

## Демонстрационный вариант по основам управления в сервисной деятельности

Часть 1. (один вариант ответа, максимально 60 баллов)

**1. Линейные связи внутри компании устанавливаются:**

- А) между руководителями одного уровня;
- Б) между работниками различных подразделений;
- В) между работниками одного и того же подразделения;
- Г) между начальником и подчиненным.

**2. Группы потребностей в форме иерархии расположил:**

- А) К. Альдерфер;
- Б) А. Маслоу;
- В) Д. МакКлелланд;
- Г) Ф. Герцберг.

**3. Верны ли следующие суждения о системе управления?**

- А. Понятия «система управления» и «система менеджмента» тождественны.
- Б. Каждая организация состоит из двух основных подсистем: управляющей (системы управления) и управляемой (объекта управления)

1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны

**4. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие туристские ресурсы страны:**

- А) природные и климатические условия;
- Б) недра и полезные ископаемые;
- В) достопримечательности и памятники культуры;
- Г) удачное экономико-географическое положение

**5. Какое из нижеприведенных определений относится к принципам управления:**

- А) это обособленная область управленческой деятельности;
- Б) это основные правила управленческой деятельности;
- В) это способы достижения цели
- Г) все ответы верны

**6. Для компаний в сфере сервиса и туризма характерным является:**

- А) относительно узкий масштаб управляемости;
- Б) большое число уровней управления;
- В) широкий масштаб управляемости;
- Г) широкий масштаб управляемости и большое количество уровней управления.

**7. Верны ли следующие суждения о туризме?**

- А. Производственно-обслуживающий процесс туризма имеет ярко выраженную зависимость от сезонных колебаний.
- Б. Под объектом туризма понимается участник туристической деятельности — турист, который ищет возможности удовлетворения своих потребностей путем получения туристических услуг.

1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны

**8. Наиболее широко применяемым методом отбора кадров является**

- А) испытание
- Б) собеседование
- В) опрос
- Г) тестирование

**9. Стратегии компании принимаются:**

- А) менеджерами производственных подразделений;
- Б) менеджерами средних уровней управления;
- В) специализированными функциональными подразделениями;
- Г) верхними уровнями управления.

**10. Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена:**

- А) уровнем подготовки персонала;
- Б) длительными сроками хранения продукта;
- В) особенностями производимого продукта;
- Г) значительным объемом основных фондов компаний.

**11. Верны ли следующие суждения о иерархии потребностей?**

А. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

Б. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

- 1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения

**12. Что включает в себя SWOT-анализ?**

- А) анализ сильных и слабых сторон конкурентов
- Б) анализ рынка туристских услуг
- В) анализ возможностей туристского предприятия и вероятных угроз
- Г) все вместе

**13. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:**

- А) опрос, профессионализм, качество;
- Б) услуга, спрос, специалист;
- В) деятельность, потребность и услуга
- Г) услуга, качество, потребитель

**14. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:**

- А) индустрия сферы услуг;
- Б) инфраструктура сферы услуг;
- В) третичный сектор экономики;
- Г) индустрия сервиса.

**15. Верны ли следующие суждения о сервисе?**

А. Это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг.

Б. Это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;

- 1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения

Часть 2. (несколько вариантов ответа, максимально 40 баллов)

**1. Выберите верные суждения о функциях управления** 1) Задача планирования предполагает принятие конкретного варианта решения, постановку цели и разработку плана ее реализации. 2) Задача контроля заключается в проверке результатов в течение всего процесса достижения цели (целей) в заранее установленные сроки. 3) Специфические (специальные) функции управления можно разделить на функции управления ресурсами, функции управления процессами и функции управления результатами. 4) Задача организации заключается в стимулировании действий работников к деятельности по достижению целей предприятия. 5) Оперативное управление осуществляется, если на стадии контроля не выявлено отклонений.

**2. По степени влияния на будущее организации выделяют следующие управленческие решения:** 1) стратегические 2) тактические 3) текущие 4) глобальные 5) локальные

**3. К функциям управления ресурсами относятся:**

- 1) управление процессами 2) управление финансами; 3) управление персоналом.
- 4) управление запасами; 5) управление издержками

4. **Выберите верные суждения о характеристиках услуг.** 1) Услуги не являются материальными объектами, большинство услуг являются действиями, поэтому услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки. 2) Для сферы услуг не важен временной фактор. 3) Для большей части услуг результат приобретения услуги не подразумевает право собственности на нее, а приобретение товара такое право собственности дает. 4) Продажу за границу товаров и услуг называют экспортом. 4) Производство и потребление большинства услуг неразделимы

5. **Прочитайте приведённый ниже текст, в котором пропущен ряд слов. Выберите из предлагаемого списка слова, которые необходимо вставить на место пропусков.** Слова в списке даны в именительном падеже. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз.

Вплоть до 20 в. сфера \_\_\_\_\_ (А) вообще исключалась из сферы производства. Так, знаменитый английский экономист Адам Смит прямо указывал, что богатство общества зависит лишь от производительного \_\_\_\_\_ (Б) – работы по созданию материальных благ. К непроизводительным занятиям, когда ничего не производится, а лишь потребляется ранее созданное общественное \_\_\_\_\_ (В), он относил услуги таких профессий, как «священники, юристы, врачи, писатели... актеры, паяцы, музыканты, оперные певцы, танцовщики и пр.»

В развитых странах уже в 19 в. начали понимать, что сфера услуг хотя и не производит непосредственно материальных \_\_\_\_\_ (Г), однако создает основополагающие условия для этого производства. Поэтому в современной \_\_\_\_\_ (Д) (включая российскую) сфера услуг рассматривается как полноценная часть \_\_\_\_\_ (Е), равнозначная сельскому хозяйству и промышленности.

*Список терминов: 1) труд 2) благо 3) услуга 4) ресурс 5) статистика 6) экономика 7) производство 8) сектор 9) распределение*