

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Экономический факультет*

*Кафедра Национальной экономики*

Рекомендовано МССН/МО

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ЭКОНОМИКА СФЕРЫ УСЛУГ**

**Рекомендуется для подготовки бакалавров направления 38.03.01 «Экономика»  
профиль «Экономика предприятия и предпринимательство»**

2021

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование знаний и навыков в области организации и функционирования предприятий, осуществляющих свою деятельность в сфере оказания услуг, а также получение комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, выработка практических навыков и расчета плановых показателей деятельности предприятий.

### **Задачами дисциплины являются:**

- изучение основных понятий и методических основ сферы услуг;
- ознакомление с особенностями и методами прогнозирования спроса на услуги;
- определение эффективности деятельности организации сферы услуг;
- приобретение навыков функционального (в т.ч. управленческого и организационного) планирования на предприятии сферы услуг;
- проектирование процесса оказания услуг на предприятиях сервиса.

Программа по данной дисциплине соответствует основному кругу экономических и организационных вопросов, связанных с планированием деятельности предприятий с учетом специфики сферы услуг и сервиса.

В основе разработки предлагаемой программы лежит комплексный подход, в рамках которого рассматриваются вопросы организации процессов оказания услуг и их качественного выполнения, с точки зрения сервисного обслуживания клиентов на основе теоретических и методических знаний и методики расчета плановых показателей качественной сервисной деятельности.

Изучение предмета построено по принципу «от общего к частному»: от исследования проблем организации и планирования деятельности предприятий сферы услуг до анализа конкретных экономических показателей, таких как себестоимость, издержки на выполнение услуг, прибыль и т.п.

Изучение дисциплины «Экономика сферы услуг» предполагает наличие у студентов базовых знаний по курсу «экономическая теория», «микроэкономика», «макроэкономика», «менеджмент организации», «маркетинг», а также понимание теоретических основ по основным курсам финансово-экономических дисциплин.

В целях формирования устойчивых знаний у студентов, самостоятельная работа с дополнительной литературой предполагает использование учебных пособий по организации деятельности предприятий сферы сервиса, законодательных актов, специальных изданий и периодических источников.

Ряд вопросов, предлагаемых к изучению, предусматривает обращение к дисциплинам: «бухгалтерский учет», «финансы», «бизнес-планирование предприятия» и проч., что позволяет выработать навыки междисциплинарной подготовки специалистов и способствовать формированию системного подхода у молодых исследователей.

Большинство рассматриваемых в программе вопросов предполагает изучение существующих проблем в проектировании процесса оказания качественных услуг и

определение основных путей их решения, что способствует формированию творческого, поискового мышления у будущих специалистов.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Экономика сферы услуг» относится к Дисциплинам по выбору студента Вариативной части

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

Компетенция	Предшествующие	Последующие
<i>Профессиональные компетенции</i>		
ПКО-9.2. Способен осуществлять анализ экономических и социально-экономических показателей деятельности предприятий и подготавливать аналитические отчёты. В результате изучения дисциплины студент должен:	Стратегическое планирование Теория отраслевых рынков Экономика труда Экономика качества	Экономическая оценка инвестиций Антикризисное управление Управление инвестиционными проектами и проектный анализ Финансы предприятия (фирмы) Экономика ТЭК Прогнозирование на предприятии
ПКО-9.3 Способен организовывать хозяйственную деятельность предприятий различных форм собственности и управлять их эффективностью		Национальная экономика Логистика Антикризисное управление Коммерциализация start-up идеи Финансы предприятия (фирмы) Экономика ТЭК Прогнозирование на предприятии Основы оценки стоимости бизнеса Спортивное предпринимательство Smart-экономика

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

ПКО-9.2. Способен осуществлять анализ экономических и социально-экономических показателей деятельности предприятий и подготавливать аналитические отчёты. В результате изучения дисциплины студент должен:

ПКО-9.3 Способен организовывать хозяйственную деятельность предприятий различных форм собственности и управлять их эффективностью

В результате изучения учебного курса «Современная промышленная политика» студенты должны:

