

Образовательное частное учреждение высшего образования
«Московская международная академия»
(ОЧУ ВО «ММА»)

РЕКОМЕНДОВАНО

Учёным советом

Протокол №02 от 07 октября 2021 г.



СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ В ПОМОЩЬ
ПОСТУПАЮЩЕМУ НА ОБУЧЕНИЕ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ
ПРОГРАММАМ БАКАЛАВРИАТА

Москва, 2021

Цель пособия – помочь поступающим Образовательного частного учреждения высшего образования «Московская международная академия» при подготовке к профильному вступительному испытанию по дисциплине «Сервисная деятельность».

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Профильное вступительное испытание для абитуриентов, поступающих на обучение по программам бакалавриата по направлению «Сервис», предусмотрено в форме тестирования с использованием дистанционных технологий. Вступительное испытание проводится в течение 45 минут.

Во время проведения вступительного испытания их участникам запрещается иметь при себе и использовать средства связи, с целью получения информации из внешних источников для выполнения заданий тестирования. Использование словарей и любых других справочных материалов на вступительных испытаниях не допускается.

После выполнения вступительного испытания в форме тестирования с использованием дистанционных технологий, поступающему автоматически демонстрируется полученный результат (количество набранных баллов).

Результаты поступающих размещаются на официальном сайте – в день проведения вступительного испытания.

II. СОДЕРЖАНИЕ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Сервисная деятельность как система удовлетворения потребностей. Виды сервиса

Основные понятия: услуга, сервис. Отраслевая структура сферы услуг. Роль сферы сервиса в условиях современной экономики.

Организация сервисной деятельности

Факторы, влияющие на формирование услуги. Конкуренция на рынке услуг и ее роль. Имидж предприятия и его влияние на конкуренцию. Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность. Малые предприятия. Их

значение. Индивидуальные предприниматели. Характерные экономические особенности предприятий сервиса.

Порядок распределения функций и видов деятельности между сотрудниками. Линейный тип организационной структуры. Функциональный тип организационной структуры. Линейно-функциональный тип организационной структуры.

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности

Техническая эстетика и дизайн. Роль дизайна зданий и помещений, оформления услуги. Виды и особенности рекламы. Внешний вид работника сферы услуг.

Нормативные документы и их применение. Закон РФ «О защите прав потребителей» Правила БОН в РФ. Культура сервиса и её составляющие. Профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса.

Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Основные этапы совершения заказа. Темперамент и его роль в процессе оказания услуг. Подбор персонала и его значение в имидже предприятия.

Сервис как форма взаимоотношений между субъектами. Конфликтные ситуации в сфере обслуживания и причины их возникновения. Способы решения конфликтных ситуаций.

Сущность услуги как специфического продукта

Основные особенности рынка услуг. Роль изучения потребностей человека в формировании услуг. Территориальная сегментация рынка услуг.

Понятие и формирование спроса на услуги. Основной закон спроса. Ценовые и неценовые факторы спроса. Взаимодействие спроса и предложения.

Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услуги. Факторы, влияющие на ценообразование.

Критерии и составляющие качества оказываемых услуг и обслуживания

Демографические, социально-экономические, национальные, климатические особенности характера производства и оказания услуг. Закономерности размещения сферы услуг.

Формы обслуживания. Разработка и внедрение прогрессивных форм обслуживания как основной критерий успешности и прибыльности предприятия.

Уровни выраженности качества. Качество услуги и качество обслуживания. Фактические и ожидаемые значения параметров качества.

Пути и способы повышения качества. Связь между качеством и прибылью предприятия. Режим работы предприятия и его оптимизация.

Основные принципы организации работы предприятия сервиса. Типы парикмахерских и требования при их организации. Сервисные технологии на конкретном предприятии.

III. ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2008.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: КНОРУС, 2010
3. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общей ред. Ю.М. Краковского. - М.-ИКЦ «МарТ»; Ростов н /Д: Издательский центр «МарТ», 2008.
4. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность. Учебник/ Под общей ред. проф. Ж. А. Романовича. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2008.

Дополнительная литература:

1. Ерохина Л.И., Башмачникова Е.В. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса. Учебное пособие. – М.: Кнорус, 2004.
2. Ильин В.И. Поведение потребителей. Учебное пособие – С-Пб. Питер, 2000.
3. Кулибанова В.В. Маркетинг: Сервисная деятельность. Учебное пособие - С-Пб. Питер, 2000
4. Основы маркетинга парикмахерского искусства. Пособие – Проктер энд Гэмбл. 2000.
5. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг. Учебное пособие. С-Пб. Питер, 2000
6. Платонова Н.А. ,Хотинская Г.И., Колгушкина А.В., Лустина Т.Н. Основы экономической деятельности парикмахерских - М.: Дело и сервис, 2004.
7. Д Блэкуэлл.. Пол У.Миниард, Джеймс Ф. Энджел. Поведение потребителей. - С-Пб. Питер, 2000.
8. Сервисная деятельность. Коробкова С.Н., Кравченко В.И. и др. под общей ред. Романович В.К. Учебное пособие. С-Пб. Питер, 2000.
9. Федцов В.Г. Культура сервиса. Учебно-практическое пособие. – М.: Приор. 2003.
- 10.Федцов В.Г., Федцов В.В. Предпринимательство: сфера сервиса. Учебное пособие. – М.- Дашков и Ко, 2002. - С-Пб. Питер, 2005

Нормативная литература:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 20.01.05).
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации / Утв.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025.

IV. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ И МИНИМАЛЬНОЕ/МАКСИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ

1. **Шкала оценивания:**

Номер задания	Количество баллов за правильно выполненное задание
1-20	5
ИТОГО максимальное количество баллов:	100

2. **Минимальное количество баллов** для успешного прохождения вступительного испытания: 50.

3. **Максимальное количество баллов** для успешного прохождения вступительного испытания: 100.