ФИО _____ Группа: _____

Тестовая карточка №2

Инструкция:

1. не допускается пропуск вопросов;
2. не допускаются исправления, помарки, зачеркивание уже отмеченных вариантов ответа;
3. зачет ставится в случае, если даны правильные ответы на 7 вопросов из 10.

1. Сервис или сервисная деятельность - это *(напишите)*:

2. Полезный эффект услуги - это:

1. Совокупность полезных свойств услуги, направленных на удовлетворение потребности человека, организации, предприятия.
2. Сумма затрат на оказание услуги.
3. Востребованность услуги со стороны потребителя.

3. Сервис безопасности это:

1. Результат деятельности сервисной организации в сфере безопасности.
2. Удовлетворение потребностей людей в безопасности.
3. Оказание услуг, направленных на обеспечение безопасности.

4. Услуги, удовлетворяющие интеллектуальные потребности людей в сфере безопасности и поддерживающие их адекватное отношение к опасным обстоятельствам и ситуациям - это:

1. Материальные услуги в сфере безопасности
2. Нематериальные (социально-культурные) услуги в сфере безопасности.

5. Расставьте этапы жизненного цикла услуги в правильном порядке:

№ по порядку	Этапы жизненного цикла услуги
	1. Предоставление информации по услуге безопасности, предлагаемой потребителям
	2. Изучение потребностей объектов безопасности в услугах безопасности
	3. Выдача заказа потребителю
	4. Исполнение услуги безопасности
	5. Принятие заказа на услугу безопасности
	6. Контроль качества исполнения услуги безопасности

6. Услуги и товары, обеспечивающие безопасность человека могут предоставляться:

1. Государством
2. Рынком
3. Государством и рынком

7 .Какие определения услуги являются правильными:

7.1. Услуга - это деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребности заказчика.

7.2. Услуга - это результат взаимодействия заказчика и исполнителя, выраженный в виде конкретного полезного эффекта, необходимого для удовлетворения потребности заказчика.

1. Правильно только 7.1. 2. Правильно только 7.2.
3. Оба определения правильны. 4. Оба определения неправильны.

8. Полезный эффект услуги - это (напишите):

8. Какие определения понятия "безопасность" являются правильными:

8.1. Безопасность - это неугрожаемое состояние индивидуального или группового социального объекта, которое характеризуется отсутствием условий и сил, создающих угрозу.

8.2. Безопасность - это защищенность социального объекта, т.е. его способность и готовность к эффективному реагированию на реальные и потенциальные угрозы.

1. Правильно только 8.1.
2. Правильно только 8.2.
3. Оба определения правильны.
4. Оба определения неправильны.

9. Понятие "появление зоны риска" обозначает:

1. Вероятность возникновения неблагоприятных событий, которые могут изменить уровень безопасности.
2. Осознанное субъектом изменение состояния внутренней или внешней среды, оказывающее на него дестабилизирующее воздействие и требующее его реакции для обеспечения своей жизнеспособности.
3. Реальную возможность нанесения ущерба социальному субъекту.
4. Стадию крайнего обострения ситуации, когда непосредственно демонстрируется готовность причинить ущерб конкретному объекту.

10. К внесоциальным факторам, актуализирующим потребности в безопасности, относятся (несколько вариантов ответа):

1. Землетрясение
2. Война
3. Опасное производство, размещенное вблизи населенного пункта
4. Наводнение
5. Резкое похолодание