**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 система  Г) 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 послуг  Б) зменшення інфляції  В) висока прибутковість та не висока матеріалоємність  Г) оборот ринку в економіці |