Изучив дисциплину, студент должен

#### знать:

- теоретические основы экономики сферы услуг, включающие в себя набор компетенций необходимых для организации процесса оказания качественных услуг;
- виды предприятий сферы услуг;
- об организации процесса оказания услуг и работы с персоналом организации;
- об организации инфраструктуры предприятий сервиса;

- основы организации труда на предприятиях сферы сервиса;
- принципы и методы проектирования оказания услуг;

**уметь:**

- применять аналитические, теоретические и методические знания на практике;
- анализировать востребованность услуг на рынке;
- выстраивать качественный механизм оказания услуг;
- проектировать процесс оказания услуг;
- производить расчет производственной программы предприятия;
- составлять смету затрат на производство;
- технологический расчет и планировку производственных зон и участков.

**владеть:**

- всеми необходимыми навыками для проектирования предприятия сферы услуг;
- требованиями, предъявляемыми к организации процесса качественного оказания услуг;
- разрабатывать проектную документацию предприятий сервиса.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Таблица 1.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
				D	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	34			34	
В том числе:	-		-	-	-
Лекции	-			-	
Практические занятия (ПЗ)	34			34	
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)	-			-	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	38			38	
В том числе:	-		-	-	-
Реферат	30			30	
Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы	10			10	
Творческая работа	10			10	
Подготовка к рубежной и итоговой аттестациям	8			8	
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачет			Зачет	
Общая трудоемкость час зач. ед.	72			72	
	3			3	

#### 5. Содержание дисциплин

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел 1. Теоретические аспекты сферы услуг.	
1. Тема 1. Роль сферы услуг в экономике	Сфера услуг в общественном разделении труда Интерактивная модель экономики. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества. Функции сферы услуг. Особенности рынка услуг. Факторы развития сферы услуг. Динамика показателей развития сферы услуг. Трансформация роли сферы услуг в российской экономике. Состав отраслей сферы услуг.
Тема 2. Методические подходы к организации услуг	Эволюция взглядов на природу услуги. Понятие "услуга". Характеристики услуг. Классификации услуг по различным признакам (по Д. Р. Томасу, Р. Чейзу, К. Лавлоку). Отличия организаций, производящих товары и услуги. Классификация организаций, предлагающих услуги. SERVUCTION модель. Особенности организаций сферы услуг, которые необходимо учесть при разработке системы менеджмента этих организаций по Л. А. Казариной и Т. А. Туренко.
Раздел 2. Функциональные подходы к построению процесса услуг	
Тема 3. Разработка стратегии организации сферы услуг	"Стратегическая сервисная концепция". Конкурентные сервисные стратегии. Специфика барьеров вхождения в отрасль. Этапы развития организаций сферы услуг и

