**Вопросы к промежуточной аттестации**

**по дисциплине «Сервисное предприятие как объект проектирования предприятий индустрии моды и красоты»**

**для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис»**

**очной и заочной форм обучения**

1. Социально-экономические факторы развития сервиса.

2. Виды предприятий сферы сервиса.

3. Современный сервис: принципы и тенденции.

4. Признаки конкурентоспособности услуги.

5. Структура предприятий сферы сервиса.

6. Компоненты сервисной системы.

7. Виды сервиса. Фирменный сервис.

8. Роль инфраструктуры в обеспеченности основной деятельности организации.

9. Принципы организации обслуживания потребителей.

10. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания клиентов.

11. Методы и формы обслуживания.

12. Классификация форм обслуживания.

13. Требования к режиму работы сервисной фирмы.

14. Слагаемые культуры обслуживания.

15. Способы приема заказов и заявок на услуги.

16. Методы организации взаимодействия с потребителями.

17. Факторы положительного действия на развитие услуг.

18. Факторы отрицательного действия на развитие сферы сервиса.

19. Проектирование сервисной деятельности как инструмент развития.

20. Технология и ключевые элементы проектирования: система, объект, процесс.

21. Процесс проектирования сервисного предприятия.

22. Характеристики правильно спроектированной сервисной системы.

23. Сервисная стратегия: направленность и преимущества.

24. Типы сервисных систем.

25. Процесс и стадии проектирования сервисных предприятий.

26. Проектирование технологических процессов на предприятиях сервиса.

27. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица.

28. Проектирование организационных структур предприятий сервиса.

29. Проектирование состава работников предприятия.

30. Определение потребности сервисного предприятия в расходных материалах и энергоносителях.

К.соц.н., доцент А.С. Петренко