

**Міністерство освіти і науки України
Одеський національний морський університет
Кафедра «Туризм готельно-ресторанна справа»**

**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ
ДО САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ
З ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
«СЕРВІСОЛОГІЯ» для здобувачів вищої освіти першого
(бакалаврського) рівня за спеціальністю ІЗ «Туризм та рекреація» усіх форм
навчання**

2026р. ОНМУ

Тестові завдання до самостійного опрацювання освітньої компоненти «Сервісологія» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю J3 «Туризм та рекреація» усіх форм навчання

2026 р., 23 с.

Розробник: Однолько Вікторія Олександрівна, к.е.н., доцент кафедри ТГРС

Затвердження з протоколу № 7 засідання НМК ННІ інформаційних технологій та інноваційного підприємництва Одеського національного морського університету від 29 квітня 2026 року

Анотація. Освітня компонента «Сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг України та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; усвідомлення впливу різних історичних епох (Відродження, Нового часу та Просвітництва) на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспектів сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг. Вивчення освітньої компоненти «Сервісологія» сприятиме швидкому адаптуванню майбутніх фахівців до динамічних змін у сфері обслуговування, бути готовими до постійного самовдосконалення.

Метою освітньої компоненти «Сервісологія» є формування у здобувачів вищої освіти уявлення щодо потреб людини та принципів їх задоволення за допомогою сучасних технологій сфери послуг, усвідомлення ними сервісу як позитивної соціальної технології, що має людино зберігаючі властивості і спрямована на пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини. Міждисциплінарні зв'язки при вивченні даної освітньої компоненти використовуються знання, отримані з таких освітніх компонент (пререквізитів): «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Філософія»; - основні положення освітньої компоненти мають застосовуватися при вивченні таких освітніх компонент (постреквізитів): «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Економіка підприємства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства».

Завданнями вивчення освітньої компоненти є:

- вивчення світогляду й індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз становлення знань про людину і її потреби;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення основ, місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення та задоволення її різних потреб.

Предметом освітньої компоненти “Сервісологія” є особливості взаємодії споживачів та виробників різноманітних видів послуг на різних рівнях (працівник, заклад, підприємство, регіон, держава, світова економіка).

Програмні компетентності (ПК) результати навчання (ПР):

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні завдання і проблеми у галузі підприємництва, торгівлі та біржової діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог

Загальні компетентності:

К-01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

К-02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

К-03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

К-07. Здатність працювати в міжнародному контексті.

К-08. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

К-10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

К-11. Здатність спілкуватися іноземною(ними) мовами (мовами).

К-12. Навички міжособистісної взаємодії.

К-13. Здатність планувати та управляти часом.

К-14. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

К-15. Знання і розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

К-16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

К-22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

К-23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

К-26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

К-27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

К-28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

Програмні результати навчання

ПР-1 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР-4 Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору.

ПР-5 Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.

ПР-6 Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР-9 Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР-10 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР-12 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР-14 Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПР-17 Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПР-23 Організовувати обслуговування споживачів туристичних послуг на морських та річкових круїзах.

ПР-24 Знати особливості організації харчування на морських та річкових суднах, які задіяні у круїзах та вміти застосовувати їх на практиці.

ПР-25 Організовувати процес обслуговування в каютах морських та річкових суден.

ПР-26 Знати та провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань щодо інноваційних видів послуг в туризмі, готельному та ресторанному бізнесі на морському та річковому транспорті.

Згідно з вимогами ОПІ здобувачі мають сформувати такі **соціальні навички (Softskills)**:

1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.
3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.
5. Прагнення до збереження навколишнього середовища.
6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

Навички міжособистісної взаємодії.

Здатність планувати та управляти часом.

7. Здатність працювати в команді та автономно.

Робочою програмою освітньої компоненти передбачено проведення практичних занять. За кожною з тем, включених до курсу освітньої компоненти «Сервісологія», проводиться практичне заняття з метою закріплення здобувачем вищої освіти теоретичних знань, одержаних на лекційних заняттях чи в результаті самостійного вивчення необхідного матеріалу, а також в ході виконання науково-дослідного завдання, і одержання практичних навичок.

Здобувач вищої освіти повинен **знати**:

- вивчення світогляду й індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз становлення знань про людину і її потреби;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення основ, місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення та задоволення її різних потреб.

