



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

УТВЕРЖДАЮ
ректор СКСИ
С.Е. Шиянов
« 27 » 05 2026 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: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе
формы обучения: очная, очно-заочная, заочная
- 43.03.02 Туризм
направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг
формы обучения: очная, заочная

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; 43.02.16 Туризм и гостеприимство направленность: Предоставление туроператорских и турагентских услуг; 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.
« 27 » мая 2026 г.

Согласовано:

Председатель аттестационной комиссии по образовательным программам: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома направленность: Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома; 43.02.16 Туризм и гостеприимство направленность: Предоставление туроператорских и турагентских услуг; 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. экон. наук, доцент кафедры сервиса и туризма


Гришин Д.В.
« 27 » 05 2026 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: 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: 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: 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. Бурняшева, Л. А. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. А. Бурняшева. – Москва : КноРус, 2025. – 428 с. – ISBN 978-5-406-13894-6.
2. Бражников, М.А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2026. – 144 с. – ISBN 978-5-534-18703-8.
3. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. – Москва : КноРус, 2026. – 191 с. — ISBN 978-5-406-15442-7.

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, руководствуясь при переводе на образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата 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.