**Вопросы к экзамену по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг»**

1. Цели и задачи предприятий сервиса нефтегазового комплекса
2. Особенности функционирования предприятий сервиса нефтегазового комплекса, влияющие на проектирование процесса оказания услуг
3. Сущность услуг (семь общих положений)
4. Сервисный бизнес и внутреннее обслуживание
5. Современный взгляд на управление сервисом (сервисный треугольник)
6. Операционная классификация услуг
7. Основные различия между системами с высокой и низкой степенью контакта с клиентом
8. Сервисная стратегия – определение достигаемых приоритетов
9. Интеграция маркетинговых и операционных функций
10. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица
11. Стратегическое назначение матрицы
12. Три типа сервисных систем
13. Метод поточной линии предоставления услуг
14. Метод самообслуживания предоставления услуг
15. Метод индивидуального подхода предоставления услуг
16. Семь характеристик правильно спроектированной сервисной системы
17. Сервисные гарантии как основа для проектирования
18. Выбор структурной схемы производственного процесса проектируемого предприятия сервиса нефтегазового комплекса
19. Расчет технологических процессов предприятий сервиса нефтегазового комплекса
20. Критерии размещения производственных объектов
21. Размещение объектов сервиса нефтегазового комплекса
22. Характеристика основных требований к оптимальному размещению офиса и производственных помещений
23. Проектирование модели предприятия сервиса нефтегазового комплекса
24. Требования к производственным и вспомогательным помещениям
25. Основные способы размещения оборудования
26. Размещение оборудования по технологическому признаку
27. Размещение производства по предметному принципу
28. Понимание концепции «сервисный ландшафт»
29. Охарактеризовать элемент концепции «сервисный ландшафт» - окружающая среда
30. Охарактеризовать элемент концепции «сервисный ландшафт» - пространственное и функциональное размещение товара
31. Охарактеризовать элемент концепции «сервисный ландшафт» - внешние атрибуты
32. Особенности планировки офиса предприятия сервиса нефтегазового комплекса
33. Этапы проектирования предприятий сервиса
34. Документы, формируемые в организационный период работы. Формирование исходных данных на разработку проекта предприятия сервиса нефтегазового комплекса
35. Разработка технического задания на проектирование предприятия сервиса нефтегазового комплекса
36. Состав и содержание предпроектных работ на проектирование предприятия сервиса нефтегазового комплекса
37. Предпроектные работы. Стадия предварительных работ
38. Предпроектные работы. Стадия исследований
39. Стадия исследований. Охарактеризовать теоретические исследования
40. Стадия исследований. Охарактеризовать экспериментальные исследования
41. Состав и содержание проектных работ на проектирование предприятия сервиса нефтегазового комплекса
42. Состав и содержание технического проекта
43. Состав и содержание рабочей документации
44. Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования предприятия сервиса нефтегазового комплекса
45. Обоснование целесообразности технического переоснащения предприятия сервиса нефтегазового комплекса
46. Направления развития реконструкции предприятий сервиса нефтегазового комплекса
47. Выбор исходных данных для расчета производственной программы
48. Расчет численности рабочих и служащих предприятия сервиса нефтегазового комплекса
49. Выбор прогрессивной формы организации технологического процесса обслуживания
50. Основные требования к размещению рабочих мест и оборудования на автозаправочной станции
51. Пути автоматизации исполнения услуг в сервисе нефтегазового комплекса
52. Сертификация услуг. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса нефтегазового комплекса