	стратегия. Типы международной конкуренции в сфере услуг. Национальные конкурентные преимущества в сфере услуг.
Тема 4. Понятие качества услуг и формирование клиентской базы	Обоснование невозможности применения методов оценки качества продуктов к определению качества услуг. Анализ подходов к понятиям "качество" услуг и "удовлетворенность". Концепция воспринятого качества К. Гронруза. Выявление детерминант качества услуг. Метод SERVQUAL. GAP модель. Проблема определения и использования зоны толерантности. Качество и производительность - «две стороны одной медали».
Тема 5. Персонал организации сферы услуг и построение взаимоотношений с клиентами	Роль персонала организации в процессе предоставления услуги. Понятия «empowerment» и «discretion». Empowerment и discretion как необходимые условия организации деятельности персонала сферы услуг. Взаимоотношения в системе «потребитель – сотрудник». Концепция «потребитель как сотрудник организации сферы услуг». «Восстановление» услуги и гарантии
Тема 6. Маркетинг как инструмент в организациях сферы услуг	Определение проблемного поля менеджмента и маркетинга услуг. Расширение концепции «маркетинг-микс» для организаций сферы услуг. Треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг. Три уровня внутреннего маркетинга. Основные элементы внутреннего маркетинга. Модель внутреннего маркетинга для организаций сферы услуг. Двухсторонний маркетинг для организаций сферы услуг. Маркетинг отношений для организаций сферы услуг. Анализ цепочки получения дохода.
Раздел 3. Управленческие решения при разработке услуг	
Тема 7. Прогнозирование спроса на услуги	Общая характеристика системы факторов, определяющих спрос в сфере услуг. Основные методологические подходы к прогнозированию спроса на продукцию отраслей сферы услуг – традиционный, классический, модифицированный. Качественные и количественные методы прогнозирования спроса на услуги. Проблема адаптации существующих подходов и методов прогнозирования спроса на услуги к современным условиям функционирования отраслей сферы услуг.
Тема 8. Мощность организации сферы услуг	Особенности определения мощности организаций сферы услуг. Стратегии в отношении мощности организаций сферы услуг. Level Capacity Management. Условия непикового спроса. Управление очередями. Система бронирования. Chase стратегия. Частичная занятость. Участие потребителей. Стратегия управления спросом. Ценообразование. Реклама. Способы повышения использования мощностей организаций сферы услуг. Yield Management. Управление очередями.
Тема 9. Дизайн организации сферы услуг, методы доставки услуг	Сервисный процесс и его типы. Матрица сервисного процесса. Подходы к дизайну организаций сферы услуг: Production Line Approach, Customer Contact Approach. Метод сервисного плана (Blueprinting). Размещение услуг: основные методы и подходы. «Ландшафтный дизайн» (Servicecapes).

	Единичные и множественные места предоставления услуг: особенности размещения и доставки. Использование матрицы Р. Шменнера для решения вопроса о способе доставки услуг
Раздел 4. Проектирование функционирования предприятия сферы услуг	
Тема 10. Проектирование процесса оказания услуг	Принципы информационной консалтинговой деятельности. Методологический инструментарий информационного консалтинга. Консалтинг в системе разработки и построения бизнес-процесса услуг.

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела, подраздела, темы	Всего часов	Всего аудиторных часов	В том числе			Самост. работа
				Лекции	Практические занятия	Из них в интерактивной форме	
1	2	3	4	5	6		7
Раздел 1. Теоретические аспекты сферы услуг.							
1.	Тема 1. Роль сферы услуг в экономике	4	2	-	2	-	2
2.	Тема 2. Методические подходы к организации услуг. Природа услуг.	8	4	-	2	2	4
Раздел 2. Функциональные подходы к построению процесса услуг							
3.	Тема 3. Разработка стратегии организации сферы услуг.	4	2	-	2	-	2
4.	Тема 4. Понятие качества услуг и формирование клиентской базы	6	4	-	2	2	2
5.	Тема 5. Персонал организаций сферы услуг.	6	4	-	2	2	2
6.	Тема 6. Маркетинг как инструмент в организациях сферы услуг	4	2	-	2	-	2
Раздел 3. Управленческие решения при разработке услуг							
7.	Тема 7. Прогнозирование спроса на услуги	6	2	-	2	-	4
8.	Тема 8. Мощностъ организации сферы услуг	12	6	-	4	2	6
9.	Тема 9. Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	8	4	-	2	2	4
Раздел 4. Организационное обеспечение сферы услуг							
10.	Тема 10. Проектирование процесса оказания услуг	14	4	-	4	-	10
	Итого	72	34				38

## 6. Лабораторный практикум (при наличии)

нет

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
-------	----------------------	-------------------------------	---------------------

1.	Тема 1.	Методы организации сферы услуг.	2
2.	Тема 2.	Персонал организации сферы услуг	2
3.	Тема 3.	Мощность организации сферы услуг	4
4.	Тема 4.	Методы доставки и обслуживания услуг	2
5.	Тема 5.	Проектирование процесса оказания сферы услуг	4
	Итого:		14

#### Описание интерактивных занятий

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тема интерактивного занятия	Вид занятия	Трудоемкость, час
1.	Раздел 1.	Роль и функции услуг, факторы развития.	Деловая игра	2
2.	Раздел 2.	Стратегическое планирование организации сферы услуг	Кейс-стади	2
3.	Раздел 2.	Качество услуг	Кейс-стади	2
4.	Раздел 3.	Дизайн организации сферы услуг	Кейс-стади	2
5.	Раздел 4.	Проектирование процесса оказания услуг	Кейс-стади	2
	Итого			10

#### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(Электронные учебные материалы, используемые преподавателями в образовательном процессе, мультимедийные презентации, банк тестовых заданий и др. представлены на порталах Economist и Web-local.

