


**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Армавирский социально-психологический институт»**

РЕКОМЕНДОВАНО на заседании
Ученого совета
ОЧУ ВО «Армавирский социально-
психологический институт»
протокол № 5 от 29.12.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
ректор ОЧУ ВО «Армавирский
социально-психологический
институт»

Д.Н. Недбаев
29 декабря 2023 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

**для поступающих в 2024 году на программы магистратуры
на базе высшего образования**

по образовательной программе
«Социально-культурный сервис»

**по направлению подготовки:
43.04.01 «Сервис»**

Армавир
2023 год

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью вступительных испытаний является предоставление возможности абитуриенту продемонстрировать освоение программы бакалавриата и подтвердить соответствие приобретённых знаний и компетенций уровню требований для дальнейшего обучения по программе магистерской подготовки.

Настоящая программа составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис».

Задачами вступительных испытаний являются выявление у абитуриента теоретических знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей семьи, общества.

Поступающий в магистратуру должен продемонстрировать способность и готовность к:

- задачам профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;
- разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя;
- организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя;
- организации контактной зоны предприятия сервиса;
- планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства;
- изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
- участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов;
- выполнению инновационных проектов в сфере сервиса;
- применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- разработке процесса предоставления услуг. В том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
- диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- работе в контактной зоне с потребителем. Консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса;
- осуществлению контроля качества процесса сервиса. параметров технологических процессов. Используемых ресурсов.

Поступающий должен уметь применять на практике современные модели сервиса и теории оптимального управления, владеть современной теорией и практикой эффективной хозяйственной деятельности; методами оценки, анализа, прогнозирования и проектирования систем сервиса. Знать и уметь анализировать основные концепции в сфере услуг, научно-технического прогресса, управления экономикой и обществом.

Абитуриент должен быть в курсе современных тенденций развития инновационной и научной сферы, иметь собственное обоснованное мнение по направлениям и стратегиям развития страны и регионов. Давать чёткие определения основных понятий и терминов в области сервиса.

Для лиц, поступающих на обучение по программам магистратуры проводится

собеседование.

Результаты вступительных испытаний оцениваются по стобалльной шкале.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ «СЕРВИСОЛОГИЯ»

Тема 1. Предмет и задачи сервисологии

Понятие о сервисе, предмете и объекте исследования дисциплины. Развитие представлений о человеке в философской антропологии. Человек как смысловая модель мира.

Тема 2. Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей

Понятие о человеке, структурная характеристика подходов к сущности человека. Взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе: в древнеиндийской философии, философии древнего Китая, Западноевропейской философской традиции. Концепции софистов, материалистического монизма и антропологического дуализма, взгляд на человека и его потребности в истории русской философской мысли. Конкурирующие установки: теоцентризм, логоцентризм, социоцентризм, антропоцентризм.

Тема 3. Философская антропология и современные науки о человеке

Исследование уникальности человека, роль философии в комплексном изучении человека, место человека в иерархии живых существ, дуальность его природы. Прослеживается единство биологического и социального в человеке, происхождение человека. Религиозные интерпретации антропогенеза. Проблема человеческого бытия в современной философии (экзистенциальная антропология, структурная антропология, систематическая антропология, религиозная антропология).

Тема 4. Нравственная и духовная сущность человека

Изучение характеристики человека как индивида, как субъекта социальных отношений и сознательной деятельности. Человек как индивид и личность в процессе игры ролей и становления своей сущности. Нравственно-духовная сущность человека. Человек в поисках смысла своего существования, в поисках красоты (эстетическое измерение человеческого бытия), в поисках добра (этическое измерение человеческого бытия), в поисках истины.

Тема 5. Современные психологические теории личности и потребности человека

Взгляд на человека у ряда современных психологов, многообразие значений понятия личности в психологии. Общие положения понятия. Основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье). Основные положения, отражающие фундаментальные различия взглядов на природу человека у ряда персонологов.

Тема 6. Психодинамическое направление теории личности и потребности человека.

Потребности как реализация человеческих влечений. Психоаналитический взгляд на человека, его природу и потребности у З. Фрейда. Взгляд на человека у А. Адлера. Понятие о комплексе неполноценности, жизненном стиле личности, стремлении к превосходству и социальном интересе. Выделение Адлером типологии личности («Реальная компенсация», «Псевдокомпенсация», «Ненужные», «Пустые делатели добрых дел»), их характеристика и потребности.

Тема 7. Аналитическая теория личности К.Г. Юнга, эго психология Э. Эриксона

Взгляды Юнга и Эриксона на природу человека. Типология личности у К.Г. Юнга. Взгляд Юнга на становление человеческой самости, на индивидуацию как потребность человека в становлении, самосовершенствовании, реализации «Я». Изучение человека как социального существа у Э. Эриксона, рассмотрение потребностей человека в различные возрастные периоды. Потребность человека в личностном росте.

