

ФИО _____

Группа: _____

Тестовая карточка №3

Инструкция:

1. не допускается пропуск вопросов;
2. не допускаются исправления, помарки, зачеркивание уже отмеченных вариантов ответа;
3. зачет ставится в случае, если даны правильные ответы на 7 вопросов из 10.

1. Качество услуги - это:

1. Степень соответствия услуги нормативным требованиям.
2. Степень соответствия услуги условиям договора.
3. Совокупность характеристик профессионального мастерства исполнителя услуги.
4. Совокупность характеристик, определяющих способность услуги удовлетворять потребности потребителя.

2. Качество обслуживания – это *(напишите)*

3. К каким показателям качества услуг относится стойкость результата услуги к внешним воздействиям?

1. Надежности
2. Безопасности
3. Назначения
4. Профессионального уровня персонала

4. Сервис безопасности это:

1. Результат деятельности сервисной организации в сфере безопасности.
2. Удовлетворение потребностей людей в безопасности.
3. Оказание услуг, направленных на обеспечение безопасности.

5. К показателям профессионального уровня персонала относятся:

1. Уровень профессиональной подготовки
2. Способность к руководству
3. Знание и соблюдение профессиональной этики поведения
4. Наличие необходимой достоверной информации об ассортименте услуг, исполнителе, правилах и условиях оказания услуг.

6. К эстетическим показателям услуги относятся:

1. Оформление рабочего места и внешнего вида обслуживающего персонала, исполнения рекламных материалов, фирменных знаков и указателей, сопроводительной документации.
2. Показатели социальной адресности услуг.
3. надежность предоставления услуги – своевременность и точность выполнения заказа.

7. Эстетика обслуживания - это:

1. Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам.
2. Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия.

8. Сформулируйте универсальный моральный императив применительно к организации-исполнителю услуги безопасности:

9. Какие функции выполняет режим работы сервисной организации?

1. Создание удобств заказчикам при пользовании услугами.
2. Способствование достижению экономической эффективности деятельности предприятий.
3. Обеспечение оптимального режим труда и отдыха работников сферы сервиса.
4. Все перечисленные функции.

10 . В чем состоит принцип доступности рекламного сообщения для потенциального потребителя услуги (напишите)?