МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»
_____ В.Д. Рябичев
«__04__» ____04_____ 2025 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проведению профессионального аттестационного экзамена для лиц, поступающих на обучение по программам магистратуры
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис

Пояснительная записка состоит из:
- программы вступительного испытания;
- требований к уровню подготовки поступающих;
- перечня рекомендованной литературы;
- порядка проведения вступительного испытания;
- критериев оценивания

Луганск 2025

ВВЕДЕНИЕ

Программа вступительного профессионального аттестационного экзамена разработана на основании образовательных программ бакалавриата соответствующего направления подготовки.

Целью проведения вступительного экзамена является проверка уровня знаний, умений и навыков поступающих, необходимых для освоения образовательной программы данного уровня высшего образования.

1 ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО АТТЕСТАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

1.1. Технологии сервисной деятельности

Нормативные документы по обслуживанию населения. Организация обслуживания потребителей услуг. «Контактная зона» сервисных предприятий. Эффективные коммуникации в сервисе. Сфера услуг в современном обществе. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.

1.2. Управление персоналом на предприятиях сервиса

Человеческие ресурсы компании как объект системы управления персоналом предприятий сервиса. Организационное проектирование в коммерческой организации. Технология управления персоналом и его развитием на предприятии сервиса. Нормирование труда как основа его организации.

1.3. Организация бизнес-процессов

Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов. Анализ эффективности бизнес-процессов. Автоматизация бизнес-процессов. Виды бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами. Описание и моделирование бизнес-процессами. Технологии (схемы) бизнес-процессов. Анализ эффективности бизнес-процессов. Совершенствование бизнес-процессов. Реинжиниринг. Бенч-маркетинг.

1.4. Цифровая грамотность и обработка данных

Введение в цифровые технологии. Интернет-технологии. Электронные почтовые сервисы. Обработка текстовой информации. Организация работы с табличными данными средствами электронных таблиц. Цифровые технологии для обработки графических изображений. Информационная безопасность и её составляющая.

1.5. Управление качеством и стандартизация сервисных услуг

Введение в качество и стандартизацию сервисных услуг. Возникновение и развитие управления качеством и стандартизация сервисных услуг. Принципы обеспечения качества и стандартизации сервисных услуг. Терминология в области качества и стандартизации. Функции управления качеством и стандартизации сервисных услуг. Международные стандарты. Управление качеством в и стандартизация сервисных услуг. Разработка и внедрение систем качества и стандартизации сервисных услуг.

1.6. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Производство как система управления. Способы описаний систем. Моделирование процессов. Методы анализа систем. Реинжиниринг- сущность и методология. Оптимизация производственных процессов. Производство и его составляющие. Системы управления. Обратная связь как основной принцип управления. Преобразования в процессе производства. Модернизация производств. Методы жизнециклического, инновационного, инвестиционного, технико-экономического, структурного анализа модели производства. Классификация моделей для оптимизации производства. Информационное и математическое обеспечение в системе моделей. Условия применения методов линейного программирования. Основные положения симплекс-метода. Двойственная задача. Устойчивость решений.

1.7. Тренды и анализ рынка труда

Анализ рынка глобальных трендов: определение тренда, понятие тренд-аналитики. Глобальные тренды и структура рынка: концепция диффузии инноваций; схема структуры глобального рынка; примеры и анализ глобальных трендов на рынке труда, в социальной структуре общества, на уровне конкретного индивида, в концепциях развития городов и городской экономики. Разбор методов социального проектирования, социального прогнозирования, методик Форсайт исследований; особенности и отличия основных методов для построения прогнозов. Мониторинг и визионерство: способы научного предсказания будущих трендов; организация процесса мониторинга трендов; построение сценариев и разработки дорожных карт.

2 ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПОСТУПАЮЩИХ

Поступающий должен:

Знать:

- основной категориальный аппарат, историю возникновения и развитие дисциплин, которые читаются кафедрой «Управление персоналом и экономической теории»;
- сущность политики и стратегии в области персонала;
- принципы отбора, адаптации, аттестации и развития персонала;
- основные законодательные и нормативные акты, которые регламентируют деятельность персонала на предприятии.

Уметь:

- проводить мероприятия по отбору, оценке и аттестации персонала;
- планировать численность персонала на предприятии;
- управлять организационной культурой на предприятии.

3 СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алдобаева Э. Ю. Совершенствование сервисной деятельности как фактор конкурентоспособности предприятий сферы услуг: выпускная квалификационная работа (ВКР) по направлению подготовки 43.04.01 – Сервис, направленность (профиль) "Сервис в торговле" / Э. Ю. Алдобаева; рук. Е. В. Петрухина. – Орёл, 2023.

