

## Демонстрационные материалы:

Примерные задания вступительного экзамена в магистратуру  
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис  
профиль «Управление в сервисной деятельности»

**Инструкция:** в заданиях с выбором ответа – обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу. В заданиях на установление соответствия (последовательности) правильный ответ запишите в строчку для ответа.

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
  - опрос, профессионализм, качество;
  - услуга, спрос, специалист;
  - деятельность, потребность и услуга.
  
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  - исследовательская;
  - потребительская (пользовательская);
  - ценностно-ориентационная.
  
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
  - бронирование номеров;
  - прием и размещение;
  - расчет при выезде.
  
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
  - рекламные услуги;
  - организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
  - психодиагностику.
  
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
  - уровень развития экономики и хозяйственная система;
  - мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
  - общественные структуры: политические партии.
  
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
  - процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
  - услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
  - они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- спрос;
- потребность;
- мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- неразрывность производства и потребления услуги;
- несохраняемость услуг;
- забываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- определенный способ предоставления услуг заказчику;
- предоставление информации клиенту;
- оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

- активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

- способность к хранению и транспортировке;
- неотделимость от своего источника;
- неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- услуги предприятий туризма и отдыха;
- услуги организаций общественного питания;
- услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- удовлетворение человеческих потребностей;
- исследование рынка услуг;
- производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

- зона ремонта бытовой техники;
- рабочее место парикмахера;
- рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- бесконтактным;
- формальным;
- бесплатным.

16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- бесконтактное обслуживание;
- фирменное обслуживание;
- неформальное обслуживание.

17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке;
- осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
- реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.