Тема 8. Гуманистическая теория личности Э. Фромма

Изучение личности как продукта взаимодействия между врожденными потребностями и давлением социальных норм и предписаний. Исследование экзистенциальных потребностей человека (потребность в установлении связей, потребность в преодолении, потребность в укорененности, в идентичности, в системе взглядов, ценностей и преданности). Социальные типы характера по Фромму: продуктивные и непродуктивные ориентации характера. Экзистенциальные потребности человека.

Тема 9. Социокультурная теория личности К. Хорни

Взгляд К. Хорни на человека в аспекте культурного своеобразия. Базисные потребности человека (потребность в удовлетворении и в безопасности). Десять невротических потребностей человека. Типология личности у К. Хорни (ориентация на людей – уступчивый тип, ориентация от людей – обособленный тип, ориентация против людей – враждебный тип).

Тема 10. Диспозициональное направление в теории личности

Изучение взглядов на человека у Г. Олпорта, Р. Кеттела, Г. Айзенка. Рассмотрение потребности человека в личностном росте, исследование индивида как развивающейся системы.

Тема 11. Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер).

Рассмотрение человека во взаимодействии с другими людьми, в реализации целей. Изучение шести категорий потребностей человека (потребность в признании и компетентности, в защите, в доминировании, в независимости, любви и привязанности, в физическом комфорте). Компоненты потребностей у Роттера.

Тема 12. Гуманистическая теория личности А. Маслоу.

Основные принципы гуманистической психологии. Взгляд А. Маслоу на человека. Мотивация и иерархия потребностей: физиологические потребности, потребность в безопасности и защите, в принадлежности и любви (дефицитарная и бытийная любовь), потребность в самоуважении и уважении другими людьми, потребность в самоактуализации. Дефицитарная мотивация и мотивация роста. Метапотребности по Маслоу.

Тема 13. Направленность личности

Мотивация и мотивы активности человека. Мотивационная сфера и мотивационные свойства личности. Основные взгляды на данные понятия. Установки, идеалы, склонности, привычки человека. Основные подходы к понятию: потребность. Потребность как побудитель активности человека, как нужда, предмет ее удовлетворения, как отсутствие блага, как ценность, как состояние. Потребностные отношения человека.

Тема 14. Содержание понятия потребности.

Изучение потребности как системной реакции. Определение потребности. Структурный анализ системы потребностей, основные классификации.

Тема 15. Сервисная деятельность и ее профессиональная сущность

Изучение сферы услуг, её определение, материальные и нематериальные услуги, особенности нематериальных. Классификация услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания. Рассмотрение услуг в аспекте их качества, культура сервиса. Психологическая культура сервиса, типы темперамента клиента и работника сферы услуг, особенности их взаимодействия.

Тема 16. Особенности мотивации предпринимательской деятельности. Мотивация потребителя

Особенности рынка сферы услуг, этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Тема 17. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей.

Поведение потребителя в процессе принятия решений. Покупательский спрос. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления.

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология). Учебное пособие. [Текст] / Ю.Ю. Балакина. – М.: Феникс, 2010. – 288 с.
2. Садохин, А.Л. Сервисология: человек и его потребности. Учебное пособие. [Текст] / А.Л. Садохин. – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с.
3. Веснин В. Р. Менеджмент. Гриф МО РФ СПб.: Проспект, 2012
4. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Гриф УМО по образованию в области сервиса и туризма. М.: Академия, 2010.
5. Вачугов Д. Д., Веснин В. Р., Кислякова Н. А., Практикум по менеджменту. Деловые игры. М.: Высшая школа, 2013.
6. Игнатьева А. В., Максимцов М. М., Вдовина И. В., Доценко Е. В. М. Менеджмент: Учебно-практическое пособие (ГРИФ) М.: ИНФРА-М, Вузовский учебник, 2011
7. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента. 11-е изд., стереотип.- М.: Новое знание, 2013.
8. Кнышова Е. Н. Менеджмент. М.: Форум. Инфра-М, 2010

Дополнительная литература:

1. Дымшиц, М. Н. Манипулирование покупателем [Текст] / М. Н. Дымшиц. – М. : Омега-Л., 2004. – 252 с.
2. Маслоу, А.В. Мотивация и личность [Текст] / А.В. Маслоу. – СПб.: Питер, 2003.
3. Фоксолл, Г.Д. Поведение потребителя / Г.Д. Фоксолл. – М.: МГИМО, 2000.
4. Ананьева, Т.Н. и др. Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии – науки синергийного типа. [Текст] / Т.Н. Ананьева, В.Э. Багдасарян, М.Н. Буткевич. – М.: Собрание, 2008. – 247 с.

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Тема 1. Сервисная деятельность

Виды сервисной деятельности. Классификация сервиса.

Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные структурные элементы в системы сервиса. Объективные факторы. Определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе. Функции сервиса. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции.

