



Основы сервисологии.ти

- 1 На стыке каких дисциплин возникла наука сервисология?
- 2 Какая из перечисленных черт не относится к специфическим свойствам услуг?
- 3 Что такое переменные издержки в системе обслуживания?
- 4 В чем состоит важнейший аспект постоянных издержек для обслуживающих фирм?
- 5 Какой из перечисленных теоретиков является создателем теории жизненного цикла продукции?
- 6 Как ведет себя предложение услуг, когда кривая жизненного цикла достигает своего максимума?
- 7 Как ведет себя спрос на услуги, когда кривая жизненного цикла достигает своего максимума?
- 8 Почему начало кривой предложения отстает от кривой спроса при рассмотрении жизненного цикла продукции?
- 9 Какова доля транспортных услуг в мировом экспорте?
- 10 С чего начинается создание и управление системой очередей Walt Disney World?
- 11 В зависимости от чего варьируется спрос на аттракционы Walt Disney World?
- 12 Что является индикатором удовлетворенности посетителей в Walt Disney World?
- 13 Как была решена проблема очередей к аттракционам Walt Disney World к началу XXI в.?
- 14 Какая из перечисленных моделей является идеальным примером организации обслуживающей системы?
- 15 Какой из перечисленных пунктов является типом выгод от применения модель Бордас при организации системы обслуживания?
- 16 Какой из перечисленных аспектов является недостатком модели Бордас?





- 17) Какой из перечисленных web-сайтов относится к системе специальных сайтов в Интернете по различным тематикам и спектру услуг Banco Bradesco?
- 18) Какой доход приносят корпоративные клиенты компании «ВымпелКом», для которых были разработаны специфические тарифные планы обслуживания?
- 19) Какой из перечисленных пунктов относится к основным маркетинговым методам Сбербанка по упрощению пользования его услугами?
- 20) Какова основа маркетинговой политики компании «Ингосстрах» в области достижения клиентоориентированности?
- 21) Для какой из перечисленных отраслей Satyam Computer Services разбивает организационную структуру обслуживания на проектные группы, которые разрабатывают специфические аутсорсинговые услуги?
- 22) В чем заключается главный принцип доставки телекоммуникационных услуг до конечного потребителя компании Reliance Communications?
- 23) Каковы составляющие инфраструктуры системы обслуживания China Life Insurance?
- 24) Какая из перечисленных китайских телекоммуникационных компаний приняла стратегию обслуживания клиентов под названием «Клиентоориентированная инновационная информатизация»?
- 25) Какую новую функцию стал выполнять аутсорсинг для корпораций в условиях мирового финансового и экономического кризиса?
- 26) Какой стоимостью обладают контракты на предоставление аутсорсинговых услуг, находящиеся выше границы эффективности?
- 27) Какой из перечисленных критериев характеризует контракты с заниженной стоимостью?
- 28) Каковы ожидания клиентов во Франции от национальной системы банковского обслуживания?
- 29) Какой из перечисленных факторов относится к внешним при формировании аутсорсингового контракта?
- 30) Какой из сформулированных вопросов не относится к процессу создания услуг?





- 31) На какой из перечисленных факторов ориентируется обслуживающая компания при мотивации клиентов к покупке ее услуг?
- 32) По какой из перечисленных причин клиенты не покупают товары и услуги в зарубежных странах?
- 33) Какая группа клиентов, как правило, обладает большей предельной склонностью к потреблению услуг?
- 34) Какой из перечисленных способов относится к эффективным методам поиска отслеживания клиентов?
- 35) Какая страна достигла наибольших высот в организации выставочной деятельности?
- 36) Что помогают делать знания в области управления очередями?
- 37) В чем состоит центральная проблема почти в каждой ситуации ожидания в очереди?
- 38) Какая теория используется при управлении очередями?
- 39) Какая величина агрегированных издержек соответствует оптимальному уровню загруженности обслуживающих мощностей?
- 40) При каком уровне агрегированных издержек образуется соответствие издержек увеличения обслуживающего персонала и издержек ожидания в очереди?
- 41) На какой из перечисленных моментов обращают внимание при управлении очередями?
- 42) Какой из перечисленных компонентов входит в понятие системы очереди?
- 43) Какой метод применяется менеджерами компаний в большинстве случаев при управлении системой очередей?
- 44) Какая из перечисленных особенностей характеризует систему очередей?
- 45) Каково основное правило, устанавливающее порядок предоставления услуг клиентам в очереди?
- 46) Какая из перечисленных систем обслуживания занимает первое место в мире по степени привлекательности?
- 47) Что такое организация как функция?





