



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

ректор СКСИ

С.Е. Шиянов

«15» 10 2025 г.

**ПРОГРАММА АТТЕСТАЦИИ  
(для проведения конкурсного отбора)**

**при переводе и восстановлении на образовательные программы  
высшего образования – программы бакалавриата:**

- 43.03.01 Сервис  
направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис
- 43.03.01 Сервис  
направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе  
формы обучения: очная, заочная
- 43.03.02 Туризм  
направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг  
форма обучения: очная

**на места по договорам об оказании платных образовательных услуг**

Разработано:

Член аттестационной комиссии по образовательным программам: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома направленность: Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома квалификация: Техник; 43.02.10 Туризм квалификация: Специалист по туризму; 43.02.16 Туризм и гостеприимство направленность: Предоставление туроператорских и турагентских услуг квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству; 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис; 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе; 43.03.02 Туризм направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг; 43.04.01 Сервис направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания, канд.филос.наук, доцент, зав.кафедрой сервиса и туризма

Вергун Т.В.

«15» 10 2025 г.

Согласовано:

Председатель аттестационной комиссии по образовательным программам: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома направленность: Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома квалификация: Техник; 43.02.10 Туризм квалификация: Специалист по туризму; 43.02.16 Туризм и гостеприимство направленность: Предоставление туроператорских и турагентских услуг квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству; 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис; 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе; 43.03.02 Туризм направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг; 43.04.01 Сервис направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания, канд.филос.наук, доцент, зав.кафедрой сервиса и туризма

Гришин Д.В.

«15» 10 2025 г.



## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Цели программы	3
Содержание программы	3
Вопросы собеседования	3
Рекомендуемая литература	4
Общие правила проведения процедуры конкурсного отбора	4



### Введение

Настоящая программа направлена на оказание содействия по организации самостоятельной подготовки к конкурсному отбору среди лиц, подавших заявление о переводе или восстановлении на образовательные программы 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис, 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе, 43.03.02 Туризм направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг, по результатам аттестации в форме собеседования (далее – программа аттестации, программа) по дисциплине «Сервисная деятельность».

Конкурсный отбор проводится в случае, если заявлений о переводе или восстановлении подано больше количества вакантных мест для перевода по образовательным программам 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис, 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе, 43.03.02 Туризм направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

### Цели программы

Программа аттестации имеет целью проверить соответствие уровня подготовки данных лиц для освоения образовательных программ 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис, 43.03.01 Сервис направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе, 43.03.02 Туризм направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг и определить возможность зачисления обучающихся, имеющих более высокое количество набранных баллов по результатам аттестации.

### Содержание программы

**Сфера услуг как сфера экономики.** Сфера услуг – третичный сектор экономики. Специфика рынка услуг. Темпы роста отраслей сферы услуг. Особенности сферы сервиса. Популярные и востребованные услуги.

**Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.** Исторические и социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Философия сервиса – новое мировоззрение человека. Развитие сервисной деятельности в современных условиях: зарубежный и отечественный опыт. Развитие индустрии и инфраструктуры сферы услуг. Виды потребностей. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Особенности сервисной деятельности в России.

**Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе сервисной деятельности**

Клиенты и их потребности. Культура общения. Культура сервиса Проблема конфликтных ситуаций. Требования профессиональной этики работников сферы обслуживания.

**Особенности функционирования отдельных групп услуг.**

Сфера бытового обслуживания. Доля бытовых услуг в общем объеме оказываемых услуг населению. Посреднические услуги. Инновационный аспект дилерства. Досуговые услуги. Группы предприятий отдыха и развлечений. Туристские услуги. Услуги гостеприимства. Международная торговля услугами. Темпы роста рынка международных услуг. Диверсификация форм сотрудничества стран в торговле услугами.

### Вопросы собеседования

1. История развития сервисной деятельности в доиндустриальную, индустриальную и постиндустриальную эпохи.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Сервисная деятельность: сущность и содержание.
6. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, сервис.
7. Типология услуг.



