

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
Институт языков, культуры народов Северо-Востока РФ
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма



ПРОГРАММА
вступительных испытаний (собеседования) для поступающих
в бакалавриат на базе СПО и ВПО
по направлению
100100.62 - «Сервис» (бакалавр),
профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

Программа вступительных испытаний

Якутск 2014

№ 1742-16 от 20.03.2014г.

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
Институт языков, культуры народов Северо-Востока РФ
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

«Утверждаю»: _____
Директор Филиппов Г.Г.
«___» ____ 2014 г.

**ПРОГРАММА
вступительных испытаний (собеседования) для поступающих
в бакалавриат на базе СПО и ВПО
по направлению
100100.62 - «Сервис» (бакалавр),
профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»**

Программа вступительных испытаний

Якутск 2014

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Определение содержания вступительных испытаний	3
3. Требования, проверяемые в ходе вступительных испытаний.....	3
3.1. Перечень основных учебных модулей (ОУМ) – дисциплин образовательной программы	4
3.2. Вопросы вступительных испытаний, выносимых на собеседование.....	4
3.3. Рекомендуемая литература.....	6
3.4. Содержание и критерии оценок	6
3.5. Методические рекомендации по проведению вступительных испытаний	
.....	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Формы и условия проведения вступительных испытаний определяются ученым советом института и доводятся до сведения поступающих не позднее чем за полгода до начала. Им создаются необходимые для подготовки условия, для желающих проводятся консультации.

Результаты вступительных испытаний определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

По результатам вступительных испытаний экзаменационная комиссия принимает решение о зачислении в бакалавриат.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

Вступительные испытания должны определять уровень усвоения выпускником учреждений СПО, ВПО материала по сервису, предусмотренного учебной программой СПО, ВПО и охватывать все минимальное содержание данной дисциплины, установленное соответствующим федеральным государственным образовательным стандартом.

На собеседовании по направлению поступающие демонстрируют знания по сервису, способности к научно-исследовательской деятельности.

Ответ абитуриента должен подтвердить достаточно полное знание современного состояния сферы сервиса.

На экзамене не разрешено использование учебно-методической, справочной литературы или иных вспомогательных материалов, а также мобильных телефонов или других средств связи.

Порядок проведения вступительных испытаний - собеседование

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

Абитуриент должен подтвердить:

- знание по сфере услуг сервиса, ее современного состояния и перспектив избранной специальности.
- оригинальность рассуждения, способности к творческой деятельности.

3.1. Перечень основных учебных модулей (ОУМ) – дисциплин образовательной программы

Программа вступительных испытаний по направлению 100100.62 – «Сервис» (бакалавр), профиль «Сервис в индустрии моды и красоты» включает в себя ключевые и практически значимые вопросы по комплексу специальных дисциплин направления ФГОС.

3.2. Вопросы вступительных испытаний, выносимых на собеседование

Организация и технология процессов обслуживания населения:

1. Понятие и сущность организации и технологии процессов обслуживания населения
2. Характер и содержание процессов сервисного обслуживания (предоставление фотоуслуг, услуг по индивидуальному пошиву одежды или обуви, услуги химчистки и прачечных, услуг по ремонту и индивидуальному строительству, услуги автосервиса и т. д.).
3. Факторы, влияющие на организацию обслуживания населения.
4. Роль сферы сервиса в рыночной экономике. Классификация предприятий сервиса (салон красоты, парикмахерская и т.д.) и их функции.
5. Понятие научно-технического прогресса. Основные направления научно-технического прогресса в сфере сервиса.
Индивидуальные психологические, физические и физиологические потребности человека – основа потребностей и запросов.
6. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Классификация потребностей человека.
7. Методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания.
8. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
9. Основные требования к устройству пунктов приема и выдачи заказов.
10. Поведение в процессе взаимоотношений специалиста по сервису с потребителем услуг. Этика партнерских отношений.
11. Возможности возникновения конфликтных ситуаций и пути их урегулирования. Формы обращения людей друг к другу.
12. Прогрессивные методы продажи услуг и их социально-экономическое значение. Основные принципы предложения услуг различного уровня в

средствах массовой информации.

Сервисная деятельность:

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие сервисной деятельности. Основные элементы сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Трансформация потребностей в свойства товаров, услуг и работ.
3. Схема выполнения заказов индивидуального потребителя.
4. Понятия, виды и значение процессов обслуживания.
5. Организация рабочего места: производительность и безопасность труда.
6. Экологичность производства.
7. Утилизация отходов производства при сервисном обслуживании.
8. Понятие «контактной зоны» как основного начального этапа реализации сервисной деятельности.
9. Государственное регулирование сервисной деятельности.
10. Виды сервисной деятельности. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
11. Сущность, роль и содержание работ по индивидуальному обслуживанию заказчика.
12. Организация экономических связей при организации продажи услуг.
13. Методы продажи услуг.
14. Предприятия, оказывающие услуги населению. Разновидность услуг и их характеристика.
15. Современные формы предложения и продажи услуг.
16. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
17. Организация предприятий сервиса с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
18. Торговые услуги в розничных торговых предприятиях, их роль в повышении качества обслуживания населения.

3.3. Рекомендуемая литература

1. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. Учебное пособие для вузов. -М.: Образовательно-издательский центр «Академия»; 2008.
2. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: Учебное пособие для вузов. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. -М., 2008 .
4. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. -М., 2010.
5. Мотышина М.С., Большаков А.С., Михайлов В.И. Менеджмент в социально-культурном сервисе: учебное пособие. -РД.,2008.
6. Крутик А.Б., Решетова М.В. «Предпринимательство в сфере сервиса» - Академия, 2011.
7. Виноградова М.В., Панина А.А. «Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса» -М, 2013.

3.4. Содержание и критерии оценок

При оценке ответа абитуриента на собеседование предлагается руководствоваться следующими критериями: 1) оценивать полноту и правильность ответа; 2) учитывать степень понимания причинно-следственных связей, общего представления о механизмах исторического развития, особенностях отбора материала и методических средств с учетом возраста обучаемых и уровня их подготовки; 3) дополнительно учитывать форму представления материала и логическую структуру ответа.

Отметка «отлично» ставится, если испытуемый: 1) полно и логически стройно излагает материал, вводит необходимые понятия; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры опирается на собственную практику; 3) излагает материал последовательно и с учетом альтернативных концепций.

Отметка «хорошо» ставится, если испытуемый: даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает незначительные неточности, которые сам же и исправляет, опираясь на дополнительные вопросы экзаменаторов, а также некоторые недочёты в последовательности и структуре излагаемого материала.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если испытуемый: обнаруживает знание и понимание основных положений излагаемой проблемы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке принципиальных положений; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно; 4) не может вносить уточнения в свой ответ, опираясь на дополнительные вопросы экзаменаторов.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если испытуемый: обнаруживает незнание значительной части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и основных положений, не может очертить проблемы в целом и определить ее базовые составляющие.

3.5. Методические рекомендации по проведению вступительных испытаний

Сдача вступительных испытаний проводится на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее трех человек. В состав комиссии, принимающей экзамен по направлению, входит не менее двух преподавателей кафедры социально-культурного сервиса и туризма, а также ответственный секретарь приемной комиссии Института.

Время собеседования на одного экзаменуемого составляет не более 15 минут.

Результаты вступительных испытаний определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются на следующий день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.