

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?
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?

