

**Աշխարհագրության և երկրաբանության ֆակուլտետի հեռակա
ուսուցման մագիստրոսական կրթական ծրագրի հարցաշար**

<<ՄԵՐՎԻՍ>> ՄԱԳԻՍՏՐՈՍԱԿԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ ԾՐԱԳԻՐ

1. Սերվիս հասկացության իմաստները:
2. Ծառայություն, կազմը և կառուցվածքը:
3. Սերվիսի տեսական կոնցեպցիան:
4. Շրջակա միջավայր և կարիքներ:
5. Պահանջմունք:
6. Պահանջ և պահանջարկ:
7. Աշխատանք, ապրանք, ծառայություն:
8. Սերվիսային գործունեության էությունը:
9. Իդեալական և իրական ծառայություններ:
10. Ծառայությունների կենսաշրթան:
11. Սերվիսային գործունեության դերը սոցիալմշակութային կյանքում:
12. Ապրելակերպ, կենսամակարդակ, կյանքի որակ:
13. Սերվիսային գործունեությունը, որպես պահանջների բավարարման ձև:
14. Սերվիսային համակարգի նպատակները և դրա ներկայացվող պահանջները:
15. Պահանջների դասակարգումը:
16. Շփման գոտի :
17. Շփման գոտու ձևավորումը:
18. Շփման գոտու փուլերը:
19. Ծառայությունների իրականացման հիմնական կանոնները:
20. Ստանդարտացումը սերվիսում:
21. Լիցենզավորումը սերվիսում:
22. Ծառայությունների որակ:

23. Ծառայությունների որակը հաճախորդների տեսանկյունից:
24. Որակի գնահատում:
25. Ֆրանչայզինգը սերվիսում:
26. Մերչընդայզինգ սերվիսում:
27. Նորարարությունները սերվիսում:
28. Բնակչության կենցաղային սպասարկման ծառայություններ:
29. Միջնորդ կամ գործարար ծառայություններ:
30. Սոցիալ - մշակութային ծառայություններ:

Գրականություն

1. Введение в специальность: история сервиса : Учебное пособие / [Д. А. Аманжолова, В. Э. Багдасарян, В. Н. Горлов и др.]. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с.
2. Салахутдинов Р.Г. Социально-культурное творчество как эффективное средство формирования культурной среды. 2004.
3. Кисилева Т.Г., Красильников Ю.Д. Основы социально-культурной деятельности: Учебное пособие. - М.: Издательство МГУК, 2003.
4. Михайлова В.А. - Инвестиционное проектирование объектов социально-культурной сферы. 2004.
5. Гулиев Н. А. Стандартация и сертификация услуг: учебное пособие. М. 2011.
6. Удальцова М. В., Наумова Е. В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие М. 2011.
7. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: 2005.-318 с.
8. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. М.: 2006.-284 с.
9. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. М.-Ростов-на-Дону: 2006.-256 с.
10. Лебедева А.Э. Севисная деятельность. Томск: 2012.-294 с.