Есть ли у вас опыт работы, стажировки или волонтерства в организациях социальной сферы? Какие задачи вы решали?

3. Приходилось ли вам участвовать в проектах, связанных с улучшением клиентского/пользовательского опыта, внедрением цифровых инструментов или реорганизацией процессов?

4. Знакомы ли вы с такими подходами, как сервис-дизайн, customer journey mapping, user research, agile-методологии? Где вы с ними сталкивались?

3. Понимание вызовов и этических аспектов

1. Какие барьеры мешают организациям социальной сферы эффективно внедрять цифровые технологии?

2. Как обеспечить, чтобы цифровая трансформация не усугубляла социальное неравенство (например, между молодыми и пожилыми, городскими и сельскими жителями)?

3. Как вы относитесь к использованию персональных данных граждан в социальных сервисах? Где, по вашему мнению, проходит граница между эффективностью и приватностью?

4. Может ли цифровизация «обезличить» социальные услуги? Как

этого избежать?

4. Личные качества и компетенции

1. Какие ваши сильные стороны помогут вам успешно работать на стыке технологий, управления и социальной сферы?

2. Приведите пример, когда вы выступали «мостом» между разными группами людей (например, техническими специалистами и конечными пользователями).

3. Как вы работаете с пользователями, которые сопротивляются изменениям или не доверяют цифровым инструментам?

4. Считаете ли вы себя ориентированным на человека? Почему?

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс]/ Малофеев И.В. - Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, 2026. - 176 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10977>. - ЭБС. «IPRbooks».

2. Ерусланова Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Ерусланова Р.И. - Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, 2025. - 167 с. - Режим доступа: <http://www.iurbookshou.ru/4440>. - ЭБС «IPRbooks»

3. Беянинова Ю.В. Государственная социальная помощь и социальное обслуживание / Беянинова Ю.В., Захарова Н.А.

4. Данилова М.Г. - Электрон. текстовые данные. - М.: Эксмо, 2024. - 240 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19216>. - ЭБС «IPRbooks» ,

5. Социальная педагогика: Учебник для бакалавров/ Под ред. докт. пед. наук И.А. Липского, докт. пед. наук Л.Е. Сикорской. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2023. 280с.
<http://www.knigafund.ru/books/170836/>

6. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика: учеб.пособие для студ. вузов/ Л. В. Топчий; рец.: Л. И. Кононова, А. М. Панов; РГСУ. – М.: РГСУ, 2024. – 318 с.

5. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

<i>Результат прохождения тестирования абитуриентом (количество правильных ответов)</i>	Количество баллов
40-50 правильных ответов на вопросы тестирования	40 - 60
30-39 правильных ответов на вопросы тестирования	20 - 39
20-29 правильных ответов на вопросы тестирования	10 - 19
0-19 правильных ответов на вопросы тестирования	0-9
	Итого до 60б.
<i>Результат прохождения собеседования абитуриентом</i>	
1. Мотивация и понимание направления	10
2. Академический и практический опыт	10
3. Понимание вызовов и этических аспектов	10
4. Личные качества и компетенции	10
	Итого до 40б.
Общий итог до 100б.	

Результат, оцененный экзаменационной комиссией ниже 40 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.