*Перечень тем домашних заданий (сервисная деятельность)*

1. Этика, эстетика и культура обслуживания населения.

2. Принципы рационального размещения предприятий сферы услуг.

3. Роль рекламы в организации обслуживания клиентов.

4. Комплексность обслуживания как фактор повышения качества обслуживания населения.

5. Качество обслуживания потребителей и конкурентоспособность предприятия.

6 . Структура процесса обслуживания потребителя.

7. Организация обслуживания потребителей.

8. Формы обслуживания клиентов и оценка их эффективности.

9. Структура видов услуг.

10. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.
11. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
12. Какие этапы можно выделить в сфере развития бытовых услуг в России?

13. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.

14. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

15. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».

16. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?

17. В чем сущность содержания контакта?

18. Какова роль общения в построении процесса продажи?

19. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.

20. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
21. Какие задачи реализуются в технике продаж, основанных на нейролингвистическом программировании?
22. Какие специфические характеристики услуг приводят к несоответствующему уровню обслуживания потребителя?
23. Какие цели преследуют потребители подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.

24. Каковы принципы эффективного решения конфликтных ситуаций?

25. Охарактеризуйте группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.

26. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.

27. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.

28. Назовите основные формы обслуживания потребителей.

29. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?

30. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

31. Назовите объекты стандартизации.

32. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризуемым свойствам услуг.

33. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.

34. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.

35. Какие методы измерения показателей качества определяют общероссийские стандарты на услуги.

36. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара?

37. Какие еще способы подтверждения качества товара Вы можете назвать?

38. Дайте определение жизненного цикла услуг.

39. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.

40. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы.

41. Каким образом администрации удается предотвратить переход продукта в стадию спада?

42. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

43. Как организация может обеспечивать свое выживание в долгосрочной перспективе?

44. Что создает конкурентные преимущества?

45. Чем обусловлено возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей?

46. Дайте характеристику фирменному сервису.

47. Каковы основные принципы гарантийного обслуживания?