

Министерство образования и науки Российской Федерации  
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ «НИНХ»

Кафедра бизнеса в сфере услуг

**МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ  
ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Учебная дисциплина **Сервисная деятельность в гостиничном бизнесе**

по направлению *43.03.03 Гостиничное дело,*  
*профиль Без профиля*

Новосибирск 2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
РАЗДЕЛ 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ (СЕМИНАРСКИМ) ЗАНЯТИЯМ	4
РАЗДЕЛ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ	14
РАЗДЕЛ 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	16

## **РАЗДЕЛ 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ (СЕМИНАРСКИМ) ЗАНЯТИЯМ**

Подготовка студентов к практическим (семинарским) занятиям предполагает предварительную самостоятельную работу студентов в соответствии с методическими разработками по каждой запланированной теме.

Практические (семинарские) занятия по дисциплине «Сервисная деятельность в гостиничном бизнесе» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом направления «Гостиничное дело» и планом практических занятий, отраженным в рабочей программе дисциплине.

### **Тема 1. Исторические этапы развития сервисной деятельности.**

*Вопросы:*

1. История развития сервисной деятельности;
2. Сервисная деятельность в развивающихся странах;
3. развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщение по темам занятия.

На занятии проводится опрос и тематическая дискуссия, а также решение ситуационной задачи по самостоятельно изученному материалу темы, отражающая уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и

сведений.

**Библиографические источники:**

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Коаковского .- 2-е изд .- М. ; Ростов н/Д : Изд. центр "МарТ", 2008 .- 254 с. (УМО)
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учеб. для высш. учеб. заведений по направлению 230000 "Специальности сервиса" [и др.] / В. Г. Велединский .- М. : КноРус, 2010 .- 174, [1] с.
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича .- 6-е изд., перераб. и доп .- М. : Дашков и К, 2013 .- 283 с . (МОРФ)
4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. – Режим доступа: <http://znanium.com>. (УМО)
5. Дурович А.П. Организация туризма. - СПб.: Питер, 2012. – 318 с.
6. Биржаков М.Б. Введение в туризм : учебник. – М. ; СПб. Невский фонд Герда 2006. – 509 с. (МОРФ)

*Используемые интерактивные формы обучения:*

- 1) Презентации и дискуссия по теме занятия.
- 2) Решение ситуационной задачи.

**Тема 2. Сущностный характер сервисной деятельности.**

*Вопросы:*

1. Методологические основы научного анализа сервисной деятельности;
2. Методологические подходы к изучению сервисной деятельности;
3. Классификация услуг и сервисной деятельности;
4. Сервисная деятельность как составная часть экономики;
5. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных

потребностей

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщение по темам занятия.

На занятии проводится опрос и тематическая дискуссия по самостоятельно изученному материалу темы, отражающая уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

### **Библиографические источники:**

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Коаковского .- 2-е изд .- М. ; Ростов н/Д : Изд. центр "МарТ", 2008 .- 254 с. (УМО)
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учеб. для высш. учеб. заведений по направлению 230000 "Специальности сервиса" [и др.] / В. Г. Велединский .- М. : КноРус, 2010 .- 174, [1] с.
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича .- 6-е изд., перераб. и доп .- М. : Дашков и К, 2013 .- 283 с . (МОРФ)
4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.:

Дашков и К, 2012. - 220 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com>. (УМО)

5. Дурович А.П. Организация туризма : учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2012. – 318 с.

*Используемые интерактивные формы обучения:*

- 1) Презентации и дискуссия по теме занятия.

### **Тема 3. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей**

*Вопросы:*

1. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов;
2. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений;
3. Сервисная деятельность как часть культуры.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщение по темам занятия.

На занятии проводится опрос, а также письменная контрольная работа по изученному материалу темы, отражающий уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

**Библиографические источники:**

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К.

- Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Коаковского .- 2-е изд .- М. ; Ростов н/Д : Изд. центр "МарТ", 2008 .- 254 с. (УМО)
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учеб. для высш. учеб. заведений по направлению 230000 "Специальности сервиса" [и др.] / В. Г. Велединский .- М. : КноРус, 2010 .- 174, [1] с.
  3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича .- 6-е изд., перераб. и доп .- М. : Дашков и К, 2013 .- 283 с . (МОРФ)
  4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. – Режим доступа: <http://znanium.com>. (УМО)
  5. Дурович А.П. Организация туризма : учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2012. – 318 с.

