

## 1. Понятие туроператор в полной мере раскрыто:

А) - организация или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продажей сформированных туроператором туров. Приобретает туры у туроператора и реализует туристский продукт покупателю.

+Б) - организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров, разработкой туристских пакетов, обеспечивает предоставление туристских услуг, рассчитывает цены на туры, передает туры турагентам для их последующей реализации туристам, обеспечивает информационную поддержку процесса реализации тура.

В) - организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров, разработка туристических пакетов, обеспечивает предоставление туристических услуг, рассчитывает цены на туры.

Г) - организация-посредник, занимающаяся продажей сформированных туров, приобретает туры и реализует туристский продукт покупателю, либо выступает посредником между туристом и туроператором за комиссионное вознаграждение, предоставляемое туроператором.

2. Развитие экскурсионного дела в России конце XVIII- начале XX вв.  
началось с:

А) ученики устали сидеть за партами.

Б) коллективные походы и поездки.

+В) передовые педагоги разрабатывали и реализовывали первые природоведческие экскурсии.

Г) В 1803 г. в Академию наук поступили этнографические коллекции из первого русского кругосветного плавания И. Ф. Крузенштерна

3. Анимационный сервис может быть представлен следующими анимационными мероприятиями:

- +А) праздники, кинофестивали, конкурсные программы, шоу-маскарады, карнавальные шествия и т.д.
- Б) человек в костюме Петра Великого на Дворцовой площади предлагает фотоуслуги
- В) открытые танцевальные турниры в Парке Горького
- Г) флейринг бармена



4. К прикладной группе информационных технологий относят:

А) геоинформационные технологии

Б) мультимедиа

+В) информационные технологии в системах массового обслуживания населения

Г) телекоммуникационные технологии

5. Самые первые исторические упоминания о предприятиях питания относятся к:

А) Первые харчевни в Англии

+Б) в Дании приготавливали пищу в больших кухнях и ели вместе большими группами 12 000 лет назад

В) Первые кабаре (магазины по продаже вин и ликеров) были созданы примерно в 4000 году до Рождества Христова

Г) Кабаре функционировали во времена Римской и Византийской Империй



6. Работнику сервиса абсолютно противопоказаны:

А) неуступчивость, любезность, тактичность

Б) лицемерие, вежливость, самокритичность

В) выдержка, воровство, эгоизм

+Г) грубость, бестактность, невнимательность, чёрствость


7. Санаторно-оздоровительные услуги не предоставляются в:

А) профилакториях

+Б) база отдыха

В) пансионатах

Г) бальнеологических лечебницах



8. Собирательное понятие, в состав которого входит комплекс факторов, физического (место предоставления услуг), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферы услуг) характеров - это


+А) Контактная зона

Б) Гардероб

В) Буфет

Г) Билетная касса






9. Выберите один из навыков делового общения по телефону:

А) 10М

Б) 3Д

+В)7П

Г) 5Р



10. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации регламентируются в:

А) Конституция РФ

Б) Памятка персонала

В) Устав гостиницы

+Г) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085



11. Выслушивая рассерженного клиента необходимо:

А) выслушайте до конца, и спросите: «В чем ваша проблема?»

Б) поддерживать визуальный контакт, соглашаясь с претензиями

+В) не повышая голос, извиниться за неудобную ситуацию

Г) вызывать охрану



12. Фактор, влияющий на формирование имиджа:

+А) качество предоставляемых товаров и услуг

Б) костюм директора

В) доска почета

Г) уровень известности фирмы

13. Укажите, какому из перечисленных терминов соответствует определение: «...-внутренние основания для вашего выбора, ваши собственные представления о том, что является важным, а что второстепенным»

а)Ценности

+б)Мотивация

в)Интересы

г)Смысл


14. Укажите, какой закон регулирует трудовые отношения всех работников.

а) Закон «О занятости населения РФ»;

б) Гражданский кодекс РФ;

+в) Трудовой кодекс РФ.

г) Правовой кодекс РФ.




15. Укажите, какой из перечисленных компонентов общения относится к вербальным.

а) Поза;

б) Жест;

в) Мимика;

+г) Речь.



16. Закончите предложение: «Краткая характеристика профессиональных знаний, умений, навыков, называется...».

а) автобиография;

б) анкета;

в) сопроводительное письмо;

+г) резюме.





17. Укажите, какой тип общения предполагает обмен предметами деятельности.

- а) Когнитивное;
- б) Мотивационное;
- +в) Материальное;
- г) Кондиционное.



18. Слово "сервис" происходит от:

- +а) английского названия дворовых слуг;
- б) названия средневекового монашеского ордена;
- в) фамилии английского ресторатора, впервые подавшего блюда на специальном столике.
- Г) Старейшего завода по производству чайной посуды



19. Древнейшие сервисные установки коррелировались с:

а) религией

+б) мифологической традицией

в) этикетом

г) посланиями племени Майя




20. Сфера услуг относится к так называемому... сектору:

а) первичному

б) вторичному


+в) третичному

г) четвертичному



21. Стремительный рост занятости в сфере услуг в Европейских странах  
был зафиксирован:

- а) после Первой мировой войны
- +б) после Второй мировой войны
- в) в 1990-е гг.
- г) в 2000-е гг.



23. Что представляет собой материально-преобразовательная, познавательная, целостно-ориентационная и коммуникативная формы человеческой деятельности?

+а) содержание сервисной деятельности

б) функции сервисной деятельности

в) методы сервисной деятельности

г) виды сервисной деятельности

23. Что представляет собой продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходимый от своего источника?

а) помощь

б) сервисная деятельность

в) товар

+г) услуга



24. Как обозначается общероссийский классификатор услуг населению?


+а) ОК 002-93

б) ОКОД

в) ОКОНХ

г) ОКОП





25. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис?

- +а) познавательному
- б) коммуникативному
- в) образовательному
- г) справочному