

**Перелік
екзаменаційних питань з навчальної дисципліни
«Сервісологія»**

Спеціальності 073 «Менеджмент»,
241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм»
рівень вищої освіти «магістр» (для студентів 5 курсу факультету туризму)

1. Передумови виникнення сервісології.
2. Основні наукові течії у сервісології.
3. Об'єкт, предмет і методи дослідження сервісології.
4. Поняття послуги, сервісу.
5. Класифікація послуг, їх основні риси.
6. Людина як соціально-природна істота, її потреби і методи їх задоволення сферою сервісу.
7. Комплексний підхід до дослідження людини як цілісності.
8. Основні етапи розвитку сфери послуг у світовій економіці.
9. Структура економіки розвинених країн, місце у ній сфери послуг.
10. Співвідношення між поняттями сфери послуг, невиробничої сфери, сфери обслуговування.
11. Галузева та територіальна структура сучасної сфери послуг.
12. Роль сфери послуг в українській економіці, місце в ній індустрії гостинності.
13. Зміст поняття поведінки із точки зору сервісології, сутність біхевіоризму.
14. Потреби споживачів та особливості їх задоволення у сфері обслуговування.
15. Роль мотивації у реалізації потреб споживача.
16. Основні мотивації і бар'єри споживача готельно-ресторанних і туристичних послуг.
17. Зміст поняття якості, її види.
18. Специфіка якості туристичних та готельно-ресторанних послуг.
19. Стандарти якості як основа сервісу.
20. Сучасні методи та міжнародні системи управління якістю, їх застосування у сфері послуг.
21. Нормативно-правове та інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні.
22. Основні права споживача та механізми їх захисту.
23. Механізми захисту прав споживачів на інформацію про послугу,
24. Механізми захисту прав споживачів на якість та безпечність послуги.
25. Використання різних способів оформлення претензій щодо порушення прав споживача.
26. Реагування на претензії споживачів.
27. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг.
28. Сутність та роль віртуалізації в сфері послуг.
29. Проблеми і перспективні напрями віртуалізації.
30. Ступені віртуалізації у сфері послуг.
31. Сучасні напрями віртуалізації у сфері послуг.
32. Інтернет-туризм та віртуальні тури.

33. Сучасні форми організації надання послуг з використанням можливостей соціальних мереж.
34. Аутстафінг у сфері послуг.
35. Аутсорсинг у сфері послуг.
36. Перспективи автоматизації та роботизації надання послуг.