Оборудование для проведения презентаций

№ ауд.	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Перечень основного оборудования
25	Компьютерный класс	Компьютеры Pentium 4-1700/256MB/cd/audio - 21 шт., мультимедиа проектор PanasonicPT-LC75 - 1 шт., экран -1 шт.
432	Компьютерный класс	Компьютеры Pentium 4-1700/256MB/cd/audio - 21 шт., мультимедиа проектор PanasonicPT-LC75 - 1 шт., экран -1 шт.

#### 9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение

- MS Excel (доступна в учебных аудиториях РУДН)
- Учебная версия для ВУЗов Project Expert 7 (доступна в учебных аудиториях РУДН)
- MS Project (доступна в учебных аудиториях РУДН)

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- Сайт библиотеки РУДН – Режим доступа: <http://lib.rudn.ru/> - со стационарных компьютеров РУДН
- [Университетская библиотека ONLINE](http://www.biblioclub.ru/) – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
- [LexisNexis.](http://www.lexisnexus.com/hottopics/lnacademic/) – Режим доступа: <http://www.lexisnexus.com/hottopics/lnacademic/>?

- Книжные коллекции издательства [SPRINGER.](http://www.springerlink.com) – Режим доступа: [www.springerlink.com](http://www.springerlink.com)
- [Вестник РУДН](http://www.elibrary.ru/defaultx.asp) – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/defaultx.asp>
- [Columbia International Affairs Online \(CIAO\)](http://www.ciaonet.org/) – Режим доступа: <http://www.ciaonet.org/>
- Универсальные базы данных [East View.](http://online.ebiblioteka.ru/) – Режим доступа: <http://online.ebiblioteka.ru/>
- Полнотекстовая коллекция российских научных журналов. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru/defaultx.asp?) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp?>
- Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников». [Grebennikon.](http://grebennikon.ru/) – Режим доступа: <http://grebennikon.ru/>
- Международный портал электронных газет общественно-политической тематики. [Library PressDisplay](http://library.pressdisplay.com) – Режим доступа: <http://library.pressdisplay.com>
- Справочники - отраслевые и страноведческие БД. [Polpred.com.](http://www.polpred.com/) – Режим доступа: <http://www.polpred.com/>
- On-line доступ к журналам. Информационная база данных по всем отраслям науки и электронная доставка документов. [SwetsWise.](http://www.swetswise.com) – Режим доступа: <http://www.swetswise.com>
- Журналы [University of Chicago Press Journals](http://www.journals.uchicago.edu/action/showJournals?type=byAlphabet): American Journal of Education. Comparative Education Review. – Режим доступа: <http://www.journals.uchicago.edu/action/showJournals?type=byAlphabet>
- Книги издательства «Альпина Паблишерз». Актуальная деловая литература. – Режим доступа: [http://www.alpinabook.ru/books/online\\_biblioteka.php](http://www.alpinabook.ru/books/online_biblioteka.php)
- Электронная библиотека литературы по истории России [BIBLIOPHIKA](http://www.bibliophika.ru/) – Режим доступа: <http://www.bibliophika.ru/>
- [Электронная библиотека диссертаций РГБ](http://diss.rsl.ru/) – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru/>

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### ***а) основная литература***

1. Балаева, О.Н. Управление организациями сфер услуг : учебное пособие / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева. - Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2010. - 156 с. - ISBN 978-5-7598-0718-6 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=67159>
2. Мухамедиева, С.А. Экономика социально-культурной сферы : учебное пособие / С.А. Мухамедиева. - Кемерово : КемГУКИ, 2012. - 130 с. - ISBN 978-5-8154-0219-5 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227757>