Здобувач вищої освіти після вивчення курсу повинні **вміти**:

- застосовувати професійну термінологію, стосовно потреб, пов'язаних з професійною діяльністю;
- визначати сучасні та майбутні потреби;
- застосовувати придбані знання для формування структури сервісної діяльності;

ВАРІАНТ 1

1. 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	6. 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.
2. До різновидів методу переваг можна віднести... (відповідь може мати декілька варіантів) А) вимір потреби шляхом оцінки розподілу бюджету часу, витрат часу, пов'язаних із задоволенням тієї або іншої потреби. Б) вимір потреб шляхом оцінки розподілу грошових витрат на діяльність, пов'язану із задоволенням потреби. В) метод обструктивної техніки Г) метод дослідження потреб, пов'язаний з ототожненням їх з показниками попиту Д) всі методи	7. 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
3. На скільки людина задовольняє свої потреби самоактуалізації? А) 10% Б) 20% В) 35% Г) 50%	8. Послуги з організації споживання продукції і обслуговування не включають в себе: а) організація обслуговування свят б) надання послуг офіціанта (бармена) в) послуги повара-кондитера г) бронювання місць в залі закладів харчування
4. Яку із потреб виділяв К. Обухівський в своїй теорії за «головну»? А) фізичні Б) моральні В) пізнання	9. Що можна віднести до нераціональних потреб: а) потреби в їжі б) потреби у відпочинку в) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах
5 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.	10. 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

ВАРІАНТ 2

1. Сервісологія - це.. А) наука про послуги Б) наука про потреби В) наука про послуги и потреби	6. 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
2. Хто править миром відповідно до афоризму "..... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? А) Страх Б) Добро В) Зло Г) Голод	7. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: а) первинні б) вторинні в) сьогоденні
3. Яка із потреб у пізнанні є негативною? А) надмірна батьківська любов Б) фізична насолода В) моральне задоволення	8. Розвиток мережі Internet вплинув на розвиток готельно-ресторанної справи наступним чином: а) збільшилась кількість послуг б) покращилась якість послуг в) спростився процес замовлення послуг
4. 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.	9. Що таке сервісна діяльність: а) це діяльність з послуг б) це сукупність послуг в) це діяльність з надання послуг г) це послуги діяльності
5. Що в людини виникає в першу чергу: а) цікавість б) потреба в) мотивація.	10. Ідея перших спроб класифікації послуг належала: а) У.Стентону і Р.Джадду б) Ерїх Фрому в) Т. Хіллу г) С. Чейзу

BAPIAHT 3

1. Об'єктом сервісології є... А) людина і її потреби Б) людина В) потреби Г) жодна відповідь неправильна	6. Як називаються послуги, які забезпечують збереження життя і здоров'я кожного працівника: а) охорона зовнішнього середовища б) охорона праці в) різноманітні послуги
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. Гельвецій	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	12. 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
4. Які три ключових поняття використовуються при визначенні сервісу: а) попит, професіоналізм, якість б) послуга, попит, фахівець в) діяльність, потреба й послуга	9. Яку із цих потреб можна віднести до насичуємих: а) потребу у грошах б) потребу у читанні в) потребу в їжі
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 матеріалоемність г) оборот ринку в економіці

ВАРІАНТ 4

1. Предмет сервісології – А) способи й методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг	6. Відмінними рисами послуг є: а) невідчутність послуг; б) нерозривність виробництва й споживання послуги;
---	--

Б) способи й методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, соціальних і духовних потреб, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг В) способи й методи виявлення й формування комплексу духовних потреб, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг	в) незберігаємість послуг; г) неповторюваність послуг; д) незабутність послуг; е) мінливість якості послуг
2. Хто дав таке визначення поняттю потреба: «"Потреби – це такий стійкий емоційно-психологічний стан особистості, що не запрограмований в генетичному коді, а формується прижиттєво за допомогою засвоєння морально-естетичних і інших норм і правил, прийнятих у певному суспільному середовищі"»? А) К. Гельвецій Б) М.В. Тараткевич В) О.Г. Здравомислов	7 Про класифікацію чого говориться у ДСТУ 3279-95: а) про класифікацію послуг б) про класифікацію потреб в) про класифікацію товарів
3. У якої людини, за висловами Маслоу немає надії на майбутнє? А) альтруїста Б) циніка В) патріота	8. В залежності від строків виникнення потреби діляться на: а) поточні і перспективні б) постійні і непостійні в) раціональні і нераціональні
4 Які головні форми людської діяльності покладені в основу класифікації сервісної діяльності: а) матеріально-перетворювальна б) дослідницька в) пізнавальна г) споживча; д) ціннісно-орієнтаційна; е) комунікативна 1.	9. Духовні потреби виражаються у: а) потребі у волі б) потребі у відпочинку в) потребі у спілкуванні
5. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? А) З. Фрейд Б) Е. Фром В) А. Маслоу Г) Д. Д'юї	10. 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

