|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Текст завдання | Варіанти відповідей |
|  | Які потреби відносяться до фізіологічних | А) потреба в їжі, сні  Б) потреба у повазі  В) потреба у самореалізації  Г) естетичні потреби  Д) потреба у пізнанні |
|  | Яка форма надає організацію спілкування між окремими людьми й (або) організаціями: | А) пізнавальна  Б) організаційна  В) ціннісно-орієнтаційна  Г) ієрархічна  Д) комунікативна |
|  | На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: | А) на задоволення потреб споживача  Б) на дослідження відповідних сфер сервісу  В) на надання послуг споживачеві  Г) на спілкування людей між офіціантами  Д) на взаємодію офіціантів з керівництвом |
|  | Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? | А) З. Фрейд  Б) Е. Фром  В) Ф. Кант  Г) Д. Д’юї  Д) А. Маслоу |
|  | До соціальних потреб відносять: | А) духовне освоєння світу  Б) потреба в їжі, грошах  В) потреба в роботі, спілкуванні  Г) потреба у відпочинку  Д) потреба у самореалізації |
|  | Об'єктом сервісної діяльності є: | А) сфера послуг  Б) процес задоволення потреб людини за допомогою сфери послуг  В) потреби людини  Г) процес задоволення потреб людини за допомогою суспільних послуг  Д) товари, роботи та послуги |
|  | На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): | А) матеріальних  Б) духовних  В) соціальних  Г) фізіологічних  Д) індивідуальні |
|  | Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: | А) послуги дозвілля  Б) інформаційно-консультативні послуги  В) послуги харчування  Г) послуги розміщення  Д) анімаційні послуги |
|  | Сервісологія з початку виникнення розумілася як міждисциплінарна наука, що виникає на стику: | А) філософії, психології  Б) економіки, культурології  В) культурології, соціології  Г) філософії, психології, економіки, культурології, соціології й ряду інших наук  Д) економіки, управління |
|  | На скільки людина задовольняє свої потреби самоактуалізації? | А) 10%  Б) 20%  В) 35%  Г) 50%  Д) 70% |
|  | У системі освіти діє закон, що цілком пов'язаний з розвитком потенційних можливостей людей. Це: | А) закон «соціального дарвінізму»;  Б) закон розвитку комунікації;  В) закон розвитку потенційних можливостей людей.  Г) закон піднесення потреб  Д) закон розуму і природи |
|  | Одним з основних напрямків стратегічного розвитку сервісу виступає: | А) удосконалювання різного роду технологій: управлінських, організаційних і ін;  Б) орієнтир на споживача, вивчення його потреб і смаків;  В) удосконалювання типів управління, множення різновидів управління сервісними підприємствами  Г) правильні відповіді А та В  Д) відсутня правильна відповідь |
|  | Що можна віднести до нераціональних потреб: | А) потреби в їжі  Б) потреби у відпочинку  В) потреби у самоствердженні  Г) духовні потреби  Д) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах |
|  | Як називаються послуги з надання послуг розміщення (приміщень, будинків, кімнат, місць для розміщення палаток чи автобусіВ): | А) ресторанні послуги  Б) готельні послуги  В) інформаційні послуги  Г) туристичні послуги  Д) відсутня правильна відповідь |
|  | Сервісологія - це.. | А) наука про послуги  Б) наука про потреби  В) наука про послуги и потреби  Г) наука яка вивчає людину і її потреби  Д) жодна відповідь неправильна |
|  | Хто править миром відповідно до афоризму "….. і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? | А) Страх  Б) Добро  В) Зло  Г) Розум  Д) Голод |
|  | Яка із потреб у пізнанні є негативною? | А) надмірна батьківська любов  Б) фізична насолода  В) моральне задоволення  Г) особисте задоволення  Д) жодна відповідь неправильна |
|  | Стан людини, що складається на основі протиріччя між наявним і необхідним (або тим, що здається людині необхідним) і що спонукує його до діяльності по усуненню даного протиріччя, це: | А) попит;  Б) потреба;  В) мотивація;  Г) стрес  Д) планування |
|  | Що в людини виникає в першу чергу: | А) цікавість  Б) потреба  В) мотивація  Г) контроль  Д) потреба у вілпочинку |
|  | Сервісна діяльність будується: | А) на принципах раціональної доцільності;  Б) на моральних нормах взаємопідтримки;  В) на дружніх зв'язках, на прихильності й щиросердечних взаєминах;  Г) на підпорядкуванні вимогам економічної ефективності |
|  | Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: | А) первинні  Б) вторинні  В) сьогоденні  Г) особистісні  Д) другорядні |
|  | Розвиток мережі Internet вплинув на розвиток готельно-ресторанної справи наступним чином: | А) збільшилась кількість послуг  Б) покращилась якість послуг  В) спростився процес замовлення послуг  Г) доступність інформації  Д) збільшилась кільість клієнтів |
|  | Що таке сервісна діяльність: | А) це діяльність з послуг  Б) це сукупність послуг  В) це діяльність з надання послуг  Г) це послуги діяльності  Д) правильні відповвдв А та Б |
|  | Ідея перших спроб класифікації послуг належала: | А) У.Стентону і Р.Джадду  Б) Еріх Фрому  В) Т. Хіллу  Г) С. Чейзу  Д) Ф. Емері |
|  | Сервісологія з початку виникнення розумілася як міждисциплінарна наука, що виникає на стику: | А) філософії, психології  Б) економіки, культурології  В) культурології, соціології  Г) філософії, психології, економіки, культурології, соціології й ряду інших наук  Д) всі відповіді вірні |
|  | У системі освіти діє закон, що цілком пов'язаний з розвитком потенційних можливостей людей. Це: | А) закон «соціального дарвінізму»;  Б) закон розвитку комунікації;  В) закон розвитку потенційних можливостей людей.  Г) всі відповіді вірні |
|  | До напрямку сервісної діяльності, що називається комунікативним, можна віднести: | А) рекламу;  Б) організацію презентацій, зустрічей;  В) іміджмейкерські послуги;  Г) організацію конференцій, виставок; переговорів, спілкування в Інтернеті;  Д) психодіагностику;  е) послуги з перекладу з однієї мови на іншу. |
|  | Одним з основних напрямків стратегічного розвитку сервісу виступає: | А) удосконалювання різного роду технологій: управлінських, організаційних і ін;  Б) орієнтир на споживача, вивчення його потреб і смаків;  В) удосконалювання типів управління, множення різновидів управління сервісними підприємствами  Г) формування конкурентоспроможної сервісної політики  Д) всі відповіді вірні |
|  | Послуги з організації споживання продукції і обслуговування не включають в себе: | А) комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування  Б) надання послуг офіціанта /бармена  В) послуги повара-кондитера  Г) бронювання місць в залі закладів харчування  Д) організація обслуговування свят |
|  | Що можна віднести до нераціональних потреб: | А) потреби в їжі  Б) потреби у відпочинку  В) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах  Г) потреба у розвагаг  Д) всі відповіді вірні |