

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**  
**«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор института экономики,  
управления и сервиса

Меркулова Е.Ю.  
«19» сентября 2023 г.



**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ  
НА БАЗЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Основы сервисной деятельности»**

**для приема на обучение по программам высшего образования –**

**программам бакалавриата:**

**43.03.01 «Сервис»**

Тамбов

2023

Программа вступительного испытания разработана на базе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности:

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

43.02.11 Гостиничный сервис

## **Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека**

Теоретические подходы к понятию «сервисная деятельность». Определение значения сервисной деятельности в инфраструктуре туристической индустрии. Сервис как потребность. Объективная и субъективная сторона в потребностях. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.

Понятие и сущность сервисной деятельности. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции. Понятие услуга. Свойство услуги. Понятие потребность.

Основные подходы и принципы осуществления услуг. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.

## **Тема 2. Виды и формы сервисной деятельности**

Понятие виды и формы сервисной деятельности. Группировка сервисной деятельности по критериям «направленность сервиса» и «степень осязаемости процесса обслуживания».

Виды сервисной деятельности –

1) собственно сервисная деятельность, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей;

2) производственно-технологическая сервисная деятельность, направленная на организацию и управление процессом создания (оказания) нематериального блага (услуги);

3) организационно-управленческая сервисная деятельность, направленная на создание и регулирование сервисных предприятий и взаимоотношений с потребителем;

4) научно-исследовательская сервисная деятельность, направленная на анализ и исследование характеристик сервисного производства, рынка, потребителя.

Виды сервисной деятельности в основном предполагают некоторые нормы, а именно:

- удобство сервиса (услуги должны предоставляться во время, устраивающее потребителя, в нужном месте);

- гарантирование соответствия производству сервису (т. е. посетитель не должен быть поставлен в условия «обслужи себя сам»);

- информационная отдача сервиса (к сервисной информации должны внимательно прислушиваться руководители организаций, менеджеры подразделений, маркетологи).

### **Тема 3. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности**

Понятие и сущность «контактная зона». Основная характеристика, особенности организации. Характеристика понятия «сжатая контактная зона». Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны. Виды межличностных расстояний. Взаимосвязанные стороны общения. Виды общения. Типы соотношений между речевым и неречевым сообщениями. Этические и психологические аспекты общения. Универсальные правила общения. Этапы процесса обслуживания.

#### **Тема 4. Классификация предприятий сервисного обслуживания**

Классификации предприятий сферы сервиса, в зависимости от используемых оснований: по формам собственности; по организационно-правовой форме; по объему деятельности; по назначению и составу предоставляемых услуг.

По формам собственности сервисные организации подразделяются на: частные, государственные, муниципальные, принадлежащие общественным организациям и смешанных форм собственности.

По организационно-правовой форме предприятия сферы сервиса делятся на: государственные или муниципальные унитарные предприятия; производственные и потребительские кооперативы; хозяйственные товарищества и общества.

По объему деятельности можно выделить сервисные организации первичного типа, простые, повышенного типа и интегрированные.

Классификация по назначению и составу услуг.

#### **Тема 5. Качество услуги как объект управления**

Характеристика услуг: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение. Качество услуги с точки зрения потребителя.

Базовое качество. Требуемое качество. Желаемое качество. Относительное качество. Техническое качество. Характеристика основных видов сервисных услуг.

Модель качества услуг К. Гронруза. Модель качества услуги, основанная на разрыве.

Методики измерения качества SERVQUAL, метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя» (MysteryShopping).

## **Тема 6. Типология потребителей и приемы обслуживания**

Понятие и классификация типологий клиента и их особенность в обслуживании потребителя. Критерии типологии клиента. Цветная типология, геометрическая и др.

Работа с различными категориями клиентов: «обычные» клиенты, ключевые клиенты, VIP-клиенты. Понятие лояльность клиентов. Этапы создание программы лояльности.

Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов. Условия повышения качества обслуживания клиентов. Системный подход в процессе повышения качества обслуживания потребителей. Мониторинг обслуживания клиентов.

## **Тема 7. Современные технологии в сервисной деятельности**

Тенденции современного сервиса: повышение требований к квалификации специалиста по обслуживанию; необходимость модернизации производственного аппарата; повышение требований к качеству обслуживания вследствие изменения отношений между производителем и потребителем; истощение источников естественных ресурсов и возрастание роли вторичных; тенденция к самообслуживанию; процесс активного инвестирования в инфраструктурные отрасли (обслуживающие основное производство и жизнь людей), который называется сервисизацией экономики.