Тема 2. Социальное взаимоотношение в сфере сервиса

Взаимоотношения специалистов по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Сущность понятия «контактная зона». Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Виды конфликтов. Способы разрешения. Исходы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Тема 3. Теория организации обслуживания

Новые виды услуг, прогрессивные формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание. Эстетическая культура. Защита прав потребителей.

Тема 4. Предприятия сферы услуг

Требования к предприятиям сервиса. Классификация предприятий сервиса. Методы и формы обслуживания. Подготовка к обслуживанию потребителей. Обслуживание.

Тема 5. Разновидность услуг и их характеристика

Сущность понятия «качество услуги». Классификация услуг. Жизненный цикл услуги. Особенности покупки услуги. Специфика рынка услуг. Требования к качеству услуг. Факторы влияющие на качество услуг. Защита прав потребителей. Общество защиты прав потребителей образовательных услуг.

Тема 6. Современные организационные формы сервисной деятельности

Сущность франчайдинга. Сущность мерчайдайзинга. Инновации в организации предприятий сервиса. Этапы инновационного цикла реализации инноваций. Понятия «инновация-продукт», «инновация-процесс». Обучение кадров как этап реализации инновационного цикла.

Тема 7. Профессиональный этикет специалиста в области сервиса

Культура сервиса. Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса. Эстетический аспект культуры сервиса. Модель качества обслуживания.

Тема 8. Сервис как система услуг

Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Выявление потребностей человека. Потребности и мотивы. Личностные факторы влияния на поведение потребителя. Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей как процесс потребления.

Тема 9. Производственный процесс и его структура.

Процесс оказания услуг и его структура. Производственные процессы и процессы обслуживания клиентов. Организация производственного процесса во времени и пространстве. Длительность производственного цикла и время оказания услуг. Пути сокращения длительности производственного цикла и времени оказания услуг.

ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Ананьева, Т.Н. и др. Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии – науки синергичного типа. [Текст] / Т.Н. Ананьева, В.Э. Багдасарян, М.Н. Буткевич. – М.: Собрание, 2008. – 247 с.
2. Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология). Учебное пособие. [Текст] / Ю.Ю. Балакина. – М.: Феникс, 2010. – 288 с.
3. Коноплёва, Н.А. Сервисология: человек и его потребности. Учебное пособие. [Текст] / Н.А. Коноплёва. – М.: МПСИ, 2008. – 248 с.
4. Садохин, А.Л. Сервисология: человек и его потребности. Учебное пособие. [Текст] / А.Л. Садохин. – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с.
5. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения. М.: Дашков и К. 2012. 220 с.
6. Сафонова Л.В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма. М.: Академия, 2009.126 с.
7. Беспалова Ю.М. Деловая этика и деловой этикет. Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2012. 348 с.
8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М., 2013. 351 с.
9. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М., 2012.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Дымшиц, М. Н. Манипулирование покупателем [Текст] / М. Н. Дымшиц. – М. : Омега-Л., 2004. – 252 с.
2. Маслоу, А.В. Мотивация и личность [Текст] / А.В. Маслоу. – СПб.: Питер, 2003.
3. Фоксолл, Г.Д. Поведение потребителя / Г.Д. Фоксол. – М.: МГИМО, 2000.
4. Федцов, В. Г.. Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие для студ., обуч. по спец. "Соц.-культ. сервис и туризм" и "Сервис"/ В. Г. Федцов. - 2-е изд.. - Ростов-на-Дону: ФЕНИКС, 2008. - 503 с.
5. Волков, Ю. Ф.Технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие для студ. вузов/ Ю. Ф. Волков. - 2-е изд.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. - 384 с.
6. Аванесова, Г. А.. Сервисная деятельность: ист. и совр. практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 230500 "Соц.-культ. сервис и туризм", 230600 "Домоведение"/ Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Аспект Пресс, 2006. - 320 с.

7.	80 – 100 баллов	Всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренное программой. Понимание сущности и взаимосвязи основных понятий дисциплин в их значении для приобретаемой профессии. Логически последовательная речь.
----	--------------------	---

	Содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы членов экзаменационной комиссии. Использование дополнительной литературы, рекомендованной программой.
60 – 79 баллов	Достаточно полные знания материала. Системный характер знаний по дисциплинам и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Понимание сущности и взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии. Последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы членов экзаменационной комиссии. Усвоение основной литературы, рекомендованной в программе.
40 – 59 баллов	Знания по основным разделам курса, необходимые для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по специальности. Выполнение заданий, предусмотренных программой. Усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Погрешности в ответе на поставленные вопросы и при выполнении заданий. Овладение необходимыми дополнительными знаниями под руководством преподавателя.
0 – 39 баллов	Пробелы в знаниях по основным разделам курса, недостаточно полные, по некоторым разделам отрывочные. Принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

**Минимальное количество баллов, подтверждающее успешность
прохождения вступительного испытания - 36 баллов**

