МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯРОССИЙ-
СКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ И. КАНТА

«УТВЕРЖДАЮ»
Руководитель ОНК
Институт управления и территориаль-
ного развития
Д .Г. Житиневич
«____»_____2024 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

«ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

на базе среднего профессионального образования

Калининград
2024

Лист согласования

Составитель: кандидат технических наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития» *В.Ф. Гужова*

Программа одобрена Ученым советом ОНК *«Институт управления и территориального развития»*

Председатель Ученого совета ОНК
*«Институт управления и территориального развития»*_____*Д. Г. Житиневич*

Руководитель образовательных программ _____В.Ф. Гужова

Настоящая программа разработана для поступающих на базе среднего профессионального образования на направления подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм, 43.03.03 Гостиничное дело.

Целью вступительного испытания является оценка базовых знаний поступающих в с точки зрения их достаточности для освоения образовательной программы по направлениям 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм, 43.03.03 Гостиничное дело.

Вступительное испытание «Основы сервисной деятельности» проводится на русском языке в форме компьютерного тестирования.

Содержание программы

Критерии оценивания уровня знаний

Оценка знаний поступающего в магистратуру производится по 100-бальной шкале. Максимальный балл – 100. Минимальный балл, соответствующий положительной оценке – 46.

Раздел 1. Основные понятия и определения сервисной деятельности

Основные понятия и определения: услуга, сервис. Функции сферы услуг. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Сервисная организация как система предоставления услуг потребителю. Потребности, связанные с личностью потребителя, его собственностью. Виды потребителей: социально-культурные и материальные. Основные различия товара и услуги. Спрос на услуги.

Раздел 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России.

Раздел 3. Виды сервисной деятельности

Виды сервиса. Классификация услуг. Их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Классификация услуг по отраслевому принципу. Общероссийские классификаторы услуг населению. Комплексная классификация услуг. Основные подходы к осуществлению сервиса.

Раздел 4. Сферы реализации сервисной деятельности

Современное понятие сферы сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.

Раздел 5. Структура рынка услуг

Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и ее роль. Рынок сервисных услуг

Раздел 6. Предприятия, оказывающие услуги населению

Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность. Их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования.

Раздел 7. Формы организации обслуживания населения.

Формы организации обслуживания населения. Природные и социальные факторы, влияющие на обслуживание потребителей. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Одноканальная модель массового обслуживания. Сложные модели массового обслуживания населения.

Раздел 8. Контактная зона сервисных предприятий

Понятие «контактной зоны» как места реализации сервисной деятельности. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами.

Раздел 9. Услуга как специфический продукт

Понятие услуга. Характеристики услуг. Природа оказания услуг. Проблемы, возникающие при оказании услуг. Жизненный цикл услуги и основные его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Востребованность услуг.

Раздел 10. Показатели качества и уровня обслуживания населения

Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг.

Раздел 11. Сервисные технологии. Новые виды услуг

Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).

Основная и дополнительная литература

Основная литература

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1087820 (дата обращения: 21.02.2024). – Режим доступа: по подписке
2. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133553 (дата обращения: 21.02.2024). – Режим доступа: по подписке
3. Ватолкина, Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики : монография / Н. Ш. Ватолкина. - Москва : МГТУ им. Баумана, 2019. - 180 с. - ISBN 978-5-

7038-5271-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1965786 (дата обращения: 21.02.2024). – Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Основы инновационной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Мальцева [и др.] ; ответственный редактор С. В. Мальцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17989-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543022
2. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544682
3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538263