



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова.
2. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

1. Понятие «сервисная деятельность».
2. Типология конфликтных личностей.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

1. Понятие «культура сервиса».
2. Основные стратегии поведения в конфликте.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

1. Понятие «услуга».
2. Деловые и межличностные конфликты в сфере сервиса.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

1. Основные группы услуг и их характеристики.
2. Правила поведения в конфликтных ситуациях.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

1. Компоненты качества услуги.
2. Уровни взаимодействия как элемент предоставления услуги.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

1. Принципы современного сервиса.
2. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Сервисная деятельность и самообслуживание: отличительные черты.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

1. Периодизация истории сервисной деятельности в России.
2. Развитие материальной базы сервиса как результат НТП.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

1. Сфера сервиса в России во второй половине 19-начале 20 века.
2. Индивидуальный подход к потребителю сервисных услуг.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

1. Особенности сферы сервиса в Советской России.
2. Практика сервиса с учетом национальных и демографических особенностей.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

1. Позитивные и негативные тенденции в развитии сферы сервиса в 90-е гг. 20 века и в начале 3-го тысячелетия.
2. Документы, фиксирующие отношения сервисной организации и потребителей услуг.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

1. Виды сервисной деятельности.
2. Значение эстетики среды сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

1. Учреждения и организации сферы сервиса в России.
2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный и перспективный вид сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

1. Производственные объединения в сфере сервисной деятельности.
2. Место сервиса в индустриальном и постиндустриальном обществе.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

1. Конкуренция в деятельности предприятия сферы сервиса.
2. Повышение профессионализма кадров и производительности труда.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

1. Значение репутации предприятия сферы сервиса.
2. Компьютеризация в сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

1. Понятие «индустрия сервиса».
2. Обеспечение безопасности сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

1. Понятие «инфраструктура сервиса».
2. Документы, фиксирующие отношения сервисной организации и потребителей услуг.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

1. Разновидности услуг и их характеристика.
2. Договорные отношения в сфере сервиса.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21

1. Услуга и товар: сходство и различие.
2. Стандарты и нормативы сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22

1. Рациональная организация пространственной среды сервисной деятельности.
2. Лицензирование и сертификация в сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23

1. Сегментация рынка услуг.
2. Нормативные документы по обслуживанию населения.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24

1. Стратегия и приоритеты сервисной деятельности.
2. Понятие «фирменное обслуживание».



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25

1. Критерии качества и эффективности сервисной деятельности.
2. Понятие «послепродажный сервис».



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26

1. Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия.
2. Этапы продажи услуги.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27

1. Роль общения в сервисной деятельности.
2. Психология процесса сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28

1. Требования к персоналу сферы сервиса.
2. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29

1. Принципы профессионального поведения организатора сервиса.
2. Особенности поведения потребителей в сервисной деятельности.



Дисциплина: Сервисная
деятельность
Специальность: 100103.65

(преподаватель)

Утверждено заседанием
кафедры сервиса

(зав. кафедрой)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30

1. Методы управления сервисной деятельностью.
2. Контроллинг управления сервисной деятельностью.