### ***б) дополнительная литература***

3. Семенов В.М. Экономика предприятия: Учебник для вузов. 5-е изд. – СПб: Питер, 2010.
4. Парахина В.Н., Максименко Л.С., Панасенко С.В. Стратегический менеджмент. – М.: КноРус, 2011
5. Экономика и управление социальной сферой: Учебник под ред. д.э.н., проф. Е.Н. Жильцова, д.э.н., проф. Е.В. Егорова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 496 с.
6. Сервисная деятельность: Учебник Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. – 6-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 284 с.
7. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учеб. пособие / В.В. Хмелев, Ю.П. Свириденко. — М. : ИТК "Дашков и К", 2012. — ISBN 978-5-394-01503-8
8. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — 2-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2015. — ISBN 978-5-394-01984-5
9. Жильцов Е.Н., Казаков В.Н., Восколович Н.А. Учебник "Экономика сферы платных услуг". Учебник. - Казань и МГУ им.М.В.Ломоносова, 2012, 205 с.

**в) литература на английском языке**

10. Bitner, M. Jo. "Servicescapes. The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees" *Journal of Marketing*, Vol 56 2012.
11. Chase, B. R. Stewart, D. M. "Make Your Service Fail-Safe" *Sloan Management Review*, Spring 2012.
12. Chase R.B., Tansik, D. A., (1983), "Customer Contact Model for Organization Design", *Management Science*, Vol. 29 No 9.
13. Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons M. J. *Service Management. Operations, Strategy, and Information Technology*. Boston, McGraw Hill, 2013.
14. Levitt T, "Production-Line Approach to Services", *Harvard Business Review*, 50 # 5, 2010.
15. Schmenner, R. W. "How can Service Business Survive and Prosper?", *Sloan Management Review*, # 3, 2010.
16. Shostack, G. L. "Designing Service That Deliver" *Harvard Business Review*, January-February 2010.

**11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Реализация курса предусматривает интерактивные лекции, практические занятия (семинары) с использованием мультимедийного оборудования, подготовку самостоятельных творческих работ и их последующие презентации, тестирование, проведение групповых дискуссий по тематике курса, современные технологии контроля знаний.

Современные условия выдвигают новые требования к подготовке бакалавра. Бакалавр должен не только иметь навыки практической работы, уметь быстро принимать рациональные решения, использовать современные технологии анализа, но и обладать хорошей теоретической подготовкой, т.е. представлять себе основные проблемы современной экономической науки. В сфере антикризисного управления предприятием и анализа ситуации нет однозначных ответов на многие вопросы. Эксперты пользуются стандартными методиками в рамках одной из существующих методик. Это обеспечивает сопоставимость результатов оценки, но не снимает многих теоретических вопросов и оставляет широкое возможности для дальнейших научных исследований.

Изучая дисциплину, бакалавр должен прослушать курс лекций, пройти предусмотренное рабочей программой количество семинарских занятий, самостоятельно изучить некоторые темы курса и подтвердить свои знания в ходе контрольных мероприятий.

Работа студента на лекции заключается в уяснении основ дисциплины, кратком конспектировании материала, уточнении вопросов, вызывающих затруднения. Конспект лекций является базовым учебным материалом наряду с учебниками, рекомендованными в основном списке литературы.

Преподавание основной части лекционного материала происходит с использованием средств мультимедиа, которые облегчают восприятие и запоминание материала. Презентации доступны для скачивания с сайта РУДН и могут свободно использоваться студентами в учебных целях.

На лекции студентам рекомендуется иметь на руках распечатку презентации по соответствующей теме, которая может служить опорным конспектом. Распечатки презентаций с добавленными комментариями подшиваются в папку и служат в качестве рабочей тетради по предмету.

Семинарские занятия заключаются в решении под руководством преподавателя конкретных задач с использованием вычислительной техники.

Семинарские занятия содержат необходимый минимум задач и ситуаций, решая которые бакалавры закрепляют знания теоретических положений курса. При обработке и анализе результатов студенты приобретают практические навыки работы менеджера.

Для закрепления навыков работы с программным обеспечением студентам рекомендуется иметь на своих домашних компьютерах версию программы Excel.

Бакалавр обязан освоить все темы, предусмотренные учебно-тематическим планом дисциплины. Отдельные темы и вопросы обучения выносятся на самостоятельное изучение, их нельзя игнорировать. Студент изучает рекомендованную литературу и кратко конспектирует материал, а наиболее сложные вопросы, требующие разъяснения, уточняет во время консультаций. Аналогично следует поступать с разделами курса, которые были пропущены в силу различных обстоятельств.

Для углублённого изучения вопроса бакалавр должен ознакомиться с литературой из дополнительного списка и специализированными сайтами в Интернет. Рекомендуется так же общение бакалавров на форумах профессиональных сообществ.

Бакалавры самостоятельно изучают учебную, научную и периодическую литературу. Они имеют возможность обсудить прочитанное с преподавателями дисциплины во время плановых консультаций, с другими студентами на семинарах, а также на лекциях, задавая уточняющие вопросы лектору.

Контроль самостоятельной работы бакалавров осуществляет ведущий преподаватель. В зависимости от методики преподавания могут быть использованы следующие формы текущего контроля: краткий устный или письменный опрос перед началом занятий, письменное домашнее задание, рефераты и пр.

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Примеры вопросов теста для промежуточной аттестации

1. Модель маркетинга Ф. Котлера включает:
  - а) внутренний маркетинг;
  - б) маркетинг отношений;
  - в) неосязаемый маркетинг.
2. К детерминантам качества услуг (А. Парасураман, В. Зайтамл и Л. Берри) не относится:
  - а) осязаемость;
  - б) отзывчивость;
  - в) гетерогенность.
3. В GAP модели определения качества услуг существует разрыв:
  - а) предоставление услуги – стандарты предоставления услуги;
  - б) стандарты предоставления услуги – восприятие полученной услуги;
  - в) представление менеджеров об услуге – восприятие полученной услуги.
4. В соответствии с идеями Р. Чейза о стадиях достижения конкурентоспособности организаций сферы услуг на стадии «приобретение отличительных компетенций» (третья стадия) новые технологии рассматривается как:
  - а) способ выживания организации;
  - б) средство улучшения обслуживания;
  - в) источник конкурентного преимущества.
5. Классификация услуг Р. Чейза выделяет:
  - а) смешанные услуги;
  - б) устойчивые услуги;
  - в) гетерогенные услуги.
6. «Стратегия охоты», сформулированная Р. Джонстоном, предполагает:
  - а) максимальное использование ограниченного ресурса;
  - б) обеспечение незамедлительного обслуживания потребителей.
7. Матричная форма классификации К. Лавлока организаций сферы услуг «Кастомизация и мнение персонала при доставке услуг» имеет два критерия:

- а) «степень использования персоналом собственного мнения»/«степень кастомизации услуг»;
- б) «степень использования персоналом собственного мнения»/«степень осязаемости услуг»
8. К характеристикам услуг (А. Парасураман, В. Зайтамл и Л. Берри) относится:
- а) невозможность вторичного потребления;
- б) невозможность сохранения;
- в) невозможность продажи.
9. В модели качества услуг К. Гронроз выделяет:
- а) техническое качество услуг;
- б) объективное качество услуг.
10. Метод сервисного плана (G. Schostack) служит для:
- а) определения качества услуг;
- б) дизайна услуг.
11. Стратегическая сервисная концепция предполагает существование групп%
- а) управленческих элементов; структурных элементов;
- б) операционных элементов; структурных элементов.
12. Стандартизация при предоставлении услуги может быть рассмотрена как проявление стратегии:
- а) лидерства по издержкам;
- б) дифференциации.

**Разработчик:**

Ст. преподаватель, каф. Нац.экономики \_\_\_\_\_ А.Г. Литвинова

**Руководитель профиля ООП**

к.т.н.доцент, каф. Нац.экономики \_\_\_\_\_ Д.Л. Палеев

**Заведующий кафедрой**

Нац.экономики, д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ Ю.Н. Мосейкин