ВАРІАНТ 5

1. Термін "сервіс" має коріння А) французьке Б) німецьке В) українське Г) англійське	6. Якість послуг тісно переплітається: а) з удосконалюванням управлінських операцій усередині сервісного підприємства; б) зі збалансованим співвідношенням ціни і якості продукції; в) зі стандартизацією послуг і безпекою процесу обслуговування
2. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: а) послуги дозвілля б) інформаційно-консультативні послуги в) послуги харчування	7. За суб'єктом потреби ділять на: а) матеріальні, соціальні, духовні б) індивідуальні, групові, суспільні, загальнонародні в) біогенні, техногенні, соціальні

3. В чому феномен «суспільства тотального споживання»? А) задоволення первинних потреб Б) задоволення складних модифікаційних первинних потреб В) задоволення вторинних потреб	8. За суб'єктом обслуговування послуги поділяються на: а) для еліти і середнього класу населення б) для підприємств і для населення в) для держслужбовців (політиків) і решти населення
4. Реклама, експертиза, психодіагностика, іміджмейкерські послуги, художньо-оформлювальні послуги – це область сервісу в: а) матеріально-перетворювальній діяльності; б) дослідницькій діяльності; в) пізнавальній діяльності; г) споживчій діяльності; д) ціннісно-орієнтаційної діяльності; е) комунікативної діяльності.	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню
5. До соціальних потреб відносять: а) духовне освоєння світу б) потреба в їжі, грошах в) потреба в роботі, спілкуванні	10. Технологічний сервіс полягає в задоволенні: а) соціальних потреб б) потреб у безпеці в) фізичних потреб г) індивідуальних потреб

ВАРІАНТ 6

1. Які потреби відносяться до фізіологічних а) потреба в їжі, сні б) потреба у повазі в) потреба у самореалізації г) естетичні потреби	6. Яка з цих перелічених форм відноситься до сервісної діяльності: а) організаційна б) цілеспрямована в) ціннісно-орієнтаційна г) обслуговуюча
2. Яка форма надає організацію спілкування між окремими людьми й (або) організаціями: а) пізнавальна б) організаційна в) ціннісно-орієнтаційна г) комунікативна	7. 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

3. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: а) на задоволення потреб споживача б) на дослідження відповідних сфер сервісу в) на надання сфери послуг споживачеві г) на спілкування людей між офіціантами	8. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): а) духовних б) матеріальних в) соціальних г) фізіологічних
4. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? А) З. Фрейд Б) Е. Фром В) А. Маслоу Г) Д. Д'юї	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню
5. До соціальних потреб відносять: а) духовне освоєння світу б) потреба в їжі, грошах в) потреба в роботі, спілкуванні	10. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: а) послуги дозвілля б) інформаційно-консультативні послуги в) послуги харчування

ВАРІАНТ 7

1. Наука, що вивчає порівняльні моделі поведінки тварин, в основі яких лежать інстинкти? А) антропологія Б) психологія В) етологія Г) фізіологія	6. До чого найчастіше призводить зменшення або перевищення норм у задоволенні фізіологічних потреб? А) скорочує тривалість життя Б) фізичні захворювання В) психічні захворювання Г) знижує продуктивність праці Д) всі перелічені вище відповіді правильні
2. Ступінь імовірності висновку за методом схожості залежить від: а) предмета пізнання; б) засобів пізнання; в) кількості досліджених випадків; г) кількості попередньої інформації.	7. Геодоністичні потреби – це.. А) потреби в престижі домінуванні Б) потреби в задоволеннях В) потреби у власному достоїнстві
3. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: а) на задоволення потреб споживача б) на дослідження відповідних сфер сервісу в) на надання сфери послуг споживачеві	8. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): а) духовних б) матеріальних в) соціальних г) фізіологічних