- 48) Какова одна из самых главных проблем, с которыми сталкиваются сегодня менеджеры в сфере обслуживания?
- 49) Какой из перечисленных видов гостиниц относится к типам организации обслуживающей системы в отеле?
- 50) Что такое процесс делегирования полномочий?
- 51) Каково направление реализации цепочки команд на обслуживающих предприятиях?
- 52) Что такое децентрализация системы обслуживания?
- 53) От чего зависит количество сотрудников, которых может проконтролировать один менеджер в обслуживающей системе?
- 54) Какой из перечисленных факторов относится к ключевым особенностям успешной системы обслуживания?
- 55) Кто считается основоположником практики организации обслуживающей системы?
- 56) Какая из перечисленных моделей относится к организационным системам обслуживания?
- 57) Что такое диагональная интеграция предприятий сектора услуг?
- 58) Какой из перечисленных принципов относится к составляющим MICRO-стратегий для игроков в отрасли, согласно модели Олианы Пун?
- 59) Какой из перечисленных принципов относится к составляющим MACRO-стратегий для игроков в отрасли, согласно модели Олианы Пун?
- 60) Какое из перечисленных свойств услуг относится к универсальному?
- 61) Что означает «невидимость» услуг?
- 62) Что следует понимать под следующим высказыванием: производство и потребление услуг не отделимы друг от друга?
- 63) В чем заключается гетерогенность услуг?
- 64) Почему невозможно создать запас услуг?
- 65) Как образуется взаимозависимость услуг?





- 66) Чем можно объяснить незначительные инвестиционные затраты при предоставлении услуг
- 67) Что не включается в понятие постоянных издержек в сфере обслуживания?
- 68) Какой из перечисленных факторов не влияет на сезонность спроса на услуги обслуживающих фирм?
- 69) Какая из перечисленных стадий не относится к стадиям жизненного цикла продукции?
- 70) На какой из стадий жизненного цикла производства услуг спрос достигает максимума?
- 71) На какой из стадий жизненного цикла производства услуг предложение достигает максимума?
- 72) Как ведет себя предложение услуг на стадии рост объема продаж и развития нового продукта?
- 73) Как ведет себя спрос на услуги, когда на рынке происходит рост объема продаж и развитие данного вида благ?
- 74) В какой период был справедлив аргумент Раймонда Вернона о том, что большинство новых продуктов создаются в США?
- 75) Какая доля в ВВП приходится на услуги в развитых странах?
- 76) Что означает диверсификация в сфере услуг?
- 77) Что означает косвенное влияние производства туристских услуг на занятость в стране?
- 78) Какая из перечисленных международных организаций осуществляет регулирование в сфере услуг
- 79) Какую величину составляет мировой экспорт услуг в настоящее время?
- 80) Какой из перечисленных секторов услуг стоит на 6-м месте по общему объему экспорта товаров и услуг в мире?
- 81) В какой из перечисленных стран вклад туристской отрасли в ВВП максимальный?
- 82) Какая из перечисленных стран получает больше всех валютных поступлений от международного туризма?





- 83) Какое из перечисленных международных соглашений в области регулирования производства и потребления нематериальных благ было подписано в 1883 г.?
- 84) Какой документ не входит в систему международных договоров в рамках ВТО?
- 85) Как в Генеральном соглашении по торговле услугами описывается трансграничная торговля?
- 86) Какой из перечисленных базовых принципов ГАТС включается в понятие общих (универсальных) требований?
- 87) Какой из перечисленных базовых принципов ГАТС не включается в понятие специфических комментариев?
- 88) Что означает понятие транспарентности?
- 89) Что из перечисленного характеризует порядок предоставления услуг в рамках соглашения ГАТС?
- 90) Что представляет из себя спрос на услуги?
- 91) Какой из перечисленных признаков характеризует российскую сферу услуг?
- 92) Какая из перечисленных проблем характеризует Россию как развивающееся государство?
- 93) Каков в настоящее время уровень физиологического прожиточного минимума в России?
- 94) Какое значение физиологический прожиточный минимум имеет для развития сектора услуг в России?
- 95) Какова доля граждан России, не удовлетворяющих свои потребности в социализации (например, посещении театров и кинотеатров)?
- 96) Какова доля граждан России, которые потенциально могут воспользоваться услугами обслуживающих фирм?
- 97) Какая из перечисленных категорий граждан может, главным образом, воспользоваться в России туристическими товарами и услугами?
- 98) Какие крупнейшие финансовые структуры контролируют бразильский банковский рынок?
- 99) Какой российский бренд по версии рейтингового агентства Interbrand Zintzmeyer & Lux является самым дорогим?





