



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Учебно-методическое пособие

по выполнению контрольной работы
по дисциплине

«Сервисная деятельность»

Автор
Бородай В.А.

Ростов-на-Дону, 2018



Аннотация

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

Автор



д.с.н., профессор
кафедры «Сервис,
туризм и индустрия
гостеприимства»
Бородай В.А.

Оглавление

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»	4
1. Тематика заданий к контрольной работе:	6
2. ВОПРОСЫ К ИТОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»	8
3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	8
1. Основная литература	10
2. Дополнительная литература	10
3. Периодические издания	11
4. Интернет-ресурсы	11
4. ПРИЛОЖЕНИЕ	11

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Контрольная работа по дисциплине «Сервисная деятельность» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период сессии знания оказать помощь студенту (в т.ч. заочной формы обучения) подготовиться к экзамену по данной дисциплине.

Главной целью контрольной работы является закрепление полученных профессиональных знаний в области организации и управления сервисной деятельностью путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу вопросов.

При проверке контрольной работы преподавателем оценивается то, как студент понимает содержание дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины для анализа и совершенствования организации сервисной деятельности, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Контрольная работа по дисциплине «Сервисная деятельность» состоит из двух теоретических вопросов (контрольных заданий).

Варианты контрольных заданий установлены с учетом последней цифры номера зачетной книжки (см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены две темы контрольных заданий из представленного ниже списка.

Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, значит Ваш вариант тем контрольной работы определяется по строчке 1 и графе 8. Это будут темы № 19 и № 5.

Варианты тем контрольной работы

предпоследняя, цифра зачетной книжки	последняя цифра зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Номера тем контрольной работы									
0	1 15	2 16	3 17	4 18	5 19	6 20	7 21	8 22	9 23	10 24
1	11 25	12 26	13 27	14 28	15 1	16 2	17 3	18 4	19 5	20 6
2	21 7	22 8	23 9	24 10	25 11	26 12	27 13	28 14	29 1	30 2
3	31 3	32 4	33 5	34 6	35 7	36 8	37 9	38 10	39 11	40 12
4	41 13	42 14	43 15	44 16	45 17	46 18	47 19	48 20	49 21	50 22
5	51 23	52 24	53 25	54 26	55 27	54 28	53 1	52 2	51 3	50 4
6	49 5	48 6	47 7	46 8	45 9	44 10	43 11	42 12	41 13	40 14
7	39 15	38 16	37 17	36 18	35 19	34 20	33 21	32 22	31 23	30 24
8	19 25	18 26	17 27	16 28	1 29	2 30	3 31	4 32	5 33	6 34
9	7 35	8 36	9 37	10 38	11 39	12 40	13 41	14 42	15 43	16 44

Контрольная работа выполняется студентами в форме реферата. Структура контрольной работы включает два теоретических вопроса (в соответствии с вариантом) и список использованных источников. Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не будут рассматриваться.

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимые литературные источники. Библиографический список должен содержать не менее 5 источников.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на

компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman Cyr № 14. Приблизительный объем контрольной работы должен составлять не менее 15 страниц. Расстояние от границ листа до текста слева – 25 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм. Титульный лист оформляется по образцу (см. Приложение). Одновременно, прилагается электронная версия работы на диске CD-R.

Контрольная работа сдается для проверки за 7 дней до начала сессии, либо в другие сроки, установленные деканатом факультета.

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

1. Тематика заданий к контрольной работе:

1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
2. Специфика предоставления туристских услуг.
3. Классификация услуг.
4. Ресторанный сервис и его особенности.
5. Принципы и задачи современного сервиса.
6. Покупательское поведение и факторы, оказывающие влияние на него.
7. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания.
8. Функции гарантии в сфере услуг социально-культурной сферы.
9. Место и роль сервисного обслуживания на современном этапе развития экономики.
10. Развитие сферы услуг. Региональный аспект.
11. Рынок услуг и его особенности.
12. Тенденции развития рынка услуг. Региональный аспект.
13. Культура сервиса.
14. Значение повышения квалификации персонала сервисного предприятия.
15. Этические основы и эстетические аспекты сервисной деятельности.
16. Выбор тактики обслуживания потребителя.
17. Фирменный сервис, его особенности и преимущества.
18. Организация фирменного сервиса на предприятиях социально-культурной сферы и туризма.
19. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг.

