



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ  
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → [t.me/sinerqy](https://t.me/sinerqy)  
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: [sinerqy.com/list/](https://sinerqy.com/list/)  
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: [sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru), WhatsApp, Telegram

1. Сервисная деятельность – это...
2. Что относится к этапам оказания услуги?
3. Кто может являться исполнителем услуг?
4. Как в ГОСТ ISO 9000 называется исполнитель услуг?
5. Чем характеризуется доиндустриальное общество?
6. Первый этап развития бытового обслуживания населения в период социализма начался после...
7. Диверсификацией называется стратегия, при которой ...
8. На каком этапе становления рынка жилищно-коммунальных услуг России сформировалась рыночная инфраструктура?
9. Какие два подхода к периодизации эволюции общества выделяют в научной литературе?
10. Какой из подходов включает в себя учет множества факторов (экономических, социальных, культурных) в историческом развитии общества?
11. Какой процесс повлиял на отделение ремесла от сельского хозяйства в XVIII – первой половине XIX века?
12. Какие факторы не позволили государству наладить массовое обобществление бытового обслуживания в первые годы Советской власти?
13. Современные формы обслуживания включают...
14. Какое понятие связано с процессом предоставления услуг, включающим несколько сервисных операций?
15. Какая характеристика не свойственна услугам?
16. Какое материальное выражение услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве?
17. Какое из следующих определений относится к услуге?
18. Какая из характеристик наиболее точно описывает свойства услуги?
19. Что является правильным определением товара?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



[sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru)



[sinerqy.com](https://sinerqy.com)



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ  
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → [t.me/sinerqy](https://t.me/sinerqy)  
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: [sinerqy.com/list/](https://sinerqy.com/list/)  
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: [sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru), WhatsApp, Telegram

20. Что не входит в цену товара?

21. Согласно базовой классификации, человеческие потребности делятся на...

22. Что такое потребность?

23. Какая сфера сервисной деятельности включает услуги по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования?

24. Что относится к параметрам оценки качества услуги?

25. Что такое коммуникация?

26. Кто информирует клиентов о новых продуктах, но не принимает заказы?

27. Что такое реклама согласно Федеральному закону «О рекламе»?

28. Что относится к методам естественного стимулирования потребителя?

29. Сервисная технология – это...

30. Какая форма обслуживания предполагает договор на регулярное обслуживание?

31. Какой метод обслуживания предполагает минимальное участие клиента?

32. Что такое «умный домофон» в современном ЖКХ?

33. Какой этап разработки новой услуги включает тестирование на реальном рынке?

34. На что направлена цифровизация ЖКХ?

35. Какая проблема мешает внедрению цифровых услуг в ЖКХ?

36. Контактная зона – это...

37. Что требует от сотрудника высококонтактное обслуживание?

38. Кто обеспечивает предоставление коммунальных услуг в многоквартирном доме?

39. Какие из перечисленных факторов влияют на степень удовлетворенности потребителя жилищно-коммунальными услугами?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



[sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru)



[sinerqy.com](https://sinerqy.com)



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ  
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — [t.me/sinerqy](https://t.me/sinerqy)  
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: [sinerqy.com/list/](https://sinerqy.com/list/)  
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: [sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru), WhatsApp, Telegram

40. Какие из следующих показателей относятся к оценке качества жилищно-коммунальных услуг?
41. Какие из перечисленных требований предъявляются к холодному водоснабжению (ХВС)?
42. Какие методы используются для выяснения ожиданий потребителей от качества услуг?
43. Какие из перечисленных мер способствуют повышению качества жилищно-коммунальных услуг?
44. Какие из следующих критериев используются для оценки деятельности работников ЖКХ?
45. Какие из перечисленных органов осуществляют контроль за качеством услуг ЖКХ?
46. Какие из следующих параметров характеризуют безопасность услуг ЖКХ?
47. Какие из перечисленных методов мотивации персонала применяются в сфере ЖКХ?
48. Какие из следующих документов регулируют качество жилищно-коммунальных услуг в РФ?
49. Какие из перечисленных действий потребитель может предпринять при оказании услуг ЖКХ ненадлежащего качества?
50. Какие из следующих показателей относятся к социальному назначению услуг ЖКХ?
51. Какие из перечисленных рисков существуют в сфере предоставления услуг ЖКХ?
52. Какие из следующих этапов включает методология QFD для повышения качества услуг?
53. Какие из перечисленных мер направлены на повышение информационной безопасности в сфере ЖКХ?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



[sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru)



[sinerqy.com](https://sinerqy.com)