2. Барановская И. А. Формирование эффективного механизма повышения качества и конкурентоспособности услуг в сервисной экономике: выпускная квалификационная работа (ВКР) по направлению подготовки 43.04.01 – Сервис, направленность (профиль) Сервис в торговле / И. А. Барановская; рук. Е. В. Петрухина. – Орёл, 2022.

3. Игнатова Н. В. Формирование системы клиент-ориентированного сервиса как основа повышения качества услуг: выпускная квалификационная работа (ВКР) по направлению подготовки 43.04.01 – Сервис, направленность Сервис в торговле / Н. В. Игнатова; рук. Е. В. Петрухина. – Орёл, 2023.

4. Корнеева Е. В. Совершенствование сервисной деятельности как фактор конкурентоспособности предприятий сферы услуг: выпускная квалификационная работа (ВКР) магистра по направлению подготовки 43.04.01 – Сервис, направленность (профиль) «Сервис в торговле» / Е. В. Корнеева; рук. Е. В. Петрухина. – Орёл, 2022.

5. Логвинова Е. О. Выбор стратегии развития предприятий сервисных услуг / Е. О. Логвинова ; рук. И. А. Барановская. – Орёл, 2023.

6. Михалева И. О. Исследование сервисной деятельности и системы сбыта предприятия (по отраслям). Сервис в торговле / И. О. Михалева; рук. Е. В. Дудина. – Орёл, 2021.

6. Романова Е. В. Повышение качества подготовки кадров для предприятий сферы сервиса с учетом требований рынка труда: выпускная квалификационная работа (ВКР) по направлению подготовки 43.04.01 – Сервис, направленность (профиль) Сервис в торговле / Е. В. Романова; рук. Е. В. Дудина. – Орёл: [б. и.], 2023.

7. Скворцова И. А. Стратегия и качество обслуживания как факторы повышения конкурентоспособности сервисных предприятий, 2019.

8. Щербачева К. В. Маркетинговый аспект развития сервисных услуг. «Сервис в торговле» / К.В. Щербачева; рук. И.А. Барановская. – Орёл: [б. и.], 2021.

4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Вступительное испытание проводится в форме тестирования.

Для проведения тестирования формируются отдельные группы поступающих в порядке поступления (регистрации) документов.

Для проведения тестирования профессиональной аттестационной комиссией предварительно готовятся тестовые задания согласно перечню тем, указанных в данной программе. Программа вступительного испытания обнародуется на официальном сайте ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля».

Вступительное испытание проводится в сроки, предусмотренные Правилами приема в ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля» в 2025 году.

На тестирование поступающий должен явиться с паспортом и шариковой ручкой **чёрного** цвета.

Поступающий получает лист с тестовыми заданиями по вышеуказанным темам, который содержит **25 заданий** с вариантами ответов, один из которых правильный.

Поступающий отвечает на эти задания в течение **60 минут**.

Ответы фиксируются поступающим в «Карте ответов по тесту».

Во время прохождения вступительных испытаний поступающим запрещается иметь при себе и (или) использовать средства связи

Пользоваться при тестировании печатными или электронными информационными средствами запрещается.

При нарушении поступающим во время проведения вступительного испытания Правил приема, уполномоченные должностные лица ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля» составляют акт о нарушении и о непрохождении поступающим вступительного испытания без уважительной причины, а при очном проведении вступительного испытания - также удаляют поступающего с места проведения вступительного испытания.

Поступающий сдает каждое внутреннее вступительное испытание однократно.

5 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
знаний, умений и навыков поступающего

Оценивание уровня знаний, умений и навыков поступающего осуществляется на основании следующих критериев:

1. Правильность ответов;
2. Степень усвоения программного материала.

Максимальное количество баллов для вступительного испытания составляет 100 баллов.

Правильный ответ на каждое задание оценивается в **4 балла**.

Результаты вступительного испытания фиксируются экзаменатором в «Карте ответов по тесту».

Поступающий должен набрать не менее **40 баллов**. Это позволит поступающему принять участие в конкурсе на обучение в ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля».

Поступающие, набравшие по результатам вступительного испытания менее **40 баллов**, к дальнейшему участию в конкурсе не допускаются.

Заявление об апелляции поступающий может подать в день проведения вступительного испытания или в день объявления результатов вступительного испытания до 16:00 часов.

Результаты вступительных испытаний действительны при приеме на обучение на учебный год, на который осуществляется прием на обучение.