

**ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ**  
**для подготовки к экзамену по дисциплине**  
**СЕРВИСОЛОГИЯ**

1. Сервисология как наука. Профессиональная область задач. Предмет и объект исследования.
2. Сервисология как наука. Сервисная деятельность: основные виды. Цель сервиса. Персонализация услуг.
3. Сервисология как наука. Сервис как инструмент маркетинга. Параметры спроса. Характер спроса.
4. Сервисология как наука. Сервис как инструмент маркетинга. Комплекс маркетинга. Характерные черты услуг.
5. Теория потребностей. Понятие потребностей. Основные типы потребностей как основа развития сервиса.
6. Теория потребностей. Классификация потребностей. Основные признаки выделения потребностей.
7. Теория потребностей. Мотивационный конфликт. Основные мотивы потребителей.
8. Теория потребностей. Этапы зарождения и становления сервиса. Развитие потребностей.
9. Модель поведения потребителя. Принципы исследования потребителя. Цели исследования.
10. Модель поведения потребителя. Основные этапы процесса восприятия товаров и услуг.
11. Модель поведения потребителя. Темп восприятия. Параметры, характеризующие скорость восприятия.
12. Модель поведения потребителя. Методы исследования потребителя. Сравнительная характеристика.
13. Факторы потребительского поведения. Группировка факторов: оценка их влияния.
14. Факторы потребительского поведения. Факторы культурного уровня. Субкультура. Социальное положение.
15. Факторы потребительского поведения. Социальные факторы. Группы влияния. Ситуационные факторы.
16. Факторы потребительского поведения. Параметры личности. Возраст. Род занятий. Стиль жизни.
17. Факторы потребительского поведения. Психологические особенности. Мотив. Восприятие. Усвоение. Убеждение.
18. Факторы потребительского поведения. Особенности поведения потребителей на промышленных рынках.
19. Факторы потребительского поведения. Сегментирование рынка. Модель сегментации.
20. Факторы потребительского поведения. Стратегия позиционирования продукции и услуг.

21. Принятие решений потребителем. Характеристика этапов процесса принятия решений.

22. Принятие решений потребителем. Типология потребительских решений приобретения продукции.

23. Принятие решений потребителем. Особенности процесса решения на рынках товаров промышленного назначения.

24. Принятие решений потребителем. Диагностика процесса принятия решений.

25. Сервис. Основные элементы рынка услуг. Классификация форм обслуживания потребителей.

26. Сервис. Особенности функционирования рынка услуг. Характерные черты.

27. Сервис. Формализация услуг. Разработка и выбор технологии обслуживания.

28. Сервис. Процесс оказания услуг. Системный подход к организации сервисной деятельности.

29. Сервис. Принципы организации сервисной деятельности. Формы организации сервиса.

30. Сервис. Процесс разработки услуг. Поиск идей. Проектирование услуги. Организация производства.

31. Сервис. Особенности ценообразования на рынке услуг. Методы ценообразования.

32. Виды сервиса. Предпродажный сервис. Этапы и элементы оказания услуг.

33. Виды сервиса. Предпродажный сервис. Стратегия смешанного обслуживания.

34. Виды сервиса. Предпродажный сервис. Торговое обслуживание.

35. Виды сервиса. Предпродажный сервис. Планирование предпродажного обслуживания.

36. Виды сервиса. Послепродажный сервис. Гарантийный сервис: комплекс основных операций.

37. Виды сервиса. Послепродажный сервис. Обслуживание в послегарантийный период.

38. Виды сервиса. Фирменный сервис. Этапы организации фирменного обслуживания.

39. Анализ сервисной деятельности. Состав основных показателей эффективности сервиса.

40. Прогнозирование сервисной деятельности. Классификация методов прогнозирования.