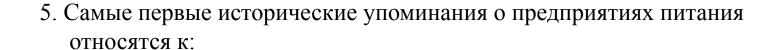


- А) организация или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продажей сформированных туроператором туров. Приобретает туры у туроператора и реализует туристский продукт покупателю.
- +Б) организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией 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

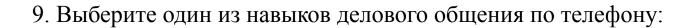


- А) Первые харчевни в Англии
- +Б) в Дании приготавливали пищу в больших кухнях и ели вместе большими группами 12 000 лет назад
- В) Первые кабаре (магазины по продаже вин и ликеров) были созданы примерно в 4000 году до Рождества Христова
- Г) Кабаре функционировали во времена Римской и Византийской Империй

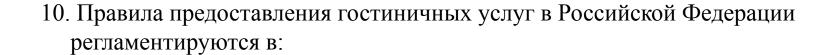
- 6. Работнику сервиса абсолютно противопоказаны:
- А) неуступчивость, любезность, тактичность
- Б) лицемерие, вежливость, самокритичность
- В) выдержка, воровство, эгоизм
- +Г) грубость, бестактность, невнимательность, чёрствость

- 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



- A) 10M
- Б) 3Д
- +B)7∏
- Γ) 5P



- А) Конституция РФ
- Б) Памятка персонала
- В) Устав гостиницы
- +Г) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085

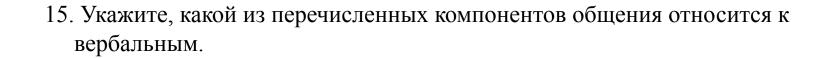
- 11. Выслушивая рассерженного клиента необходимо:
- А) выслушайте до конца, и спросите: «В чем ваша проблема?»
- Б) поддерживать визуальный контакт, соглашаясь с претензиями
- +В) не повышая голос, извиниться за неудобную ситуацию
- Г) вызывать охрану

- 12. Фактор, влияющий на формирование имиджа:
- +А) качество предоставляемых товаров и услуг
- Б) костюм директора
- В) доска почета
- Г) уровень известности фирмы

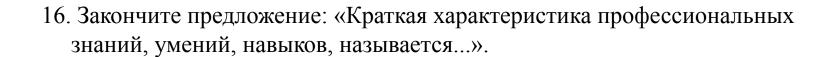
13. Укажите, какому из перечисленных терминов соответствует определение: «...-внутренние основания для вашего выбора, ваши собственные представления о том, что является важным, а что второстепенным»

- а)Ценности
- +б)Мотивация
- в)Интересы
- г)Смысл

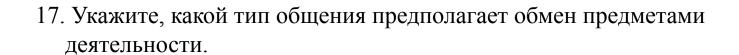
- 14. Укажите, какой закон регулирует трудовые отношения всех работников.
- а) Закон «О занятости населения РФ»;
- б) Гражданский кодекс РФ;
- +в) Трудовой кодекс РФ.
- Г) Правовой кодекс РФ.



- а) Поза;
- б) Жест;
- в) Мимика;
- +г) Речь.

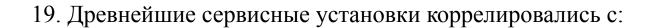


- а) автобиография;
- б) анкета;
- в) сопроводительное письмо;
- +г) резюме.



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

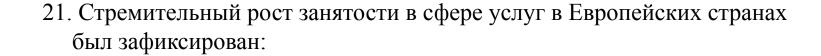
- 18. Слово "сервис" происходит от:
- +а) английского названия дворовых слуг;
- б) названия средневекового монашеского ордена;
- в) фамилии английского ресторатора, впервые подавшего блюда на специальном столике.
- Г) Старейшего завода по производству чайной посуды



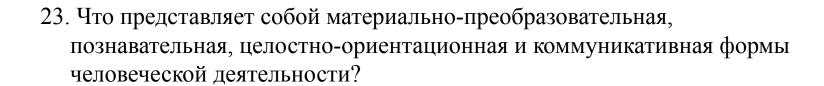
- а) религией
- +б) мифологической традицией
- в) этикетом
- г) посланиями племени Майя



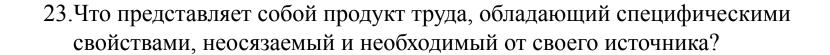
- а) первичному
- б) вторичному
- +в) третичному
- г) четвертичному



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



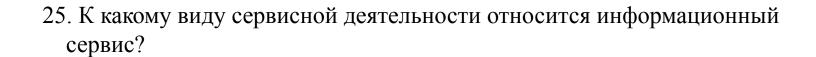
- +а) содержание сервисной деятельности
- б) функции сервисной деятельности
- в) методы сервисной деятельности
- г) виды сервисной деятельности



- а) помощь
- б) сервисная деятельность
- в) товар
- +г) услуга



- +a) OK 002-93
- б) ОКОД
- в) ОКОНХ
- г) ОКОП



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