г) на спілкування людей між офіціантами	
4. Реклама, експертиза, психодіагностика, іміджмейкерські послуги, художньо-оформлювальні послуги – це область сервісу в: а) матеріально-перетворювальній діяльності; б) дослідницькій діяльності; в) пізнавальній діяльності; г) споживчій діяльності; д) ціннісно-орієнтаційної діяльності; е) комунікативної діяльності.	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню
5. До яких потреб слід віднести сімейні потреби: А) індивідуальних Б) суспільних В) індивідуально суспільні Г) проміжна ланка між індивідуальними та потребами	10. Якому із даних тверджень відповідають дані елементи (громадяни й все населення держави) А) людство Б) район В) колектив Г) країна

ВАРІАНТ 8

1. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? А) З. Фрейд Б) Е. Фром В) А. Маслоу Г) Д. Д'юї	6. До чого найчастіше призводить зменшення або перевищення норм у задоволенні фізіологічних потреб? А) скорочує тривалість життя Б) фізичні захворювання В) психічні захворювання Г) знижує продуктивність праці Д) всі перелічені вище відповіді правильні
2. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: а) послуги дозвілля б) інформаційно-консультативні послуги в) послуги харчування	7. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: а) первинні б) вторинні в) сьогоденні
3. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: а) на задоволення потреб споживача б) на дослідження відповідних сфер сервісу в) на надання сфери послуг споживачеві г) на спілкування людей між офіціантами	8 На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): а) духовних б) матеріальних в) соціальних г) фізіологічних
4. Якість послуг тісно переплітається: а) з удосконалюванням управлінських операцій усередині сервісного підприємства; б) зі збалансованим співвідношенням ціни і якості продукції; в) зі стандартизацією послуг і безпекою процесу обслуговування	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню
5. До яких потреб слід віднести сімейні потреби: А) індивідуальних Б) суспільних	10 Якому із даних тверджень відповідають дані елементи (громадяни й все населення держави) А) людство Б) район

В) індивідуально суспільні Г) проміжна ланка між індивідуальними та потребами	В) колектив Г) країна
--	--------------------------

ВАРІАНТ 9

1. 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	6. 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.
2. Хто править миром відповідно до афоризму "... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? А) Страх Б) Добро В) Зло Г) Голод	7. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: а) первинні б) вторинні в) сьогоденні
3. На скільки людина задовольняє свої потреби самоактуалізації? А) 10% Б) 20% В) 35% Г) 50%	8. Послуги з організації споживання продукції і обслуговування не включають в себе: а) організація обслуговування свят б) надання послуг офіціанта (бармена) в) послуги повара-кондитера г) бронювання місць в залі закладів харчування
4. Яку із потреб виділяв К. Обухівський в своїй теорії за «головну»? А) фізичні Б) моральні В) пізнання	9. Що можна віднести до нерациональних потреб: а) потреби в їжі б) потреби у відпочинку в) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах
5. Що в людини виникає в першу чергу: а) цікавість б) потреба в) мотивація.	10. Ідея перших спроб класифікації послуг належала: а) У.Стентону і Р.Джадду б) Еріх Фромму в) Т. Хіллу г) С. Чейзу

ВАРІАНТ 10

1. Сервісологія - це.. А) наука про послуги Б) наука про потреби В) наука про послуги и потреби	6. Сервісна діяльність будується: а) на принципах раціональної доцільності; б) на моральних нормах взаємодтримки; в) на дружніх зв'язках, на прихильності й щиросердечних взаєминах; г) на підпорядкуванні вимогам економічної ефективності
2. Хто править миром відповідно до афоризму "..... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? А) Страх Б) Добро В) Зло Г) Голод	7. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: а) первинні б) вторинні в) сьогоденні
3. Яка із потреб у пізнанні є негативною? А) надмірна батьківська любов Б) фізична насолода В) моральне задоволення	8. Розвиток мережі Internet вплинув на розвиток готельно-ресторанної справи наступним чином: а) збільшилась кількість послуг б) покращилась якість послуг в) спростився процес замовлення послуг
4. 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.	9. Що таке сервісна діяльність: а) це діяльність з послуг б) це сукупність послуг в) це діяльність з надання послуг г) це послуги діяльності
5. Що в людини виникає в першу чергу: а) цікавість б) потреба в) мотивація.	10. Ідея перших спроб класифікації послуг належала: а) У.Стентону і Р.Джадду б) Еріх Фромму в) Т. Хіллу г) С. Чейзу