- 100) Какая из перечисленных групп, созданных для эффективного управления клиентской базой, приносит максимальную прибыль компании «ВымпелКом»?
- 101) С какой целью «Сбербанк» принялся за реализацию программы Производственной Системы?
- 102) Какой из перечисленных брендов обслуживания был создан компанией «Ингосстрах»?
- 103) На каких направлениях маркетинговой политики компания Satyam Computer Services обладает конкурентными преимуществами?
- 104) Какой из перечисленных видов услуг предоставляется компанией Tata Consultancy в рамках Глобальной Сетевой Модели Доставки?
- 105) Какой из перечисленных пунктов характеризует уникальность предоставляемых услуг компанией Reliance Communications?
- 106) Какой новый IT-продукт и услугу представил национальному рынку банк Baroda?
- 107) В чем состоит специфика организации системы обслуживания Indian Overseas Bank?
- 108) Какой новый вид услуг запустил на рынок Industrial and Commercial Bank of China?
- 109) Какое важнейшее событие открыло китайским банкам дорогу к зарубежной экспансии?
- 110) По какому показателю China Construction Bank Corporation стоит на первом месте в мире?
- 111) Какая из перечисленных компаний является крупнейшей специализированной корпорацией по страхованию жизни на китайском рынке?
- 112) В чем причина подбора сочетания букв, произносимых как «ПИК», в названиях обслуживающих систем компаний в разных странах мира?
- 113) Какая из перечисленных компаний является крупнейшей телекоммуникационной корпорацией по числу абонентов?
- 114) На какие телекоммуникационные услуги имеет место постоянный рост спроса на национальном рынке Китая?
- 115) Что сделало китайское правительство для недопущения жесткой конкуренции между основными компаниями по предоставлению телекоммуникационных услуг в стране?





- 116) Какая из перечисленных телекоммуникационных компаний работает по формуле обслуживания клиентов: «информационное содержимое + программные приложения + доступ в Интернет + сопутствующие услуги»?
- 117) Какие из перечисленных телекоммуникационных услуг были разработаны China Telecom?
- 118) Какая из перечисленных компаний придерживается стратегии «двойного хаба» при предоставлении услуг авиаперелета?
- 119) Какое из перечисленных условий соответствует критериям справедливой торговли услугами?
- 120) Какие происходят процессы, трансформировавшие сферу услуг в конце XX – начале XXI вв.?
- 121) Какие страны являются лидерами на мировом рынке услуг аутсорсинга?
- 122) Что представляет из себя граница эффективности контрактов на предоставление аутсорсинговых услуг?
- 123) Почему контракт, находящийся далеко за пределами границы эффективности, недоступен для покупателей?
- 124) Под влиянием какого фактора граница эффективности аутсорсинговых контрактов сдвигается вверх и влево?
- 125) Какой из перечисленных критериев характеризует контракты с завышенной стоимостью?
- 126) Какие из перечисленных услуг относятся к стратегическим услугам высокой стоимости?
- 127) На каких стадиях российские компании постепенно приобретают способности добавлять стоимость к контрактам о предоставлении услуг?
- 128) Что такое кастомизация?
- 129) Какие из перечисленных факторов аутсорсинговых контрактов относятся к страновым?
- 130) Какой из перечисленных методов относится к общеприменимым способам рекрутинга как особого вида услуг?
- 131) Какое из перечисленных средств относится к способам набора персонала за пределами организации?
- 132) Какой из перечисленных этапов характеризует процесс селекции?





- 133) Что необходимо сделать рекрутеру до проведения собеседования соискателем?
- 134) Какой из перечисленных пунктов является подходом к организации банковских систем обслуживания?
- 135) Какую характеристику в иностранной экономической печати приобрели глобальные банки, кризис которых считается нежелательным?
- 136) В чем заключается американский путь функционирования банковских систем обслуживания?
- 137) Какой кризис стал тестом на прочность для банковских систем обслуживания многих развивающихся стран?
- 138) Как называются принципы, закрепляющие основные нормы функционирования банковских систем обслуживания?
- 139) Какие виды рисков играют основную роль при организации банковских систем обслуживания?
- 140) Каковы ожидания клиентов в Великобритании от национальной системы банковского обслуживания?
- 141) Почему британские банки видят малый полезный эффект в конкуренции за завоевание новых клиентов посредством оказания более дешевых и качественных услуг?
- 142) В чем специфика банковской системы обслуживания в Германии?
- 143) Какое название носит панъевропейская система денежных переводов в режиме реального времени?
- 144) Какую долю составляют трансграничные денежные переводы в еврозоне?
- 145) Каково действительное положение с безработицей США при осуществлении аутсорсинга?
- 146) Почему в модели аутсорсингового контракта особое внимание уделяют стадии покупки услуг?
- 147) Какой из перечисленных факторов относится к внутренним при формировании аутсорсингового контракта?
- 148) Для каких секторов российские компании могут предлагать высокую добавленную стоимость при обслуживании транснациональных компаний на высокотехнологичном уровне?
- 149) На каком этапе становления участником глобального рынка аутсорсинговых услуг находится Россия?

