

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**  
для поступающих на базе среднего профессионального образования  
при приеме на обучение по программам бакалавриата

**«ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Воронеж

Программа содержит перечень основных тем, рекомендуемых для подготовки к вступительному испытанию по предмету «Основы сервисной деятельности».

## **1. Организация внутреннего вступительного испытания**

1.1 Вступительное испытание проводится в письменной форме.

1.2 Вступительное испытание содержит 28 вопросов (из которых):

- 20 вопросов - тестовые задания с вариантами ответов;

- 4 вопроса - задания без вариантов ответа;

- 4 вопроса - кейс-задания.

1.3 Вступительное испытание оценивается по 100-балльной шкале.

## **2. Перечень разделов, выносимых на внутреннее вступительное испытание**

2.1 Теоретические основы сервисной деятельности

Сущность сервисной деятельности. Основные цели и функции сервисной деятельности в современном обществе. Роль сервиса в современном обществе. Факторы, способствующие развитию сферы услуг. Сервис как деятельность. Сервис как потребность. Потребности и ценности. Классификация потребностей. Иерархия потребностей. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Значение услуг на современном этапе. Сравнительная характеристика сферы услуг советского и рыночного периода. Состояние современного рынка услуг. Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Противоречия сервисной деятельности.

2.2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Отечественная и международные классификации услуг. Услуги материальные и нематериальные. Особенности их оказания. Отличие услуги от товара, основные характеристики услуг. Мероприятия по устранению неосвязаемости, непостоянства качества, несохраняемости услуг и неотделимости услуг от источника.

### 2.3 Правовое регулирование сервисной деятельности

Организационная структура сервисной системы. Сервисная организация как система, ее подсистемы и элементы. Принципы организации системы сервиса. Основные задачи системы современного сервиса. Возможные организационные формы реализации сервиса. Правовая база сервисной деятельности. Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей», регулирующие сервисную деятельность. Нормативная база сервисной деятельности. Правила оказания отдельных видов услуг как нормативные документы, регулирующие сервисную деятельность.

### 2.4 Психологические аспекты сервисной деятельности

Психологическая культура сервиса. Психология сервиса. Коммуникативная компетентность. Типы потребителей и взаимодействие с ними. Трудовая деятельность работников службы сервиса, психологические компоненты деятельности работников контактной зоны. Психология процесса обслуживания при совершении заказа. Этапы совершения заказа и действия обслуживающего персонала на каждом из них.

### 2.5 Качество услуг как объективная необходимость повышения эффективности деятельности сервисного предприятия

Элементы процесса обслуживания, влияющие на качество услуги. Качество обслуживания с позиции исполнителя. Качество обслуживания с позиции потребителя. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания. Основные направления совершенствования качества обслуживания потребителей. Обязанности исполнителя услуг в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей». Требования нормативных документов к профессиональному мастерству исполнителей и средства их обеспечения. Требования нормативных документов к качеству обслуживания. Требования нормативных документов к срокам выполнения работ (оказания услуг).

### **3. Рекомендуемая литература**

1. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 01.01.2004. – М. : Стандартинформ, 2014, 8 с.
2. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. / В. Г. Велединский. – 2-е изд., стер. – М. : Кнорус, 2017.– 175 с.
3. Гродзенский, С. Я. Менеджмент качества [Текст] : учеб. пособие / С. Я. Гродзенский. – М. : Проспект, 2015. – 200 с.
4. Макринова, Е. И. Формирование и развитие рынка услуг Белгородской области: проблемы, тенденции, перспективы [Текст] : монография / Е. И. Макринова, В. В. Лысенко. – Белгород : Издательство БУКЭП, 2017. – 115 с.
5. Макринова, Е. И. Формирование лояльности клиентов организаций сферы услуг: теория, методы, инструменты и технологии маркетинга [Текст] : монография / Е. И. Макринова, В. В. Лысенко. – Белгород : Издательство БУКЭП, 2015. – 194 с.
6. Менеджмент в сервисе. Учебное пособие. / н. Мальшина. – М., 2016.
7. Сервис, который приносит прибыль. Практическое руководство по созданию системы NPS. / Ричард Оуэн, Лаура Брукс. М., 2015.
8. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – М., 2016.

## 4. Примерный образец контрольно-измерительного материала

### 1. Тесты (тестовые задания с вариантами ответов)

Номер	Текст вопроса с вариантами ответов
1	Сервис - это: а) устранение неполадок; б) предоставление разного рода услуг; в) фирменное обслуживание техники.
2	Сфера сервисной деятельности базируется на операции: а) Купле – продаже; б) Предоставления услуг; в) Обмена услугами.
3	Услуги сопровождают любой процесс производства. Утверждение: а) верно; б) неверно.
4	Сфера услуг и сервисной деятельности - это: а) сфера воспроизводства человека; б) сфера культуры; в) третичный сектор экономики.
5	Какие из перечисленных свойств характеризуют услугу как товар: а) неповторимость; б) неосязаемость; в) эффективность.
6	К материальным услугам относятся: а) автосервис; б) телекоммуникационные услуги. в) спортивные мероприятия.
7	Услуги могут способствовать: а) росту благосостояния; б) повышению социальной стабильности; в) Изменению потребителя.
8	Расположите услуги по степени возрастания стандартизованности: а) ремонт обуви; б) разработка программы туристского путешествия; в) пошив одежды по индивидуальным заказам; г) репетиторство.
9	Как снизить непостоянства качества услуг? а) стандартизация технологии; б) подготовка работников; в) изменение места предоставления услуги.
10	Функциональное качество услуги характеризует степень соответствия выполнения услуги тому, что было задумано на стадии разработки услуги. Утверждение: а) верно; б) неверно.

### 2. Задания без вариантов ответа

Номер	Текст задания	
1	Процесс продажи связан комплексом услуг, перечислите: а) б) в) г)	
2	Установить соответствие:	
	1. Услуги 2. Овеществленные товары	а) невозможно длительное хранение б) возможно длительное хранение различны по цветовой гамме

### 3. Кейс-задания

номер	Текст задания
1	Дайте развернутый ответ в виде эссе на тему: 1. Специфика сервисологии как науки.
2	Дайте развернутый ответ в виде эссе на тему: 1. История развития сервиса.