ВАРІАНТ 11

1. 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	6. 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.
2. До різновидів методу переваг можна віднести... (відповідь може мати декілька варіантів) А) вимір потреби шляхом оцінки розподілу бюджету часу, витрат часу, пов'язаних із задоволенням тієї або іншої потреби. Б) вимір потреб шляхом оцінки розподілу грошових витрат на діяльність, пов'язану із задоволенням потреби. В) метод обструктивної техніки Г) метод дослідження потреб, пов'язаний з ототожненням їх з показниками попиту Д) всі методи	7. 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
3. На скільки людина задовольняє свої потреби самоактуалізації? А) 10% Б) 20% В) 35% Г) 50%	8. Послуги з організації споживання продукції і обслуговування не включають в себе: а) організація обслуговування свят б) надання послуг офіціанта (бармена) в) послуги повара-кондитера г) бронювання місць в залі закладів харчування
4. Яку із потреб виділяв К. Обухівський в своїй теорії за «головну»? А) фізичні Б) моральні В) пізнання	9. Що можна віднести до нераціональних потреб: а) потреби в їжі б) потреби у відпочинку в) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах
5 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.	10. 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

ВАРІАНТ 12

1. Сервісологія - це.. А) наука про послуги Б) наука про потреби В) наука про послуги и потреби	6. 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
2. Хто править миром відповідно до афоризму "..... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? А) Страх Б) Добро В) Зло Г) Голод	7. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: а) первинні б) вторинні в) сьогоденні
3. Яка із потреб у пізнанні є негативною? А) надмірна батьківська любов Б) фізична насолода В) моральне задоволення	8. Розвиток мережі Internet вплинув на розвиток готельно-ресторанної справи наступним чином: а) збільшилась кількість послуг б) покращилась якість послуг в) спростився процес замовлення послуг
4. 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.	9. Що таке сервісна діяльність: а) це діяльність з послуг б) це сукупність послуг в) це діяльність з надання послуг г) це послуги діяльності
5. Що в людини виникає в першу чергу: а) цікавість б) потреба в) мотивація.	10. Ідея перших спроб класифікації послуг належала: а) У.Стентону і Р.Джадду б) Еріх Фрому в) Т. Хіллу г) С. Чейзу

BAPIAHT 13

1. Об'єктом сервісології є... А) людина і її потреби Б) людина В) потреби Г) жодна відповідь неправильна	6. Як називаються послуги, які забезпечують збереження життя і здоров'я кожного працівника: а) охорона зовнішнього середовища б) охорона праці в) різноманітні послуги
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. Гельвецій	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	12. 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
4. Які три ключових поняття використовуються при визначенні сервісу: а) попит, професіоналізм, якість б) послуга, попит, фахівець в) діяльність, потреба й послуга	9. Яку із цих потреб можна віднести до насичуємих: а) потребу у грошах б) потребу у читанні в) потребу в їжі
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 матеріалоемність г) оборот ринку в економіці

ВАРІАНТ 14

1. Предмет сервісології – А) способи й методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг Б) способи й методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, соціальних	6. Відмінними рисами послуг є: а) невідчутність послуг; б) нерозривність виробництва й споживання послуги; в) незберігаємість послуг; г) неповторюваність послуг; д) незабутність послуг;
---	--

і духовних потреб, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг В) способи й методи виявлення й формування комплексу духовних потреб, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг	е) мінливість якості послуг
2. Хто дав таке визначення поняттю потреба: «"Потреби – це такий стійкий емоційно-психологічний стан особистості, що не запрограмований в генетичному коді, а формується прижиттєво за допомогою засвоєння морально-естетичних і інших норм і правил, прийнятих у певному суспільному середовищі"»? А) К. Гельвецій Б) М.В. Тараткевич В) О.Г. Здравомислов	7 Про класифікацію чого говориться у ДСТУ 3279-95: а) про класифікацію послуг б) про класифікацію потреб в) про класифікацію товарів
3. У якої людини, за висловами Маслоу немає надій на майбутнє? А) альтруїста Б) циніка В) патріота	8. В залежності від строків виникнення потреби діляться на: а) поточні і перспективні б) постійні і непостійні в) раціональні і нераціональні
4 Які головні форми людської діяльності покладені в основу класифікації сервісної діяльності: а) матеріально-перетворювальна б) дослідницька в) пізнавальна г) споживча; д) ціннісно-орієнтаційна; е) комунікативна 2.	9. Духовні потреби виражаються у: а) потребі у волі б) потребі у відпочинку в) потребі у спілкуванні
5. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? А) З. Фрейд Б) Е. Фром В) А. Маслоу Г) Д. Д'юї	10. 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

