

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ХУДОЖЕСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»
(АНО ВО «ВХУТЕИН»)

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ,
проводимых АНО ВО «ВХУТЕИН» самостоятельно,
для поступающих на 1-й курс на базе среднего профессионального образования
по образовательной программе бакалавриата в 2022 году
по направлению подготовки
43.03.01 «Сервис»
«ОСНОВЫ СЕРВИСА»

Санкт - Петербург
2022

СОДЕРЖАНИЕ

Цель вступительного испытания 3

Задачи вступительного испытания 3

Содержание вступительного испытания 3

Порядок проведения вступительных испытаний. 3

Форма вступительного испытания и критерии оценки 3

Примерные варианты тестовых заданий 4

Рекомендуемая литература 5

1. Цель вступительного испытания

Целью проведения вступительного испытания - экзамена (далее вступительного испытания) является выявление у поступающих понимания сервисной деятельности

2. Задачи вступительного испытания

Главная задача вступительного испытания (экзамена) - выявление у абитуриента **уровня знаний** основ сервиса по направлению 43.03.01 «Сервис» необходимых для поступления и дальнейшего обучения.

3. Содержание программы

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Возникновение сервисной деятельности. Становление Российского сервиса в переходный период. Развитие сервисной деятельности в России на современном этапе. Сущность сервисной деятельности. Сфера сервиса – основные понятия. Социальные предпосылки возникновения сервиса. История развития сферы сервиса.

Тема 2. Особенности сервисной деятельности

Характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Особенности сферы сервиса. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.

Тема 3. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг

Состав и структура сферы услуг. Классификация видов услуг. Характеристика основных видов сервисных услуг. Комплексная классификация услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Структурирование видов сервисной деятельности.

Тема 4. Особенности функционирования отдельных групп услуг

Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Особенности сервисной деятельности в России.

Тема 5. Аспекты сервисной деятельности

Этические аспекты сервисной деятельности. Экономические проблемы изучения сервиса. Среда косвенного влияния: воздействие экономических и политических факторов, влияние научно-технического прогресса, социокультурных факторов и международных событий на развитие сервиса. Сервис как отрасль экономик

4. Порядок проведения вступительных испытаний.

Вступительные испытания проводятся в форме письменного тестового задания с использованием дистанционных технологий.

При проведении вступительного испытания институт обеспечивает идентификацию личности поступающего, выбор способа которой осуществляется АНО ВО ВХУТЕИИН самостоятельно.

В определенное расписанием время абитуриент должен зайти в личный кабинет в ЭИОС «Moodle ВХУТЕИИН», в раздел «Вступительные испытания». Прочитать инструкцию. Выбрать дисциплину и дату проведения. Получить тестовое задание. Вписать свою фамилию, имя, отчество. Отметить дату, время получения задания и время начала выполнения.

Продолжительность экзамена 45 минут. По окончании отведенного времени абитуриенты отмечают время окончания выполнения тестового задания по дисциплине.

Закрывает тестовое задание в информационной системе

5. Форма вступительного испытания и критерии оценки

Вступительное испытание проводится в формате прохождения абитуриентом письменного тестового задания. Письменный тест состоит из вопросов, выявляющих знания по основам сервиса. В процессе теста определяется уровень знаний сервисной

деятельности

Внимательно прочтите каждое задание и предполагаемые варианты ответов. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответов. Выполняйте задания в том порядке, в котором они заданы. Если какое-то задание вызывает у Вас затруднение, пропустите его. К пропущенному заданию вы сможете вернуться, если останется время.

Баллы, полученные Вами за выполненные задания, суммируются. Постарайтесь выполнить как можно больше заданий и набрать наибольшее количество баллов.

Тест содержит 20 вопросов. Верное выполнение каждого задания оценивается в 5 балла.

Максимальная сумма баллов - 100.

На прохождение творческого теста отводится один академический час (45 минут)

6. Примерные варианты тестовых заданий

1. Назовите основные составляющие продукт в Сервисе:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

2. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?

1. Содержание сервисной деятельности;
2. Функции сервисной деятельности;
3. Методы сервисной деятельности.

3. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют

1. культуру сервиса;
2. культуру труда работника сервисного предприятия;
3. профессиональный этикет.

4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?

1. Возможность улучшить сервис;
2. Возможность уволить неадекватных сотрудников;
3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.

5. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?

1. Этике сервиса;
2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания;
3. Культуре сервиса

7. Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник. – М.: КНОРУС, 2016.
2. М.А. Солнцев, А.М. Козлова Атмосфера сервиса; учебное пособие – М.: НОЧУ СПО «Авиашкола Аэрофлота», 2014.
3. Неретина Т.Г. - Основы сервисной деятельности. Учебно-методический комплекс-М.: Флинта, 2013

Дополнительная литература

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.96 № 2-ФЗ)
2. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность-М: Дашков и К', 2013.

3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 220 с.