|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Текст завдання | Варіанти відповідей |
|  | Які потреби відносяться до фізіологічних |  А) потреба в їжі, сні Б) потреба у повазіВ) потреба у самореалізації Г) естетичні потребиД) потреба у пізнанні |
|  | Яка форма надає організацію спілкування між окремими людьми й (або) організаціями: | А) пізнавальна Б) організаційнаВ) ціннісно-орієнтаційна Г) ієрархічнаД) комунікативна |
|  | На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: | А) на задоволення потреб споживачаБ) на дослідження відповідних сфер сервісуВ) на надання послуг споживачевіГ) на спілкування людей між офіціантамиД) на взаємодію офіціантів з керівництвом |
|  | Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? | А) З. ФрейдБ) Е. ФромВ) Ф. КантГ) Д. Д’юїД) А. Маслоу  |
|  | До соціальних потреб відносять: | А) духовне освоєння світу Б) потреба в їжі, грошах В) потреба в роботі, спілкуванніГ) потреба у відпочинкуД) потреба у самореалізації |
|  | Об'єктом сервісної діяльності є: | А) сфера послугБ) процес задоволення потреб людини за допомогою сфери послугВ) потреби людиниГ) процес задоволення потреб людини за допомогою суспільних послугД) товари, роботи та послуги |
|  |  На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): | А) матеріальнихБ) духовнихВ) соціальних Г) фізіологічнихД) індивідуальні |
|  | Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: | А) послуги дозвілляБ) інформаційно-консультативні послугиВ) послуги харчуванняГ) послуги розміщенняД) анімаційні послуги |
|  | Сервісологія з початку виникнення розумілася як міждисциплінарна наука, що виникає на стику: | А) філософії, психологіїБ) економіки, культурологіїВ) культурології, соціологіїГ) філософії, психології, економіки, культурології, соціології й ряду інших наукД) 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 розвиткомпотенційних можливостей людей. Це: | А) закон «соціального дарвінізму»; Б) закон розвитку комунікації;В) закон розвитку потенційних можливостей людей.Г) закон піднесення потребД) 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 підприємствамиГ) правильні відповіді А та ВД) відсутня правильна відповідь |
|  | Що можна віднести до нераціональних потреб: | А) потреби в їжіБ) потреби у відпочинкуВ) потреби у самоствердженніГ) духовні потребиД) 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 послугиБ) готельні послуги В) інформаційні послугиГ) туристичні послугиД) відсутня правильна відповідь |
|  | Сервісологія - це.. | А) наука про послугиБ) наука про потребиВ) наука про послуги и потребиГ) наука яка вивчає людину і її потребиД) жодна відповідь неправильна |
|  | Хто править миром відповідно до афоризму "….. і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? | А) СтрахБ) ДоброВ) ЗлоГ) РозумД) Голод |
|  | Яка із потреб у пізнанні є негативною? | А) надмірна батьківська любовБ) фізична насолодаВ) моральне задоволенняГ) особисте задоволенняД) 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) стресД) планування |
|  | Що в людини виникає в першу чергу: | А) цікавість Б) потреба В) мотиваціяГ) контрольД) 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) первинніБ) вторинніВ) сьогоденніГ) особистісніД) другорядні |
|  | Розвиток мережі Internet вплинув на розвиток готельно-ресторанної справи наступним чином: | А) збільшилась кількість послугБ) покращилась якість послугВ) спростився процес замовлення послугГ) доступність інформаціїД) збільшилась кільість клієнтів |
|  | Що таке сервісна діяльність: | А) це діяльність з послуг Б) це сукупність послугВ) це діяльність з надання послуг Г) це послуги діяльностіД) правильні відповвдв А та Б |
|  | Ідея перших спроб класифікації послуг належала: | А) У.Стентону і Р.Джадду Б) Еріх ФромуВ) Т. Хіллу Г) С. ЧейзуД) Ф. Емері |
|  | Сервісологія з початку виникнення розумілася як міждисциплінарна наука, що виникає на стику: | А) філософії, психологіїБ) економіки, культурологіїВ) культурології, соціологіїГ) філософії, психології, економіки, культурології, соціології й ряду інших наукД) всі відповіді вірні |
|  | У системі освіти діє закон, що цілком пов'язаний з розвиткомпотенційних 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 підприємствамиГ) формування конкурентоспроможної сервісної політикиД) 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 приготуванняБ) надання послуг офіціанта /барменаВ) послуги повара-кондитера Г) бронювання місць в залі закладів харчуванняД) організація обслуговування свят  |
|  | Що можна віднести до нераціональних потреб: | А) потреби в їжіБ) потреби у відпочинкуВ) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробахГ) потреба у розвагагД) всі відповіді вірні |