**ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ПИТАНЬ ДО ІСПИТУ**

1. Поняття “культурна сфера”.

2. Класифікація галузей соціально-культурного сервісу.

3. Класифікація культурного сервісу.

4. Компетентності фахівця з сервісу і туризму.

5. Функції галузі культури.

6. Духовна сфера.

7. Культурна антропологія.

8. Національний характер.

9. Характеристика художньої культури.

10. Мова людини.

11. Методи вивчення мови.

12. Характер спілкування.

13. Норми етики та етикету.

14. Образ ідеальної людини.

15. Особливості вручення візитних карток у різних країнах.

16. Особливості привітання.

17. Особливості приймання гостей.

18. Норма розмов.

19. Ділова зустріч.

 20. Подарунки та форма їх вручення.

21. Форма одягу.

 22. Супровід гостей.

23. Неформальне спілкування.

24. Культура поведінки за столом.

 25. Психологічний портрет клієнта.

26. Завдання психології сервісу.

27. Обслуговуючий персонал та психологія сервісу.

28. Управлінська емпатія.

29. Мотиваційне управління.

30. Створення ситуаційної установки.

31. Програмно-цільова психологія управління.

32. Три етапи процесу обслуговування.

33. Етап здійснення замовлення.

34. Контакт з відвідувачем.

35. Демонстрація зразків туристичної діяльності.

36. Прийняття рішення або відмова прийняття рішення.

 37. Оцінка обслуговуючого персоналу.

 38. Складання анкет.

 39. Правильне розуміння споживачів.

40. Маркетингові дослідження поведінки споживачів.

41. Чинники впливу на споживачів.

42. Чинники середовища.

43. Чинники культурного порядку.

 44. Соціальні чинники.

45. Мотиви поведінки споживачів.

46. Гарантоване обслуговування.

47. Процес придбання послуги.

48. Покупна поведінка споживачів.

49. Поведінка споживачів різних національних культур.

50. Поведінка споживачів на ринку індустрії гостинності та туризму.

51. Визначення цінностей споживачів та їх задоволення.

52. Маркетинг співвідносин зі споживачами.

53. Якість послуг.

54. Моделі якості обслуговування.

55. Послуги зв’язку.

56. Державні послуги.

57. Частка послуг у світовій торгівлі.

58. Стандарти обслуговування споживачів.

59. Паломництво як галузь туризму.

60. Різноманітність релігій і культур.

61. Культура поведінки іноземних туристів у країнах з різними релігіями.