ВАРІАНТ 15

1. Термін "сервіс" має коріння А) французьке Б) німецьке В) українське Г) англійське	6. Якість послуг тісно переплітається: а) з удосконалюванням управлінських операцій усередині сервісного підприємства; б) зі збалансованим співвідношенням ціни і якості продукції; в) зі стандартизацією послуг і безпекою процесу обслуговування
2. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: а) послуги дозвілля б) інформаційно-консультативні послуги в) послуги харчування	7. За суб'єктом потреби ділять на: а) матеріальні, соціальні, духовні б) індивідуальні, групові, суспільні, загальнонародні в) біогенні, техногенні, соціальні

3. В чому феномен «суспільства тотального споживання»? А) задоволення первинних потреб Б) задоволення складних модифікаційних первинних потреб В) задоволення вторинних потреб	8. За суб'єктом обслуговування послуги поділяються на: а) для еліти і середнього класу населення б) для підприємств і для населення в) для держслужбовців (політиків) і решти населення
4. Реклама, експертиза, психодіагностика, іміджмейкерські послуги, художньо-оформлювальні послуги – це область сервісу в: а) матеріально-перетворювальній діяльності; б) дослідницькій діяльності; в) пізнавальній діяльності; г) споживчій діяльності; д) ціннісно-орієнтаційної діяльності; е) комунікативної діяльності.	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню
5. До соціальних потреб відносять: а) духовне освоєння світу б) потреба в їжі, грошах в) потреба в роботі, спілкуванні	10. Технологічний сервіс полягає в задоволенні: а) соціальних потреб б) потреб у безпеці в) фізичних потреб г) індивідуальних потреб

ВАРІАНТ 16

1. Які потреби відносяться до фізіологічних а) потреба в їжі, сні б) потреба у повазі в) потреба у самореалізації г) естетичні потреби	6. Яка з цих перелічених форм відноситься до сервісної діяльності: а) організаційна б) цілеспрямована в) ціннісно-орієнтаційна г) обслуговуюча
2. Яка форма надає організацію спілкування між окремими людьми й (або) організаціями: а) пізнавальна б) організаційна в) ціннісно-орієнтаційна г) комунікативна	7. 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

3. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: а) на задоволення потреб споживача б) на дослідження відповідних сфер сервісу в) на надання сфери послуг споживачеві г) на спілкування людей між офіціантами	8. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): а) духовних б) матеріальних в) соціальних г) фізіологічних
4. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? А) З. Фрейд Б) Е. Фром В) А. Маслоу Г) Д. Д'юї	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню
5. До соціальних потреб відносять: а) духовне освоєння світу б) потреба в їжі, грошах в) потреба в роботі, спілкуванні	10. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: а) послуги дозвілля б) інформаційно-консультативні послуги в) послуги харчування

ВАРІАНТ 17

1. Наука, що вивчає порівняльні моделі поведінки тварин, в основі яких лежать інстинкти? А) антропологія Б) психологія В) етологія Г) фізіологія	6. До чого найчастіше призводить зменшення або перевищення норм у задоволенні фізіологічних потреб? А) скорочує тривалість життя Б) фізичні захворювання В) психічні захворювання Г) знижує продуктивність праці Д) всі перелічені вище відповіді правильні
2. Ступінь імовірності висновку за методом схожості залежить від: а) предмета пізнання; б) засобів пізнання; в) кількості досліджених випадків; г) кількості попередньої інформації.	7. Геодоністичні потреби – це.. А) потреби в престижі домінуванні Б) потреби в задоволеннях В) потреби у власному достоїнстві
3. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: а) на задоволення потреб споживача б) на дослідження відповідних сфер сервісу в) на надання сфери послуг споживачеві г) на спілкування людей між офіціантами	8. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): а) духовних б) матеріальних в) соціальних г) фізіологічних