Сервисная деятельность

20. Обзор новшеств на рынке услуг.
21. Жизненный цикл услуги.
22. Формы обслуживания. Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.
23. Характеристика основных потребителей услуг и выбор целевого рынка.
24. Характеристика сегментов рынка потребителей туристских и гостиничных услуг.
25. Понятие качества услуги.
26. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
27. Характеристика услуги как товара.
28. Характеристика туристской услуги как товара. Возможности преодоления сложностей, возникающих в связи со свойствами туристских услуг.
29. Качество услуги как объект управления.
30. Особенности внедрения менеджмента качества на предприятиях сферы услуг.
31. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
32. Проблемы в области стандартизации и сертификации услуг.
33. Покупательское поведение и факторы на него влияющие.
34. Организация обратной связи на предприятиях сервиса.
35. Применение международных стандартов качества в современной практике организации сервисной деятельности.
36. Принципы TQM и их применение в практике сервисной деятельности
37. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
38. Современный сервис: Проблемы и перспективы развития.
39. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
40. Сервис как деятельность и как потребность.
41. Противоречия сервисной деятельности
42. Основные определения и понятия жизненного цикла услуги
43. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг
44. Понятие о конкурентных преимуществах
45. Конкурентная окружающая среда
46. Выбор целевых потребителей.
47. Стратегии создания конкурентных преимуществ
48. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной

- политики
49. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса
 50. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ
 51. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции
 52. Назначение технического обслуживания и ремонта
 53. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта
 54. Процесс разработки услуги
 55. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности

2. ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг
3. Этапы развития услуг в России
4. Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг
5. Отличие услуги от материально-вещественного товара
6. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги
7. Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности
8. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем.
9. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг
10. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций
11. Система предоставления услуг
12. Система маркетинга услуг
13. Контактная зона. Пространство контакта
14. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта
15. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
16. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания
17. Показатели качества услуги. Модель качества услуг.

Сервисная деятельность

Сервисные гарантии

18. Производительность труда в сфере услуг
19. Методы определения величины показателей качества
20. Основные определения и понятия жизненного цикла услуги
21. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг
22. Понятие о конкурентных преимуществах
23. Конкурентная окружающая среда
24. Выбор целевых потребителей.
25. Стратегии создания конкурентных преимуществ
26. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики
27. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса
28. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ
29. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции
30. Назначение технического обслуживания и ремонта
31. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта
32. Политика технического обслуживания
33. Структура службы сервиса и фирменный сервис
34. Задачи и функции фэсилити-менеджмента
35. Обеспечение деятельности персонала
36. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры
37. Информационные технологии в сфере услуг
38. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии
39. Система предоставления услуг
40. Технология как конкурентное преимущество
41. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг
42. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия
43. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг
44. Процесс разработки услуги
45. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности
46. Роль коллектива в создании имиджа фирмы
47. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе

48. Проблемы морально-этических качеств руководителя
49. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности
50. Деловой этикет – форма выражения деловой этики

3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Основная литература

- 1.1 Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. Сервисная деятельность: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. ISBN 978-5-16-005710-1. 2013
- 1.2 Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник. М.: Издатель торговая корпорация «Дашков и К°». ISBN 978-5-394-01274-7. 2013
- 1.3 Неретина, Т. Г Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс]: Учеб.-метод. комплекс. М.: ФЛИНТА, 2014

2. Дополнительная литература

- 2.1 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°». ISBN 978-5-394-02141-1. 2013
- 2.2 Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М. ISBN 978-5-98281-188-2. 2009
- 2.3 Зайцева Н.А.. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М. 2013
- 2.4 Тихомирова О.Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М. 2011
- 2.5 Васильев, Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА. ISBN 978-5-238-01578-1. 2012

3. Периодические издания

3.2 Журнал «Вестник Поволжского Государственного Университета сервиса»

3.3 Журнал: «Российский экономический журнал» Академия менеджмента и бизнес-администрирования

3.4 Журнал: «Сервис в России и за рубежом» Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса

4. Интернет-ресурсы

4.1 <http://rpalata.ru/> Официальный сайт Ремесленной палаты России.

4.2 <http://tpsa.ru/biblioteka/92/listcats> Официальный сайт производителей сервисных услуг.

4.3 <http://www.labirint.ru/> Н. Самоукина: Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах. Изд. Вершина 2009г.

4. ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Контрольная работа по дисциплине

«Сервисная деятельность»

ТЕМА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«Этапы развития услуг в России»

Выполнил студент группы № _____

Ф.И.О. _____