



Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.кс_СПО

- 1) Это состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия:
- 2) Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей:
- 3) Чем в наше время в России обусловлено преобладание удельного веса сферы услуг над удельным весом производственной сферы:
- 4) Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это ...
- 5) К услугам личного характера относят:
- 6) Финансовое посредничество классифицируется как «чистая отрасль» социально-культурной сферы:
- 7) В отличие от социальной сферы в состав социально-культурного сервиса не входит, какой вид деятельности:
- 8) Просвещение, культура, здравоохранение и др. отрасли, имеющие непосредственное отношение к воспроизводству рабочей силы, относят к:
- 9) Искусство создания гармонически целого, обладающего определенным эстетическим единством процесса обслуживания это:
- 10) Для рынка услуг характерны высокая технологическая дисциплина и стандартность продукции
- 11) Критерием эффективности для хозяйствования в социально-культурной сфере является исключительно прибыль (уровень рентабельности):
- 12) Тип клиентов, которым присущи следующие характеристики: «Я знаю, какой товар я хочу: его марку, цену, качество»:
- 13) Псевдопотребность — это...:



- (14) Идеальное условие, к которому стремится любое предприятие — это...:
- (15) Предпродажный сервис осуществляется:
- (16) Укрупнение производства услуг в рамках отдельной хозяйствующей единицы вследствие внутреннего роста это:
- (17) Какой нормативно-правовой акт является основным при составлении договора оказания услуг?
- (18) По времени осуществления сервиса услуги делятся на:
- (19) К основным особенностям рынка услуг не относится:
- (20) «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для:
- (21) Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям — это:
- (22) Этап процесса разработки услуги, где используют следующие принципы: создание концепции, тестирование концепции, утверждение проекта, обучение персонала — это:
- (23) Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:
- (24) Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям — это:
- (25) Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- (26) Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- (27) Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- (28) К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
- (29) В чем заключается неосозаемость услуги:
- (30) Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:



- (31) Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
- (32) Услуга обладает следующими качествами:
- (33) Франчайзинг — это:
- (34) Контактная зона — это:
- (35) Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- (36) Качество услуг тесно переплетается:
- (37) Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:
- (38) Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:
- (39) Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:
- (40) Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- (41) Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- (42) Характеристика товаров:
- (43) Интеллектуальные потребности — это потребности в:
- (44) Отличительными особенностями услуг являются:
- (45) Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- (46) Главной задачей обеспечения качества услуги является: