

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ,
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ

**Ректор университета,
профессор**

В.И. Теплов

28 сентября 2018 г.

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»
ДЛЯ ПОСТУПАЮЩИХ В БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
КООПЕРАЦИИ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА В 2019 г.**

Белгород 2018 г.

ВВЕДЕНИЕ

Программа предназначена для сдачи дисциплины «Сервисная деятельность» и разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по программам бакалавриата.

Форма вступительного испытания, проводимого университетом самостоятельно, - собеседование.

Программа содержит перечень основных тем, рекомендуемых для подготовки к вступительному испытанию по дисциплине «Сервисная деятельность».

ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ, РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ИСПЫТАНИЮ

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.

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.

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.

Сервисные организации и системы

Организационная структура сервисной системы. Сервисная организация как система, ее подсистемы и элементы. Принципы организации системы сервиса. Возможные организационные формы реализации сервиса.

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.

Этическая культура сервиса

Место этики в сервисной деятельности. Бизнес-этика. Профессиональная этика работников предприятий сервиса. Профессиональное поведение работников контактной зоны. Формы коммуникации в сервисе. Коммуникативная, информационная и перцептивная стороны общения. Стадии общения. Требования к культуре общения персонала предприятий сервиса с клиентами.

Эстетическая культура сервиса

Роль технической эстетики, дизайна и эргономики в сервисной деятельности. Объекты дизайна на предприятиях сервиса. Эстетика изделий и услуг. Взаимодействие функционального назначения и эстетических показателей продукции и услуг. Эстетика внешнего оформления, интерьера и рекламы на предприятиях сервиса. Эстетика внешнего облика обслуживающего персонала.

Организационно-техническая культура сервиса

Основные задачи предприятия сервиса в условиях рынка. Товарная политика сервисных предприятий. Ассортимент услуг. Этапы процесса обслуживания. Совершенствование процесса обслуживания. Возрастание значения сервисного обслуживания. Понятие и содержание сервисных технологий. Прогрессивные формы обслуживания потребителей. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.

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).

Конкурентоспособность услуг

Виды и особенности конкуренции в сфере сервиса. Конкурентные стратегии на рынке услуг. Сущностные характеристики понятия «конкурентоспособность услуги». Критерии конкурентоспособности услуг: критерии результата, критерии культуры обслуживания, критерии условий обслуживания, критерии доступности. Цели, задачи и принципы оценки конкурентоспособности услуг. Порядок оценки конкурентоспособности услуг. Методы оценки конкурентоспособности услуг, характеристика расчетных методов оценки: дифференциального, комплексного, смешанного и интегрального. Отличительные особенности оценки конкурентоспособности товара и услуги.

Менеджмент качества услуг

Объективная необходимость управления качеством услуг. Основные понятия в области менеджмента качества. Петля качества услуг. Принципы менеджмента качества. Основные положения систем менеджмента качества. Внедрение систем менеджмента качества на предприятиях сервиса.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Вступительное испытание в форме собеседования проводится в соответствии с утвержденным расписанием.

В ходе вступительного испытания поступающему предлагаются вопросы из разработанного членами экзаменационных комиссий Перечня тестовых заданий, утвержденного председателем приемной комиссии университета.

Количество вопросов к собеседованию по дисциплине вступительного испытания составляет 10.

Продолжительность собеседования – 20 минут.

Процедура собеседования оформляется протоколом, в котором фиксируются вопросы к поступающему и краткий комментарий ответов на них.

Во время проведения вступительного испытания участникам запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

СИСТЕМА ОЦЕНКИ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Результат вступительного испытания, проводимого университетом самостоятельно, оценивается по 100-балльной шкале.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

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. **Тебекин, А. В.** Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. В. Тебекин, П. А. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2016. – 224 с.

7. **Тыщенко, А. И.** Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Текст] : учеб. / А. И. Тыщенко. 2-е изд. – М. : РИОР, 2014 – 224 с.