

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное  
образовательное учреждение высшего образования  
АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)**

**УТВЕРЖДЕНО**

на заседании Ученого Совета  
«04» октября 2021, протокол №2  
Председатель Ученого Совета,  
ректор Академии ИМСИТ  
Профессор



Р.Л. Агабеян

**ПРОГРАММА**

**вступительного испытания по дисциплине  
«ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**Направления подготовки:**

43.03.03 – Гостиничное дело

43.03.02 – Туризм

Для поступающих на базе среднего профессионального образования

---

Дата утверждения: 4 октября 2021 года, протокол Ученого Совета №2

Краснодар  
2021

**Составители:**

Профессор кафедры педагогики и межкультурных коммуникаций, доктор географических наук, профессор Елисеева Н.В.

## **1. Общие положения**

Программа вступительных испытаний по **Основам сервисной деятельности** ориентирована на обязательный минимум содержания образования, который включает в себя первоначальные знания по смежным предшествующим дисциплинам, ключевые понятия дисциплины как: типы клиентов и их потребности, основные этапы процесса обслуживания, роль и значение программ лояльности.

Испытания проводятся в форме тестирования, по итогам которого **оцениваются:**

- понимание важности сервисной деятельности в гостеприимстве и туризме;
- знание и понимание основных исторических аспектов развития сервиса в России;
- знание сущности и природы услуг;
- знание коммуникации и контактных зон обслуживания;
- знание составляющих культуры сервиса в гостеприимстве;
- умение применять на практике ранее полученные знания.

**Оценка** вступительных испытаний осуществляется по 100 балльной системе.

## **2. Программа по основам сервисной деятельности**

### **1. Услуги и обслуживающая деятельность в современном обществе**

Общая характеристика доиндустриального, индустриального и постиндустриального общества. Увеличение спроса на услуги. Возникновение и развитие сферы услуг. Основные исторические периоды развития системы обслуживания в России. Уровень жизни населения и характеристика сферы услуг в исторических периодах развития системы обслуживания в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Развитие сервисной деятельности в обществе современного типа.

### **2. Услуга как специфический продукт обслуживающей деятельности**

Сущность сервисных услуг. Основные определения понятия «услуга». Главные характеристики услуг. Ценность услуг. Отличительные особенности услуги от физического продукта. Основные характеристики услуг.

Классификация услуг по уровню сервиса: основные, сопутствующие, дополнительные и расширительные. Уровни продукта и сервисный компонент. Принципы современного сервиса. Формирование ассортимента услуг.

### **3. Теория организации обслуживания**

Особенности функционирования сервисного предприятия. Предприятие сервиса как система обслуживания. Понятие производственной системы обслуживания. Основное и подсобное пространство. Концепция сервисного обслуживания. Скрытые и открытые процессы обслуживания. Понятие «видимая зона обслуживания». Сервисная политика обслуживающих предприятий в туристском бизнесе. Значение результатов изучения потребностей потребителей для разработки программ обслуживания. Проблемы, возникающие при оказании услуг. Общение как взаимопонимание. Культура общения и внутренняя культура человека. Проблема конфликтных ситуаций. Создание культуры обслуживания.

### **4. Особенности организации обслуживания**

Принципы сервиса, которые согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей. Уровень культуры сервиса туристского и гостиничного предприятия. Факторы влияния: комфорт как ключевой инструмент в создании качественного продукта. Этика культуры сервиса: уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов. Стиль обслуживания как устойчивая общность приемов обслуживающей деятельности персонала сервисного предприятия. Особенности взаимодействия обслуживающего персонала и потребителей в контактной зоне.

### **3 Перечень вопросов вступительного испытания**

#### **Вопросы к экзамену**

1. Социально-экономические предпосылки становления и развития системы обслуживания населения.
2. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
3. Историческая и современная практика обслуживания населения в России.
4. Значение сферы услуг в экономике страны.
5. Особенности функционирования предприятий, оказывающих услуги населению.
6. Основные факторы влияния на развитие сферы услуг.
7. Элементы системы организации обслуживания.
8. Предприятие сервиса как часть системы по организации обслуживания потребителей.
9. Потребности и услуги.
10. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
11. Создание культуры обслуживания на предприятии сервиса.
12. Уровень сервиса. Классы обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания и сервисные технологии в сфере гостиничных услуг.
14. Процесс обслуживания. Факторы раздражения потребителей.
15. Компоненты эффективности процесса оказания гостиничной услуги.
16. Типовые схемы организации процесса обслуживания потребителей.
17. Коммуникации и контактные зоны в сервисной деятельности.
18. Проблемы, возникающие при оказании услуг.
19. Роль персонала в организации обслуживания потребителей.
20. Воздействие культуры на поведение потребителя.
21. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
22. Стандарты обслуживания.

#### **Список рекомендуемых нормативных правовых актов и литературы**

##### **Законодательные акты:**

1. «ФЗ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 №2300-1 сб. нормативных документов. М.: ЭНН, 1995

2. Приказ Минкультуры 8. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями: Приказ Минкультуры России от 11.07.2015 № 1215.
3. Закон РФ «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 г. № 2300-1).
4. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ).
5. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (от 18 июля 2007 г. № 452).
6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (9 октября 2015 года №1085)

#### **а) Основная литература:**

1. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Иванилова С.В.— Электрон. тексто-вые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 216 с.— Режим до-ступа: <http://www.iprbookshop.ru/57128.html>
2. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] / Н. И. Кабушкин. - М. : КНОРУС, 2013. - 413 с.
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
4. Барчуков И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] / И. С. Барчуков и др. - 3-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2014. - 168 с.
5. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520> — ЭБС «IPRbooks»

#### **б) Дополнительная литература**

1. Ветитнев А. М. Организация санаторно-курортной деятельности [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / А. М. Ветитнев, Я. А. Войнова. - Электрон. текстовые дан. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 270 с.
2. Гаранин Н.И. Основы безопасности гостиничной деятельности [Текст]: учеб. пособие / Н. И. Гаранин; МосГУ. Каф. социал.-культ. сервиса и туризма. - М.: Логос, 2013. - 287 с.
3. Джон Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул— Электрон. данные. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — 347 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48430.htm>
4. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>.
5. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Удалова И.Б., Удалова Н.М., Машинская Е.А.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57251.html>).

#### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Windows 10 Pro RUS. Подписка Microsoft Imagine Premium - Invoice № 9554097373 от 22 июля 2019г. Срок действия - 1 год.
2. Программное обеспечение по лицензии GNU GPL: Google Chrome, LibreOffice, Mozilla Firefox, Notepad++.

#### **г) информационные справочные системы ИМСИТ**

1. [http://www.biblio-online.ru/ЭБС\\_издательства\\_«Юрайт»](http://www.biblio-online.ru/ЭБС_издательства_«Юрайт»)
2. [http://e.lanbook.com/ЭБС\\_издательства\\_«Лань»](http://e.lanbook.com/ЭБС_издательства_«Лань»)
3. [http://www.iprbookshop.ru/ЭБС\\_IPR\\_BOOKS](http://www.iprbookshop.ru/ЭБС_IPR_BOOKS)
4. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>

5. Электронная библиотечная система Znanium [Электронный ресурс] -  
Режим доступа: <http://new.znanium.com>

Ответственный секретарь приемной комиссии

И.Д. Баум

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной работе,  
доцент

Н.И. Севрюгина