

# **ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ**

## **по «Общим основам сервисной деятельности»**

### **Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности**

Понятие и сущность сервисной деятельности. Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Услуга как ключевое понятие сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития. Классификация услуг. Труд и профессионализм как базовые ценности сервисной деятельности. Виды современного сервиса и принципы его осуществления.

### **Тема 2. Исторические этапы сервисной деятельности**

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Вопросы истории развития сервиса в России.

### **Тема 5. Классификация и характеристика основных видов услуг**

Классификация видов услуг. Общие классификационные признаки услуг. Разновидность услуг и их характеристика.

### **Тема 6. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса**

Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности организации деятельности предприятий. Основные особенности рынка услуг. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Основные признаки предприятия сферы сервиса. Классификация видов предприятий сферы сервиса.

### **Тема 7. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятий**

Качество сервисных услуг. Показатели качества. Контроль качества услуг. Методы контроля качества услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий.

### **Тема 8. Психология взаимоотношений специалиста по сервису и туризму и потребителя в процессе обслуживания**

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Этапы совершения заказа. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Основные правила обслуживания потребителей.

## Рекомендуемая литература

1. Аманжолова, Д.А. Введение в специальность. История сервиса / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов и др. – М.: Альфа-М, 2007. – 384 с.
2. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2019. – 175 с.
3. Лысенко, Ю.В. Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности / Ю.В. Лысенко, М.В. Лысенко, Ю.В. Белоконов. – М.: Русайнс, 2019. – 97 с.
4. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: НГТУ, 2015. – 104 с.
5. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности / Т.Г. Неретина. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 102 с.
6. Резник, Г.А. Сервисная деятельность / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 202 с.
7. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и К°, 2019. – 284 с.
8. Шаронов, М.А. Сервисная деятельность / М.А. Шаронов. – М.: КноРус, 2020. – 282 с.