



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 неосязаемость 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:

