Вопросы на зачет

по дисциплине

***«Организация обслуживания на предприятиях сферы сервиса»***

Специальность «Менеджмент в сфере сервиса»

Заочное отделение

1. Понятие «услуга, «сервис».
2. Классификация услуг.
3. Основные черты услуг социально-культурного комплекса.
4. Что такое производственный процесс? Какова структура производственного процесса?
5. Каковы принципы рациональной организации производ­ственных процессов?
6. Какова структура процесса оказания услуг?
7. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?
9. Что означает размещение производственного процесса во времени?
10. Что такое длительность производственного цикла?
11. Что такое время оказания услуг? Какие факторы влияют на время оказания услуг?
12. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
13. Что такое предприятие? Какими признаками характеризуется предприятие? По каким признакам можно классифицировать типы предприятий?
14. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
15. Какую подготовительную работу нужно провести при ор­ганизации нового предприятия?
16. Порядок регистрации предприятия сферы сервиса.
17. Что такое структура предприятия? Какие факторы влияют на структуру предприятия?
18. Каковы основные типы производства?
19. Какова характеристика основных методов организации производства?
20. Какие функции выполняет организация труда?
21. Что такое разделение труда и какие его формы исполь­зуются?
22. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда?
23. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии?
24. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства?
25. Какие показатели характеризуют качество продукции, ус­луги?
26. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?
27. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг? Каковы принципы организации контроля качества про­дукции, услуг?
28. Какие формы и методы контроля качества продукции, ус­луг используются на предприятиях?
29. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием? Что такое система управления качеством?
30. Какие показатели характеризуют социально-экономи­ческую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?
31. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
32. Какие факторы влияют на организацию обслуживания по­требителей?
33. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услу­ге?
34. Каковы принципы рационального размещения предпри­ятий сферы сервиса?
35. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
36. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
37. Что характеризует отраслевая группа услуг?
38. Что понимается под формой обслуживания клиента?
39. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
40. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?