8. Характеристика услуги – неосвязаемость.
9. Характеристика услуги – неразрывность производства и потребления услуги.
10. Характеристика услуги – изменчивость.
11. Характеристика услуги - неспособность услуг к хранению.
12. Диверсификация услуг.
13. Отличительные особенности услуги от товара.
14. Профессиональное поведение работников контактной зоны. Социальная роль.
15. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны.
16. Требования к речи работника контактной зоны.
17. Культура общения работника контактной зоны с покупателем.
18. Речевое воздействие работника контактной зоны в процессе общения с покупателем.
19. Проблема конфликтных ситуаций в процессе общения с покупателем.
20. Материальные и духовные потребности Индивидуальные и коллективные потребности.
21. Клиенты и их потребности.
22. Тенденции в развитии потребностей у клиентов.
23. Роль сервиса в удовлетворении потребностей.
24. В чем состоит риск при совершении покупки услуги.
25. Основные виды деятельности.
26. Что такое индивидуальный подход к клиенту?
27. Ожидания потребителя от обслуживания. Психология «раба и господина».
28. Понятие стиля обслуживания клиентов.
29. Процесс покупки товаров и услуг коллективным заказчиком.
30. Новые виды услуг.
31. Прогрессивные формы обслуживания.

#### **Рекомендуемая литература**

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с.
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — Москва : Дашков и К, 2021. — 207 с.
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, 2019. — 208 с.

#### **Общие правила проведения процедуры конкурсного отбора**

##### *Форма проведения*

Конкурсный отбор среди лиц, подавших заявление о переводе или восстановлении, проводится по результатам аттестации в форме собеседования по дисциплине «Сервисная деятельность».

Аттестация проводится очно в учебных аудиториях института.

Аттестация проводится на русском языке. На языке республики Российской Федерации и (или) на иностранном языке не проводится.

Количество вопросов выносимых на аттестацию, проводимую в форме собеседования, не менее трех. В процессе ответа необходимо раскрыть основные понятия по содержанию вопроса; представить основные сущностные характеристики проблемы, освещаемой в рамках изложения вопроса; дать необходимые комментарии и обобщения.

Время подготовки устного ответа составляет не менее 30 мин. Опрос длится, как правило, не более 15 минут.

Членами аттестационной комиссии могут быть заданы дополнительные вопросы в соответствии с программой аттестации, направленной на оказание содействия по организации самостоятельной подготовки к конкурсному отбору среди лиц, подавших заявление о переводе или восстановлении по соответствующей образовательной программе или группе образовательных программ.



Проведение конкурсного отбора по результатам аттестации в форме собеседования определено соответствующим положением, определяющим порядок и сроки проведения конкурсного отбора.

#### *Критерии оценивания*

Результаты аттестации в форме собеседования оцениваются по 100-балльной шкале согласно критериев оценивания и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания аттестационной комиссии.

При оценке учитываются следующие качественные показатели ответов:

- глубина (теоретические знания);
- осознанность (умения применять, обобщать, критически оценивать полученную информацию);
- полнота (соответствие объему программы).

При оценке учитывается также число и характер ошибок (существенные или несущественные). Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной и осознанностью ответа (например, лицо, осуществляющее перевод или восстановление не смогло применить теоретические знания для объяснения явлений, для установления причинно-следственных связей, сравнения и классификации явлений и т.д.).

Несущественные ошибки определяются неполнотой ответа (например, упущение из вида какого-либо нехарактерного факта, дополнения при описании процесса, явления, закономерностей и т.д.); к ним могут быть отнесены оговорки, допущенные при невнимательности лиц, осуществляющих перевод или восстановление.

**«100 баллов»** – демонстрируется глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития науки и практики; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении различных проблем науки (культуры и образования) используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный;

**«75 баллов»** – демонстрируется достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию члена аттестационной комиссии;

**«50 баллов»** – в ответе допускаются существенные ошибки; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно;

**«25 баллов»** – демонстрируется непонимание основных направлений и перспектив развития науки и практики; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах членов аттестационной комиссии; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Итоговый балл аттестации проводимого в форме собеседования определяется путем суммирования баллов по 100-балльной шкале за каждый теоретический ответ на вопросы и выведения среднего балла.

Условиями конкурсного отбора определяется возможность зачисления лиц, осуществляющих перевод или восстановление, имеющих более высокое количество набранных баллов по результатам аттестации.

По результатам конкурсного отбора институт принимает решение о зачислении на вакантные места лиц, осуществляющих перевод или восстановление, наиболее подготовленных к освоению соответствующей образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата,



руководствуясь при переводе средним баллом успеваемости, а также совокупностью и значимостью индивидуальных достижений.

Минимальное количество баллов, подтверждающих успешное прохождение аттестации в форме собеседования в рамках конкурсного отбора, установлено – 50 баллов.