Сфера бытового обслуживания клиентов. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг. Характер потребления услуг.

### **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ТЕМАМ**

1. Теоретические подходы к сервисной деятельности.
2. Сущность сервисной деятельности.
3. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.

4. Зарубежный опыт организации сервисного обслуживания потребителей.
5. Тенденции развития сферы услуг в России и за рубежом.
6. Роль предприятий сферы сервиса в экономической системе России.
7. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции.
8. Виды обслуживания потребителей.
9. Формы обслуживания в предприятиях сервиса. Специальные формы обслуживания посетителей. Правила обслуживания потребителей.
10. Понятие «контактной зоны» и основные требования.
11. Культура общения работника контактной зоны.
12. Понятие и характеристика «сервис», «услуга», «свойства услуги», «потребность».
13. Характеристика методика измерения качества SERVQUAL,
14. Характеристика методика измерения метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя» (mysteryshopping).
15. Характеристика модели качества услуг К. Гронруза.
16. Характеристика технического качества, функционального качества.
17. Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов.
18. Условия повышения качества обслуживания клиентов.
19. Системный подход в процессе повышения качества обслуживания потребителей.
20. Внедрение передовых сервисных технологий в деятельность сервисных предприятий.

#### **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

*а) печатные издания:*

1. Беляков Г.И. Охрана труда и техника безопасности: учебник для СПО / Г.И. Беляков.— М.: Издательство Юрайт, 2017. — 404 с.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/BBC9EE94-1D5F-40C3-A2DE7A5FD387C5A7#page/1>

2. Борисов Е.Ф. Основы экономики: учебник и практикум для СПО / Е. Ф. Борисов. – 6-е. изд. – Москва : Юрайт, 2015.

3. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. -80 с.

4. Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса. Практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 243 с.

5. Иванов, А. Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ. - 2021-02-28; Реструктуризация сферы услуг ЖКХ. - Москва: Альпина Паблишер, 2019. - 200 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/82460.html>

6. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: учебник. - 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

7. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст: электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

8. Техника и технология сервисного обслуживания: учебное пособие / А.Ю. Шевяков [и др.] ; М-во обр. и науки РФ, ФГБОУ ВО «Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина». – Тамбов: Издательский дом ТГУ им. Г.Р. Державина, 2017. 164 с

9. ФЗ «О защите прав потребителей»: – URL://[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

- 10.Брякин С. Н., Кузнецов И. А. Эволюция региональной инфраструктуры: доминирование сферы ЖКХ : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г. Р. Державина], 2012. - 141 с.
  - 11.Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006. - 167 с. - Текст: электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>
  - 12.Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологичес. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Текст: электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>
  - 13.Чепурова И.Ф. Поведение потребителей: учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2012. - 95 с.
  - 14.Шерешовец Е.В., Аринцева О.П., Блех Е.М., Богомольный Е.И.; Конкуренция на рынке услуг ЖКХ : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 80 с. - Текст : электронный // ЭБС
- б) электронные издания:*
- 15.Электронный каталог научной библиотеки ТГУ им. Г.Р. Державина, <http://tsutmb.ru/lib/index.php/e-kat-search>
  - 16.ЭБС «ЛАНЬ», <http://e.lanbook.com>, доступ с ПК университета
  - 17.Электронный справочник «Информио», [www.informio.ru](http://www.informio.ru), доступ с ПК университета
  - 18.БД «Учебно-методические комплексы», <http://tsutmb.ru/lib/index.php/umk>
  - 19.БД «Труды преподавателей ТГУ», [www.tsutmb.ru/lib/index.php/labours-of-teachers](http://www.tsutmb.ru/lib/index.php/labours-of-teachers)
  - 20.Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) Правообладатель: ООО «IPRbooks», <http://iprbookshop.ru>.

Критерии оценивания вступительного испытания

Вступительное испытание на базе профессионального образования проводится в форме тестирования (компьютерного). Вступительное испытание оценивается по 100-балльной шкале.

Продолжительность вступительного испытания – 60 минут.

Вступительное испытание содержит 40 вопросов:

– 30 вопросов с одним правильным ответом. Правильный ответ – 2 балла

– 10 вопросов с двумя правильными ответами. Правильный ответ – 4 балла.

Интервал успешности: 40-100 баллов