*Используемые интерактивные формы обучения:*

- 1) Презентации и дискуссии по теме занятия.

#### **Тема 4. Современный сервис: Расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг**

*Вопросы:*

1. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии;
2. Интенсификация международного обмена услугами;
3. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа;
4. Особенности развития сервисной деятельности в современной России

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщение по темам занятия.

На занятии проводится опрос и дискуссия по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

#### **Библиографические источники:**

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Коаковского .- 2-е изд .- М. ; Ростов н/Д : Изд. центр "МарТ", 2008 .- 254 с. (УМО)
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учеб. для высш. учеб. заведений по направлению 230000 "Специальности сервиса" [и др.] / В. Г. Велединский .- М. : КноРус, 2010 .- 174, [1] с.
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича .- 6-е изд., перераб. и доп .- М. : Дашков и К, 2013 .- 283 с . (МОРФ)
4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. – Режим доступа: <http://znanium.com>. (УМО)
5. Дурович А.П. Организация туризма : учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2012. – 318 с.



*Используемые интерактивные формы обучения:*

- 1) Ситуационные задачи и дискуссии по теме занятия.

**Тема 5. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.**

*Вопросы:*

1. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой;
2. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности;
3. Процесс обслуживания потребителей;
4. Формы обслуживания и показатель затрат времени

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщение по темам занятия.

На занятии проводится опрос и дискуссия по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

### **Библиографические источники:**

1. Кусков, А. С. Основы туризма : учеб. для высш. учеб. заведений по эконом. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. – 3-е изд., стер. – М. : КноРус, 2011. – 387 с. (УМО)
2. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Коаковского .- 2-е изд .- М. ; Ростов н/Д : Изд. центр "МарТ", 2008 .- 254 с. (УМО)
3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учеб. для высш. учеб. заведений по направлению 230000 "Специальности сервиса" [и др.] / В. Г. Велединский .- М. : КноРус, 2010 .- 174, [1] с.
4. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича .- 6-е изд., перераб. и доп .- М. : Дашков и К, 2013 .- 283 с . (МОРФ)
5. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. – Режим доступа: <http://znanium.com>. (УМО)
6. Дурович А.П. Организация туризма : учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2012. – 318 с.

### *Используемые интерактивные формы обучения:*

- 1) Видеофильм, профессионально-обучающего направления.
- 2) Проблемный семинар.
- 3) Эссе

### **Тема 6. Специфика сервисной деятельности в сфере гостеприимства**

#### *Вопросы:*

1. Особенности общего управления сервисным предприятием в сфере гостеприимства;
2. Организационная структура сервисного гостиничного предприятия;

3. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задач;
4. Технология организации сервисной деятельности в гостиничных предприятиях.

*Задания для самостоятельной работы:*

Прочитайте учебники, учебные пособия, приведенные в списке библиографических источников (разделы, относящиеся к темам занятия).

Выявите и ознакомьтесь с элементами электронных информационных ресурсов, приведенных в списке библиографических источников (относящиеся к темам занятия).

Проанализируйте содержание изучаемых источников с позиций вопросов, выносимых на практическое занятие.

Составьте план ответа по темам занятия.

Законспектируйте изучаемые материалы согласно составленному плану.

Подготовьте сообщение по темам занятия.

На занятии проводится опрос и дискуссия, а также студенты пишут эссе по изученному материалу темы, отражающие уровень освоения темы, глубину полученных и понятых знаний и сведений.

**Библиографические источники:**

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Коаковского .- 2-е изд .- М. ; Ростов н/Д : Изд. центр "МарТ", 2008 .- 254 с. (УМО)

2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учеб. для высш. учеб. заведений по направлению 230000 "Специальности сервиса" [и др.] / В. Г. Велединский .- М. : КноРус, 2010 .- 174, [1] с.

3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича .- 6-е изд., перераб. и доп .- М. : Дашков и К,

2013 .- 283 с . (МОРФ)

4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. – Режим доступа: <http://znanium.com>. (УМО)

5. Дурович А.П. Организация туризма : учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2012. – 318 с.

