**Білет №1**

|  |  |
| --- | --- |
| ***1. Об’єктом сервісології є…***А) людина і її потреби;Б) людина;В) потреби; Г) жодна відповідь неправильна;Д) всі відповіді правильні. | ***6. Як називаються послуги, які забезпечують збереження життя і здоров'я кожного працівника:***А) охорона зовнішнього середовища;Б) охорона праці;В) різноманітні послуги;Г) суспільні послуги;Д) охорона послуг. |
| ***2. Кому належить вислів: «Голод, отже, страждання, є джерело діяльності для бідних, тобто для більшості людей, а задоволення є джерело діяльності для людей, що стоять вище нестатку, тобто багатих»?***А) Ф. Емері;Б) Ю.К. Орлов;В) К. А.Гельвецій;Г) П.К.Анохіна;Д) Р.Акоф. | ***7. Надання послуги можна підрозділити на окремі етапи:***А) забезпечення необхідними ресурсами; Б) технологічний процес виконання; В) контроль; Г) перевірка; Д) випробування; Е) відвантаження; Ж) приймання;З) процес обслуговування |
| ***3. Які потреби лежать в основі*** ***«Піраміди потреб»?***А) домінуючі;Б) другорядні;В) незначні; Г) буденні;Д) нижньорядні. | ***8. З яких трьох позицій розглядається сфера сервісу:***А) споживання, обслуговування та надання послуг;Б) потреби, задоволення, реалізація;В) діяльність, потреби та послуги;Г) сервіс, послуги та товари;Д) обслуговування,діяльність та потреба. |
| ***4. Які три ключових поняття використовуються при визначенні сервісу:******А)*** послуга, сервіс, потреба;Б) попит, професіоналізм, якість;В) послуга, попит, фахівець;Г) діяльність, потреба й послуга;Д) попит,послуга та сервіс. | ***9. Яку із цих потреб можна віднести до тих, що насичуються:***А) потребу у грошах;Б) потребу у читанні;В) потребу в їжі;Г) потребу в одязі;Д) потребу у письмі. |
| ***5. Фактори, що впливають на розвиток сервісної діяльності:***А) природні або сформовані суспільством риси людини;Б) первинні (вітальні) і соціальні потреби;В) рівень розвитку економіки й господарська системаГ) мораль і культурні традиції, що зложилися в даному суспільстві;Д) суспільні структури: держава, церква, політичні партії | ***10. Роль послуг в економіці:***А) підвищення кваліфікації у сфері послугБ) зменшення інфляціїВ) висока прибутковість та не висока матеріалоємністьГ) оборот ринку в економіці |