**ТЕСТИ 6. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ**

1. Поняття комфорту включає складові (оберіть зайве): а) інформаційний комфорт; б) ергономічний комфорт; в) естетичний комфорт; г) психологічний комфорт.

2. Ваучер: а) являє собою бланк суворої звітності; б) містить оптимальний набір реквізитів, що дають клієнтові найбільш повну інформацію про майбутньому турі; в) є формою договору; г) всі відповіді вірні.

3. Документ, який наочно і лаконічно дає всі необхідні для роботи відомості і дані по туру – це: а) технологічна карта туристської подорожі; б) графік завантаження туристських підприємств; в) інформаційний листок до путівки; г) карта-схема маршруту.

4. Цей документ складається у вільній формі для зручності роботи менеджерів або супервайзерів по маршруту: а) технологічна карта туристської подорожі; б) опис маршруту; в) інформаційний листок до путівки; г) карта-схема маршруту.

5. Цей документ складається в табличній формі із зазначенням дат і часу прибуття і відправлення по кожному пункту маршруту. а) технологічна карта туристської подорожі; б) опис маршруту; в) графік руху по маршруту; г) карта-схема маршруту.

6. Цей документ складається для лінійних і кільцевих маршрутів з метою наочності шляху слідування. а) технологічна карта туристської подорожі; б) опис маршруту; в) графік руху по маршруту; г) карта-схема маршруту.

7. Принципи сучасного сервісу в сфері туризму (оберіть зайве): а) максимальна відповідність послуг, які надаються, вимогам споживачів та характеру споживання; б) нерозривний зв'язок обслуговування з маркетингом, його основними принципами і завданнями; в) гнучкість сервісу; г) немає правильної відповіді.

8. До необхідних умов для персоналу, який має забезпечити якісний сервіс належать: а) економічність робочих місць; б) чітке формулювання правил, необов'язкових для виконання кожним співробітником; в) демотивація персоналу, його настрою на самовдосконалення; г) система підвищення кваліфікації персоналу.

9. Всебічний, повний, об'єктивний та безперервний контроль якості та сервісу включає: а) безпосередню участь господаря в оцінці якості і контролю за нею; б) створення системи жорсткого контролю обслуговуючого персоналу підприємства; в) участь персоналу в створенні систем та критеріїв оцінки якості г) періодична робота груп з якості.

10. Всебічний, повний, об'єктивний та безперервний контроль якості та сервісу включає (оберіть зайве): а) використання чітко сформульованих якісних критеріїв для оцінки якості послуг, що надаються; б) застосування технічних засобів контролю якості; в) створення служб контролю за якістю послуг, що надаються за участю усіх представників різних підрозділів підприємства: дирекції, фінансового відділу, відділу безпеки, кадрової служби, керівники або співробітники усіх функціональних служб; г) проведення залежної експертизи якості послуг, що надаються.