*Используемые интерактивные формы обучения:*

- 1) Презентации, дискуссия.
- 2) Деловая игра.

## РАЗДЕЛ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

### 1.1. Требования к написанию эссе

*Структура эссе* определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

*Аргументы* - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность. Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

*Правила написания эссе:*

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Небольшой объем. Каких-либо жестких границ, конечно, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста.
- Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка. Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей).

Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

- В эссе необходимо представить понимание студентом данной проблемы.

## 1.2. Требования к написанию реферата

### *Примерный план написания реферата:*

В начале реферата должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам. Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая. Заголовки разделов прописными буквами **ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ** без точек в конце. Титульный лист не нумеруется.

Введение. Во введении необходимо обосновать выбор данной темы, коротко рассказать о том, почему именно она заинтересовала автора.

I глава. Вступительная часть. Это короткая глава должна содержать несколько вступительных абзацев, непосредственно вводящих в тему реферата.

II глава. Основная научная часть реферата. Здесь в логической последовательности излагается материал по теме реферата. Эту главу целесообразно разбить на подпункты - 2.1.,2.2. (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

Заключение. В этой главе автор подводит итог работы, делает краткий анализ и формулирует выводы.

В конце работы прилагается список используемой литературы.

### РАЗДЕЛ 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Дисциплина «Сервисная деятельность в гостиничном бизнесе» изучается в течение двух семестров.

По окончании первого семестра промежуточной аттестацией студентов по дисциплине «Сервисная деятельность в гостиничном бизнесе» является зачет, по окончании второго – экзамен.

Форма проведения – устная или письменная на основе билетов. Билет состоит из двух теоретических вопросов. Ответ должен быть полным, излагать теоретические основы поставленных в билете вопросов, особенности практического применения теоретических знаний по вопросам из билета и собственные выводы, наблюдения, рекомендации по применению в управленческой практике теоретических знаний согласно вопросам.

Ответ студента на дифференцированном зачете оценивается отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с содержанием темы, обнаруживает глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с содержанием темы. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается непоследовательность изложения. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание

специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, содержание темы в ответе соблюдается непоследовательно. Студент испытывает сложность в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны, либо не формулируются.

Ответ студента на зачете оценивается отметками «зачтено» и «незачтено».

Оценка «зачет» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с содержанием темы. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается непоследовательность изложения. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «незачет» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны, либо не формулируются.



## **Список вопросов для подготовки к зачету (семестр 1)**

1. Виды сервисной деятельности.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны»
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.

## **Список вопросов для подготовки к экзамену (семестр 2)**

22. Какие факторы определяют развитие сервисного предпринимательства в современной России?
23. В каких направлениях и сегментах отечественного сервиса чаще всего развивается предпринимательская деятельность?
24. Перечислите важнейшие организационно-экономические и имущественно-правовые формы предпринимательства в социально-культурном

сервисе.

25. В чем причина многообразия этих форм в отечественной практике сервиса?
26. Какие существуют виды помощи, которые оказывают малому предпринимательству сферы сервиса органы центральной и муниципальной власти?
27. Охарактеризуйте личностные предпосылки и индивидуальные качества человека, способствующие успешному предпринимательству в сфере сервиса.
28. Каковы социально-корпоративные характеристики российского бизнеса нашего времени?
29. Укажите важнейшие функции и задачи общего управления сервисным предприятием.
30. В чем состоят особенности производственного менеджмента сервисного предприятия?
31. Опишите структуру и важнейшие формы организации сервисных предприятий.
32. Каковы особенности социального менеджмента и почему важно использовать его элементы на сервисном предприятии?
33. В чем состоят особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса развитых стран.
34. Опишите современную ситуацию, которая складывается на отечественных предприятиях сервиса с управлением персонала.
35. Какие существуют закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями?
36. Что такое стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия?
37. В чем состоят особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России?
38. Что дает изучение жизненных ценностей и потребительского поведения граждан других стран, когда фирма выходит со своими услугами на

зарубежные рынки?

39.Какие существуют основные подходы к определению эффективности производственных предприятий?

40.В чем заключается расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия?