

«Организация предприятий бытового обслуживания»

Вопросы и ответы из теста по [Организации предприятий бытового обслуживания](#) с сайта [oltest.ru](#).

Общее количество вопросов: 60

Тест по предмету «Организация предприятий бытового обслуживания».

1. "Уровень обслуживания населения" — это:

- **комплексный показатель, характеризующий состояние обслуживания населения в регионе**

2. Соблюдать установленные сроки исполнения заказов на услуги можно

- **внедрив чётко отлаженную систему оперативного управления процессом оказания услуг на предприятии**

3. Бытовое обслуживание населения и предприятия промышленности связаны следующим образом:

- **бытовое обслуживание устраняет недостатки в работе предприятий промышленности**

4. Бытовое обслуживание населения как отрасль — это:

- **совокупность предприятий, оказывающих населению платные услуги по предварительным индивидуальным заказам**

5. Бытовое обслуживание населения нужно развивать:

- **чтобы увеличивать свободное время населения, помочь рационально организовать свой досуг, способствовать лучшему отдыху людей, освободить их от выполнения неинтересной и тяжёлой работы в быту, позволить им больше заниматься духовным развитием**

6. В результате работы предприятия бытового обслуживания населения достигаются эффекты:

- **внутриотраслевой и сопутствующий**

7. Виды бытовых услуг, пользующиеся повышенным спросом в курортных зонах

- **фотоуслуги, прокат, парикмахерские**

8. Гарантия при исполнении бытовых услуг выдается на срок

- **6 месяцев**

9. Главное место в системе специализированного предприятия занимает:

- **головной цех**

10. Деятельность предприятия бытового обслуживания населения считается эффективной

- **если наиболее полно удовлетворяются потребности людей в услугах и достигается прибыль, достаточная для нормального развития самого предприятия**

11. За бытовую услугу можно рассчитываться:

- **до получения услуги, в два срока (с внесением аванса), после получения услуги, безналичным путём**

12. Заказчик имеет право отказаться от уже выполненного заказа

- **когда качество не соответствует действующим техническим условиям и стандартам**

13. Заказчик может расторгнуть договор об оказании услуги

- **в любое время**

14. Заказы на бытовые услуги оформляются:

- **договором, квитанцией, выдачей жетона, талона, кассового чека**



15. Заявки и заказы на бытовые услуги могут выполняться в сроки

- **обычные и ускоренные**

16. Заявки на бытовые услуги можно принимать:

- **по телефону, почте, при непосредственном контакте с заказчиком, бесконтактным методом (основанным на доверии), с помощью автодиспетчера**

17. Исполнитель может взыскать пеню с потребителя

- **при получении заказа после 10 дней с момента окончания срока договора**

18. Качество бытового обслуживания населения характеризуется:

- **затратами времени заказчиков на получение бытовых услуг**

19. Качество выполнения заказов на бытовые услуги — это:

- **соответствие изготовленных или отремонтированных изделий, выполненных работ индивидуальным требованиям и запросам заказчиков, согласованным при приёме заказов на услуги**

20. Конкуренция в бытовом обслуживании населения — это:

- **стимул к развитию и совершенствованию в работе предприятий**

21. Культура обслуживания потребителя включает:

- **этику и эстетику в обслуживании, рекламу услуг**

22. Максимальный размер неустойки в случае нарушения срока исполнения заказа составляет:

- **стоимость заказа**

23. Материальные услуги — это:

- **услуги, связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских стоимостей изделий**

24. Может ли по закону предприятие бытового обслуживания производить изделия мелкими сериями и партиями?

- **Да, может**

25. Моральный эффект у потребителя при пользовании бытовыми услугами выражается:

- **удовлетворённостью от получения услуги**

26. Недостатки, обнаруженные потребителем при получении заказа, устраняются за:

- **20 дней**

27. Нематериальные услуги ...

- **направлены непосредственно на человека или окружающие его условия**

28. Неустойка за нарушение срока исполнения заказа начисляется:

- **с момента истечения срока исполнения заказа**

29. Обслуживание — это:

- **реализация товаров и услуг в удобной для потребителя форме**

30. Объём реализации услуг на предприятиях при наличии достаточного спроса можно повышать:

- **путём увеличения численности работников и повышения производительности их труда**

31. Основным документом, регулирующим взаимоотношения предприятия бытового обслуживания и населения, называется:

- **правила бытового обслуживания населения**



32. Основные функции в деятельности предприятия бытового обслуживания населения — это:
- **производство услуг и обслуживание заказчика, а также транспортировки изделий и грузов**
33. Основным хозяйственным звеном в бытовом обслуживании населения является:
- **предприятие**
34. Основными направлениями интенсификации бытового обслуживания населения являются:
- **повышение эффективности производства и качества услуг**
35. Основными путями развития бытового обслуживания населения являются:
- **экстенсивный и интенсивный**
36. Основными типами предприятий бытового обслуживания населения являются:
- **специализированные и комплексные предприятия бытового обслуживания населения**
37. Пеня при исполнении бытовых услуг взывается:
- **в размере 1% стоимости услуг (заказа) за каждый день**
38. Понятие "организация обслуживания населения" — это:
- **система мероприятий, направленных на более полное удовлетворение потребностей населения в услугах с меньшими затратами**
39. Понятия "качество исполнения работ" и "качество обслуживания потребителя" связаны между собой следующим образом:
- **это двуединые и неделимые характеристики качества оказания бытовой услуги**
40. Правила бытового обслуживания населения нужны
- **чтобы регулировать взаимоотношения предприятия бытового обслуживания и населения в ходе оказания услуг**
41. Предприятие бытового обслуживания населения обязано хранить выполненный заказ
- **6 месяцев**
42. Предприятие бытового обслуживания обязано заменить утраченный по его вине материал заказчика в следующие сроки:
- **в течение 3-х дней**
43. Приватизация в бытовом обслуживании населения:
- **в основном завершена**
44. Процесс обслуживания заказчика — это:
- **последовательная смена стадий доведения услуги до потребителя, протекающая во времени**
45. Размер неустойки в случае нарушения срока исполнения заказа составляет:
- **3% от стоимости услуги за каждый день**
46. Рационально разместить предприятие бытового обслуживания населения в регионе значит
- **так расположить его в регионе, чтобы соблюдался норматив времени его доступности**
47. Рациональный режим работы предприятий бытового обслуживания населения устанавливается:
- **только по решению муниципальных органов власти**
48. Режим работы предприятия бытового обслуживания можно считать рациональным, если ...
- **время работы наиболее полно учитывает интересы населения, предприятия и работников службы быта**



49. Резервы улучшения обслуживания населения — это:

- **недоиспользуемые возможности более полного удовлетворения потребностей населения в услугах**

50. Реклама бытовых услуг выполняет функции

- **экономическую, социальную и воспитательную**

51. Сейчас ближе к насыщению следующие виды бытовых услуг

- **услуги по изготовлению мебели, пошиву одежды и обуви, парикмахерских, фотографий и ломбардов**

52. Сокращать сроки исполнения заказов на бытовые услуги можно

- **оснащая предприятия специальным технологическим автотранспортом для перевозки заказов, внедряя новую технику и технологию производства услуг, совершенствуя организацию и стимулирование труда работников и др**

53. Спрос в торговле и бытовом обслуживании связан следующим образом:

- **чем полнее удовлетворяется спрос на товары в торговле, тем меньше он на бытовые услуги**

54. Спрос населения на бытовые услуги

- **неравномерен во времени и на территории**

55. Спрос населения на бытовые услуги — это:

- **часть потребности, предъявленная в виде платежеспособности населения**

56. Сфера услуг и бытовое обслуживание населения связаны между собой следующим образом:

- **сфера услуг входит в состав бытового обслуживания населения**

57. Уровень обслуживания населения:

- **рассчитывается как относительная интегральная характеристика, основанная на сравнении достигнутых показателей обслуживания населения с базовыми**

58. Услуга — это:

- **конечный продукт труда работников сферы обслуживания**

59. Цены на бытовые услуги бывают:

- **свободными и договорными**

60. Эффективность бытового обслуживания населения — это:

- **соотношение полученного эффекта от развития бытовых услуг и произведённых затрат**

Файл скачан с сайта oltest.ru

