

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

ПРОГРАММА СОБЕСЕДОВАНИЯ

для абитуриентов, поступающих на второй и последующие курсы
на специальность высшего профессионального образования
100101.65 «Сервис»

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Организация и технология процессов обслуживания населения

Понятие и сущность организации и технологии процессов обслуживания населения

Характер и содержание процессов сервисного обслуживания (предоставление фотоуслуг, услуг по индивидуальному пошиву одежды или обуви, услуги химчистки и прачечных, услуг по ремонту и индивидуальному строительству, услуги автосервиса и т. д.).

Факторы, влияющие на организацию обслуживания населения.

Роль сферы сервиса в рыночной экономике. Классификация предприятий сервиса (салон красоты, парикмахерская и т.д.) и их функции.

Понятие научно-технического прогресса. Основные направления научно-технического прогресса в сфере сервиса.

Индивидуальные психологические, физические и физиологические потребности человека – основа потребностей и запросов.

Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Классификация потребностей человека.

Методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания.

Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Основные требования к устройству пунктов приема и выдачи заказов. Поведение в процессе взаимоотношений специалиста по сервису с потребителем услуг. Этика партнерских отношений.

Возможности возникновения конфликтных ситуаций и пути их урегулирования. Формы обращения людей друг к другу.

Прогрессивные методы продажи услуг и их социально-экономическое значение. Основные принципы предложения услуг различного уровня в средствах массовой информации.

Сервисная деятельность

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие сервисной деятельности. Основные элементы сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Трансформация потребностей в свойства товаров, услуг и работ.

Схема выполнения заказов индивидуального потребителя.

Понятия, виды и значение процессов обслуживания.

Организация рабочего места: производительность и безопасность труда.

Экологичность производства.

Утилизация отходов производства при сервисном обслуживании.

Понятие «контактной зоны» как основного начального этапа реализации сервисной деятельности.

Государственное регулирование сервисной деятельности.

Виды сервисной деятельности. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

Сущность, роль и содержание работ по индивидуальному обслуживанию заказчика.

Организация экономических связей при организации продажи услуг. Методы продажи услуг.

Предприятия, оказывающие услуги населению. Разновидность услуг и их характеристика.

Современные формы предложения и продажи услуг.

Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Организация предприятий сервиса с учетом национальных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Торговые услуги в розничных торговых предприятиях, их роль в повышении качества обслуживания населения.