4. Реклама, експертиза, психодіагностика, іміджмейкерські послуги, художньо-оформлювальні послуги – це область сервісу в: а) матеріально-перетворювальній діяльності; б) дослідницькій діяльності; в) пізнавальній діяльності; г) споживчій діяльності; д) ціннісно-орієнтаційної діяльності; е) комунікативної діяльності.	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню
5. До яких потреб слід віднести сімейні потреби: А) індивідуальних Б) суспільних В) індивідуально суспільні Г) проміжна ланка між індивідуальними та потребами	10. Якому із даних тверджень відповідають дані елементи (громадяни й все населення держави) А) людство Б) район В) колектив Г) країна

ВАРІАНТ 18

1. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»? А) З. Фрейд Б) Е. Фром В) А. Маслоу Г) Д. Д'юї	6. До чого найчастіше призводить зменшення або перевищення норм у задоволенні фізіологічних потреб? А) скорочує тривалість життя Б) фізичні захворювання В) психічні захворювання Г) знижує продуктивність праці Д) всі перелічені вище відповіді правильні
2. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги: а) послуги дозвілля б) інформаційно-консультативні послуги в) послуги харчування	7. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: а) на задоволення потреб споживача б) на дослідження відповідних сфер сервісу в) на надання сфери послуг споживачеві г) на спілкування людей між офіціантами
3. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність: а) на задоволення потреб споживача б) на дослідження відповідних сфер сервісу в) на надання сфери послуг споживачеві г) на спілкування людей між офіціантами	8. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності): а) духовних б) матеріальних в) соціальних г) фізіологічних
4. Якість послуг тісно переплітається: а) з удосконалюванням управлінських операцій усередині сервісного підприємства; б) зі збалансованим співвідношенням ціни і якості продукції; в) зі стандартизацією послуг і безпекою процесу обслуговування	9. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг: а) різноманітність послуг б) охорона середовища в) охорона праці г) доступність послуги всьому населенню

5. До яких потреб слід віднести сімейні потреби: А) індивідуальних Б) суспільних В) індивідуально суспільні Г) проміжна ланка між індивідуальними та потребами	10 Якому із даних тверджень відповідають дані елементи (громадяни й все населення держави) А) людство Б) район В) колектив Г) країна
---	---

ВАРІАНТ 19

1. 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	6. 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.
2. Хто править миром відповідно до афоризму "... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? А) Страх Б) Добро В) Зло Г) Голод	7. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: а) первинні б) вторинні в) сьогоденні
3. На скільки людина задовольняє свої потреби самоактуалізації? А) 10% Б) 20% В) 35% Г) 50%	8. Послуги з організації споживання продукції і обслуговування не включають в себе: а) організація обслуговування свят б) надання послуг офіціанта (бармена) в) послуги повара-кондитера г) бронювання місць в залі закладів харчування
4. Яку із потреб виділяв К. Обухівський в своїй теорії за «головну»? А) фізичні Б) моральні В) пізнання	9. Що можна віднести до нераціональних потреб: а) потреби в їжі б) потреби у відпочинку в) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах
5. Що в людини виникає в першу чергу: а) цікавість б) потреба в) мотивація.	10. Ідея перших спроб класифікації послуг належала: а) У.Стентону і Р.Джадду б) Еріх Фрому в) Т. Хіллу г) С. Чейзу

ВАРІАНТ 20

1. Сервісологія - це.. А) наука про послуги Б) наука про потреби В) наука про послуги и потреби	6. 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
2. Хто править миром відповідно до афоризму "... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття? А) Страх Б) Добро В) Зло Г) Голод	7. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються: а) первинні б) вторинні в) сьогоденні
3. Яка із потреб у пізнанні є негативною? А) надмірна батьківська любов Б) фізична насолода В) моральне задоволення	8. Розвиток мережі Internet вплинув на розвиток готельно-ресторанної справи наступним чином: а) збільшилась кількість послуг б) покращилась якість послуг в) спростився процес замовлення послуг
4. 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.	9. Що таке сервісна діяльність: а) це діяльність з послуг б) це сукупність послуг в) це діяльність з надання послуг г) це послуги діяльності
5. Що в людини виникає в першу чергу: а) цікавість б) потреба в) мотивація.	10. Ідея перших спроб класифікації послуг належала: а) У.Стентону і Р.Джадду б) Еріх Фрому в) Т. Хіллу г) С. Чейзу