

Задание для группы СТЗБ-391

Для допуска к экзамену необходимо выполнить курсовую работу. Курсовая работа выполняется на отдельных листах белой бумаги стандартного размера формата А4 с одной стороны. Объем курсовой работы должен составлять от 10 до 20 страниц. Страницы нумеруются арабскими цифрами, номер ставится внизу страницы по центру. Первой страницей считается титульный лист. На второй странице приводится содержание работы с указанием страниц начала разделов и параграфов. Разделы должны иметь порядковую нумерацию, за исключением введения и заключения. В тексте на страницах оставляются поля: слева - 30 мм, справа - 15 мм, сверху – 20 мм, снизу - 25 мм. В начале каждой главы или параграфа указывается их название. Рисунки в тексте нумеруются последовательно арабскими цифрами. Таблицы также нумеруются арабскими цифрами. Подрисовочный текст и заголовки таблиц должны отражать их содержание.

Форма оформления титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Волгоградский государственный технический университет» Кафедра «Автомобильные перевозки» Курсовая работа <i>Тема</i> Выполнил студент группы _____ _____ (Фамилия И.О. обучающегося) Проверил ст.преподаватель, к.э.н. Борисова А.С. Волгоград, 2018 г.
--

Курсовая работа должна содержать:

- введение,
- теоретическую информацию по теме исследования,
- анализ сервисной деятельности реальной компании,
- рекомендации по улучшению сервиса данной компании по теме курсовой работы,
- список используемых источников.

В качестве рассматриваемой компании можно выбрать организацию, оказывающую один из видов услуг:

- услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей;
- программа дополнительного сервиса для автомобилей;
- экскурсионные маршруты;
- междугородние пассажирские перевозки различными видами транспорта;
- международные пассажирские перевозки различными видами транспорта;

- услуги мойки автомобилей;
- услуги транспортной экспедиции;
- логистический сервис;
- аренда автомобилей;
- автозаправочные станции и др.

Темы курсовых работ выбираются студентами из списка.

Темы курсовых работ по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Государственное регулирование сервисной деятельности
2. Качество услуг в сервисной деятельности: методы совершенствования
3. Инновации в сервисной деятельности
4. Ценовая политика в сервисной деятельности и пути ее совершенствования
5. Современные методы работы с клиентами в системе сервиса
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
7. Система управления сервисным предприятием
8. Маркетинговый инструментарий и его использование в сервисной деятельности
9. Управление контактами и роль клиента в сервисной деятельности
10. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности
11. Особенности организации до и после продажного сервиса
12. Особенности развития предпринимательства в сфере услуг, проблемы и перспективы

Итоговая форма оценки знаний – экзамен. Задания на экзамене сформированы в билеты. На подготовку к ответу студенту отводится 60 минут. За это время студент дает письменные ответы на вопросы, во время устного ответа этими записями можно пользоваться.

Программа экзамена по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Основное содержание понятия «сфера услуг».
2. Роль сферы услуг в общественном разделении труда.
3. Идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества. Роль сферы услуг в экономике стран.
4. Три уровня товара и место сервисной деятельности в создании «подкрепления» к товару.
5. Основные функции сферы услуг.
6. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
7. Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».
8. Перечислите характеристики услуг.
9. Классификации типов и видов услуг.
10. Общероссийские классификаторы услуг населению. Отраслевая классификация услуг.
11. Модели предоставления услуг - модель Д. Рамтела и SERVUCTION модель.
12. Типы сервисных систем. Характеристика организации взаимодействия с потребителем.
13. Формы обслуживания потребителей. Приведите примеры форм обслуживания в торговле и бытовом обслуживании.

14. Сущность иерархии потребностей по А. Маслоу.
15. В чем заключается «стратегическая сервисная концепция»? Перечислите ее элементы.
16. В чем выражаются стратегии лидерства по издержкам и дифференциации для организаций сферы услуг?
17. В чем заключается специфика барьеров вхождения организаций сферы услуг в отрасль?
18. Содержание модели поведения потребителей в зависимости от принадлежности к роду, от образа жизни.
19. Процесс принятия решения о покупке.
20. Специфические аспекты покупки услуг потребителями.
21. Понятие о ценности услуги. Денежная и не денежная цена услуги.
22. Понятие о ценности услуги. Воспринимаемое качество. Внутренние присущие признаки. Внешние признаки.
23. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
24. Концепция воспринятого качества К. Гронруза.
25. Перечислите детерминанты (критерии) качества услуг.
26. Сущность и основное содержание пятиступенчатой модели качества обслуживания.
27. Уровни качества обслуживания. Стандартизация и сертификация услуг в управлении качеством услуг.
28. Показатели эффективности деятельности сервисной организации
29. Гарантия – защита покупателя, продавца и способ конкурентной дифференциации.
30. Содержание работы с жалобами потребителей.
31. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Нормативные документы по обслуживанию населения.
32. Принципы разрешения конфликтных ситуаций.
33. Понятие о конкурентных преимуществах. Конкурентная окружающая среда.
34. Сущность стратегии лидерства по издержкам для организаций сферы услуг.
35. Сущность стратегии дифференциации.
36. Сущность стратегии специализации (концентрация на сегменте).
37. Основные положения стандарта обслуживания.
38. Жизненный цикл материального изделия и жизненный цикл сервисных услуг: сходства и различия.
39. Значение сервисного обслуживания современных товаров.
40. Основные задачи системы сервиса.
41. Виды сервиса по времени его выполнения: предпродажный сервис, послепродажное обслуживание.
42. Виды сервиса по содержанию работ (жесткий, мягкий, прямой, косвенный).
43. Дайте определение понятия «контактная зона». Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий.
44. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
45. Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей
46. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым фирмы предоставляющие услуги инвестируют в новые технологии.

47. Категории новой продукции.
48. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
49. Разработка новых товаров и услуг: сходства и отличия.
50. Инструменты для разработки качества услуг. Комплексное проектирование, надежное проектирование, бенчмаркинг.
51. Основные принципы проектирования услуг.
52. Процесс разработки услуг. Этапы - направление и разработка.
53. Процесс разработки услуг. Этапы - испытание и освоение рынка.
54. Внешний и внутренний имидж фирмы.
55. Основные принципы деловой этики.

Перечень основной и дополнительной литературы по дисциплине

№ п/п	Наименование издания
Основная литература	
1	Карев, В.Н., Фокина, О.А., Сервисология: учебное пособие / В.Н. Карев, О.А. Фокина, – Волгоград: ИУНЛ ВолгГТУ, 2016. –136 с.
	Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. – 2-е изд. Стер. – М. : КНОРУС, 2013. – 176 с.
2	Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – Изд.3-е. испр. И доп. - Ростовн/Д : Издательский центр «МарТ» ; Феникс, 2010. – 254 с.
4	Карев, В.Н., Карева, Г.Н., Елин А.Г., Сервисная деятельность: конспект лекций / В.Н. Карев, Г.Н. Карева, А.Г. Елин – ВФ «РГУТИС», - Волгоград, 2008. –320 с.
Дополнительная литература	
1	Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: практическое пособие. – 3-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. – 712 с.
2	Павленко, В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг : практическое пособие / В.В. Павленко. – М. : КНОРУС, 2014. – 160 с.
3	Маркетинг услуг: учебное пособие / Н.Н. Муравьева. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 251 с. – (Высшее образование).
4	Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник / под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. – 284 с.
5	Сервис на транспорте: учеб. пособие / под ред. В. М. Николашина. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2006. – 270 с.