**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

1. Понятийное поле дисциплины «Сервисная деятельность»: предмет и

задачи курса

2. История развития услуг с древних времен до ХУШ века

включительно

3. Услуги в Х1Х-ХХ1 веках.

4. Основные социальные предпосылки возникновения сервисной сферы

5. Основные этапы развития сферы услуг как одной из составляющих

частей экономики

6. Причины быстрого развития и расширения сферы услуг в настоящее

время. Теории А.Г.Фишера и Д.Бэлла

7. Нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную

деятельность

8. Принципы и особенности типизации клиентов

9. Основные виды потребностей

10. Факторы влияния на формирование потребностей и поведение

потребителя: внешние и внутренние

11. Формирование индустрии сервиса. Факторы, влияющие на современную

индустрию сервиса

12. Виды сервиса и их характеристика

13. Содержание и цель деятельности организаций сферы сервиса

14. Специфика услуги как товара

15. Понятие качества сервисной услуги. Основные показатели и критерии

качества услуги

16. Ключевые моменты определения качества услуги. Управление качеством

услуги

17. Безопасность услуги. Аспекты безопасности услуг

18. Эффективность деятельности сервисной организации

19. Технология оказания услуг потребителю и способы взаимодействия с

потребителем

20. Профессиональные характеристики работы персонала. Психологические

особенности процесса обслуживания

21. Этика и эстетика как важные составляющие компоненты культуры

профессиональной сервисной деятельности: профессиональная этика,

эстетика и корпоративная культура

22. Понятие контактной зоны. Клиент как объект контакта. Пространство

контакта

23. Содержание процесса контакта. Неудачи в сервисном процессе и работа

с ними

24. Обслуживание в достижении устойчивого настроения. Обслуживание в

развитии услуг

25. Обслуживание в экономии времени клиентов. Обслуживание в

повышении качества жизни индивидуального потребителя

26. Источники кризисных ситуаций, воздействующих на потребителя

27. Значение инновационных подходов к развитию сервисной

деятельности

28. Взаимосвязь сервисной деятельности с политической культурой

29. Национальная специфика сервисной деятельности в современной

России

30. Управление в сервисной деятельности

31. Роль информации в сервисной деятельности

32. Интеграция сервисных процессов. Пути формирования сервисного

пространства

33. Организационная структура сервисного предприятия

34. Основные функции службы сервиса

35. Система планирования в сервисной деятельности

36. Организация эффективного сервиса

37. Психологические аспекты сервисной деятельности

38. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей

39. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной

деятельности

40. Развитие интернет-технологий как фактора сервисного обслуживания

41. Интернет-экономика: проблемы и особенности развития

42. Основные этапы процесса покупки потребителем и их характеристика на

примере конкретного предприятия

43. Дайте определение понятию «география сервиса». Факторы, влияющие на

формирование рынка услуг в различных регионах мира и в России (на

примере одного региона)

44. Сегментация рынка услуг. Основные принципы и критерии сегментации

45. Методика анализа рынка потенциальных потребителей. Стратегия и

технологии привлечения клиентов

46. Клиентоориентированность как основа технологии продаж услуг. Методы

удержания клиентов.

47. Стандарты обслуживания в салоне красоты

48. Стандарты обслуживания в ресторане

49. Сервисные услуги в туризме и их потребители. Стандарты обслуживания

в туризме

50. Услуги гостиничного сервиса. Стандарты обслуживания в гостинице