

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

---

Время начала экзамена:  
10 ч. 00 мин.

Разработано

\_\_\_\_\_ Л.Д. Колодезникова  
Председатель предметной комиссии по  
профессиональному испытанию

Время окончания экзамена:  
\_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

Утверждено

\_\_\_\_\_ Е.И. Михайлова  
Председатель Приемной комиссии  
СВФУ

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТЫ  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ 100100.62 СЕРВИС**

**Собеседование**

**ЯКУТСК, 2015**

## **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, НПО материала по истории туризма, религиозным и этическим нормам поведения туристов в различных регионах мира, предусмотренного учебной программой СПО, ВПО, НПО и охватывать все минимальное содержание данной дисциплины, установленное соответствующим федеральным государственным образовательным стандартом.

На собеседовании по направлению поступающие демонстрируют знания по организации и технологии процессов обслуживания, роль сферы сервиса в рыночной экономике, поведение в процессе взаимоотношений специалиста по сервису с потребителем услуг.

Ответ абитуриента должен подтвердить достаточно полное знание современного состояния сервисного обслуживания в Якутии.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ.**

Абитуриент должен подтвердить:

- владение знаниями об организации и технологии процессов обслуживания, роль сферы сервиса в рыночной экономике, поведение в процессе взаимоотношений специалиста по сервису с потребителем услуг.

- знание истории организации и технологии процессов обслуживания, роль сферы сервиса в рыночной экономике, поведение в процессе взаимоотношений специалиста по сервису с потребителем услуг.

- оригинальность рассуждения, способности к творческому подходу.

### **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. Перечень вступительных испытаний, выносимых на собеседование.**

1. Организация и технология процессов обслуживания населения:
2. Понятие и сущность организации и технологии процессов обслуживания населения.
3. 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.
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.

13. Основные принципы предложения услуг различного уровня в средствах массовой информации.

### **3.3. Критерии оценки знаний собеседуемых:**

Собеседование оценивается по следующим критериям:

- Правильность и полнота раскрытия темы
- Уровень владения теоретическими знаниями
- Последовательность и логичность изложения.
- Баллы, полученные вами, суммируются.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 100100.62 Сервис.