1.Назовите этапы процесса контроля качества услуг. Каково назначение контрольных графиков в процессе контроля качества услуг.

2. Нормативно-регулирующие и юридические аспекты проектирования услуг

3.Опишите каждый из следующих приемов процесса непрерывного совершенствования: блок-схема процесса; контрольный лист.