**Теоретические вопросы к зачету**

1. Объект и предмет сервисологии.

2. Междисциплинарный характер науки о человеке и его потребностях.

3. История развития сервисной деятельности в архаичном обществе.

4. История развития сервисной деятельности в эпоху Античности.

5. История развития сервиса в Средние века.

6. История развития сервиса в Новое время.

7. История развития сервиса в России.

8. Представление о человеке и его потребностях в древнем мире и эпоху Античности.

9. Представление о человеке и его потребностях в Средние века.

10. Философские взгляды на человека и его потребности в Новое время.

11. Отношение к человеку и его потребностям в 20 веке.

12. Современные взгляды на человека и его потребности.

13. Представления о человеке как социальном и биологическом существе.

14. Потребности человека. Теории классификации потребностей.

15. Классификация потребностей по А.Маслоу.

16. Ценностно-ориентированный подход к классификации потребностей.

17.Понятие социального действия, социального поведения и социального взаимодействия.

18. Социализация человека.

19. Характеристика услуги как экономической категории.

20. Теоретический анализ сервисной деятельности в экономической науке.

21. Классификации услуг

22. Влияние географических факторов на развитие индустрии сервиса.

23. Влияние демографических и социальных факторов на развитие сервиса.

24. Образование и стиль жизни как факторы внутреннего влияния на потребительское поведение.

25. Основные этапы обслуживания потребителей.

26. Современные формы обслуживания.

27. Процесс принятия потребительских решений.

28. Качество услуг. Управление качеством услуг.

29. Безопасность услуг

30. Сервис в современной России.

31. Постиндустриальное общество и развитие сервиса.

32. Понятие « работник контактной зоны».

33. Профессиональное поведение

34. Профессиональная этика

35. Защита прав потребителя.