Министерство образования Российской Федерации

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Методические указания

к выполнению контрольных работ

для студентов специальности 230500

«Социально-культурный сервис и туризм»

заочной формы обучения

Новосибирск, 2005

Согласно учебной программе студенты заочной формы обучения на специальности 230500 «Социально-культурный сервис и туризм» в десятом семестре приступают к изучению курса «Сервисная деятельность». Учебным планом предусматриваются лекции (6 час), семинарские занятия (4 час) контрольная работа, экзамен.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа выполняется в виде реферата объемом 15-20 листов размером А4. Вверху титульного листа пишется: Новосибирский государственный технический университет. Кафедра Экономики сервиса. I центре листа: реферат по дисциплине «Сервисная деятельность».

Тема: «…………………….»

Студента Ф.И.О.

факультета ....................

Шифр (№ зачетной книжки)

№ группы.

Текст реферата (контрольной работы) состоит из плана, введения, основной части, состоящий из 3-4 пунктов, заключения и списка литературы не менее 5-10 наименований.

# Темы контрольных работ (рефератов)

1. Понятие деятельности. Структура и виды деятельности.

2. Деятельность и активность.

3. Социальная роль работника контактной зоны.

4. Региональные особенности организации работы сферы обслуживания.

5. Роль географического фактора и типов территориального расселения людей в развитии сервисной деятельности.

6. Взаимосвязь демографических процессов и сервисной деятельности. (На примере той или иной страны).

7. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Западной Европе.

8. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Китае.

9. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Японии.

10. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в Индии.

11. Основные исторические этапы развития сервисной деятельности в России.

12. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе. Их анализ.

13. Классификация услуг и сервисной деятельности. Их анализ.

14. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.

15. Инновации в сфере услуг.

16. Традиционные и инновационные службы сервиса.

17. Профессионально-этические нормы сервисной деятельности.

18. Культура сервисной деятельности.

19. Понятие уровня жизни. Динамика уровня жизни населения РФ и ее влияние

на развитие сферы обслуживания.

20. Социопсихологические аспекты сервисной деятельности.

21. Сущность и структура социально-культурного сервиса.

22. Основные этапы процесса обслуживания. Формы обслуживания.

23. Корпоративная культура работников сервиса.

24. Контактная зона. Ее назначение и функциональные особенности.

25. Общение как вид сервисной деятельности.

# Контрольные вопросы

1. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.

2. Раскройте сущность сервисной деятельности (в социально-культурной сфере).

3. Какие факторы определили появления в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.

4. Назовите важнейшие признаки сервиса индустриального общества.

5. Какие факторы и условия определяют развитие услуг в российском обществе.

6. Почему услугу определяют как специфический продукт.

7. Проанализируйте основные модели классификации услуг.

8. Перечислите основные факторы, влияющие на формирование и развитие услуг и сервисной деятельности.

9. Как влияет поселенческий фактор как развитие сервисной деятельности.

10. Каким образом и насколько глубоко учитывается в сервисной практике социальная структура общества?

11. Проанализируйте основные изменения в структуре работников, занятых сфере обслуживания.

12. Назовите современные формы обслуживания.

13. Каким образом индустрия сервиса учитывает многообразия индивидуальных потребительских запросов?

14. Назовите важные этапы процесса обслуживания клиентов.

15. Что такое контактная зона обслуживания? В чем ее значение?

16. Проанализируйте понятие «качество сервисной деятельности».

17. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе.

# Темы лекций

Лекция 1.

Соотношение понятий «услуга», «сервис», «сервисная деятельность»,

«сфера обслуживания».

Лекция 2.

Основные характеристики услуг. Классификация услуг. Факторы, влияющие на формирование услуг и сервисной деятельности. Сервисная деятельность и социальная структура.

Лекция 3.

Качество обслуживания — важная составляющая сервисной деятельности. Типы качества. Основные критерии качества. Понятие комфорта.

# Темы семинарских занятий

Тема 1. Цивилизационные изменения роли сервисной деятельности. (2 ч)

1. Сервисная деятельность как вид деятельности. Ее цель.

2. Динамика изменений сферы обслуживания. Сдвиги в структуре работников, занятых в сфере обслуживания.

3. Уровень сервиса: ассортимент, качество услуг.

Тема 2. Организация обслуживания потребителей (2 ч)

1. Понятие «контактная зона обслуживания». Ее функциональное значение.

2. Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения.

3. Категории потребителей и особенности обслуживания. Тип личности тип потребителя.

4. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид сервисной деятельности.

# Основная литература ко всем темам курса «Сервисная деятельность»

1. Николов Л. Структура человеческой деятельности. — М., 1984

2. Кулибанова В. В. Маркетинг: Сервисная деятельность. СПб., 2001

3. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг. СПб., 2002

4. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. — М., 1999

5. Сфера услуг в России: Стат. ст./пред. редкол. М. Н. Сидоров. — М., 2000

6. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко. В 4 т. — М., 2000

7. Уткин Э. А. Этика бизнеса. — М., 2000

8. Федцов В. Г. Культура сервиса. — М., 2001

9. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. — М., 2000

10. Зарубина Н.Н. Социально-культурные основы хозяйства

предпринимательства. — М., 1998

11. Удальцова М.В., Аверченко Л. К. Сервисология. Человек и его потребности. Новосибирск, 2002

12. Фоксол Г., Голдемит Р., Брауне. Психология потребителя в маркетинге.

СПб., 2001

13. Морозова Е.Я., Тихонова Э.Д. Экономика и организация предприятия социально-культурной сферы: Учебное пособие. СПб., 2001.

14. Стаханов В. Н., Стаханов Д.В. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие.

М., 2001.

15. Пилдиг Д. Путь к потребителю. — М., 1994.

16.Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. — М., 2000

# Вопросы для экзамена по курсу «Сервисная деятельность»

1. Дайте определение понятия «деятельность». Проанализируйте основные виды деятельности.

2.Каково соотношение понятий «деятельность» и «активность».

3. Каково соотношение понятий «услуга», «сервис», «сервисная деятельность», «сфера сервиса».

4. Дайте общую характеристику непроизводственной сферы (сферы обслуживания).

5. Дайте определение понятия «активность». Назовите основные формы активности.

6. Проанализируйте структурные основные группы сферы обслуживания.

7. Является ли сервисная деятельность, как и любая другая, разновидность человеческой активности?

8. Сравните между собой разные модели (типы) классификации услуг сервисной деятельности. Объясните их сходство и различие.

9. Проанализируйте общие черты услуг, позволяющие объединять их (услуги) в одну сферу — сферу обслуживания.

10. Дайте определение и сущностную характеристику понятия «качество».

11. Какие Вам известны типы качества? На конкретных примерах покажите и важную роль в сервисной деятельности.

12. Специалист по сервису обязан сориентировать свою фирму на запрос потребителей — клиентов. Этот процесс включает несколько ступеней. Назовите их.

13. Какие вам известны «субъективные характеристики клиента», от которых зависит восприятие качества обслуживания? Приведите конкретные примеры.

14. Раскройте содержание факторов, влияющих на создание качественной услуги:

1) дискретность производства услуг;

2) проблема «продолжительности» качества;

3) проблема создание комфорта.

15. Как *Вы* полагаете, является ли комфорт ключевым фактором в формировании качественной услуги? Если да, то каково его содержание?

16. Дайте определение понятия «контактная зона обслуживания». Покажите, чем ее назначение и каковы функциональные особенности?

17. Какие условия необходимы для организации качественного обслуживания на предприятия сферы сервиса?

18. Из каких этапов состоит процесс обслуживания клиентов?

19. Что такое класс обслуживания? Охарактеризуйте их.

20. Что такое стратегия обслуживания? Назовите ее основные компоненты.

21. Покажите на конкретных примерах, как влияет географический фактор на развитие сферы услуг?

22. Сфера обслуживания имеет цель удовлетворения спроса населения на услуги. Но население сконцентрировано на определенных территориях. Какие типы расселения существуют? Какие формы обслуживания такое деление предполагает?

23. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе?

24. Проанализируйте особенности влияния демографических факторов на внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

25. Дайте оценку сервиса как формы субъект — субъектного взаимодействия

Рассмотрите услугу как форму общения.

26. В чем сущность индивидуального обслуживания?

27. Проанализируйте основные стадии жизненного цикла услуги. Каким образом можно использовать в сервисной деятельности знание о жизненном цикле услуги?

28. Раскройте содержание термина «непостоянство качества». Покажите основные подходы к пересмотру критериев качества.