

1. К числу наиболее древних услуг относятся:

- √ транспортные
- аудиторские
- биржевые
- информационные
- компьютерные

2. Кто является автором определения: «Услуги — нематериальные активы, производимые для целей сбыта»

- √ Р.Малери
- Л.Берри
- К.Гренросс
- К.Лавлок
- Ф.Котлер

3. Кто является автором определения: «Услуга-вид экономической деятельности, создающей ценность и обеспечивающей определенные преимущества для потребителей в конкретном месте и в конкретное время, в результате осязаемых или неосязаемых действий, направленных на получателя услуги или его имущество».

- Л.Берри
- Р.Малери
- √ К.Лавлок
- Ф.Котлер
- К.Гренросс

4. Чем отличается непроеизводственная сфера от сферы материального производства?

- Малая доля умственного труда
- Отсутствие творческого труда
- √ Невещественный характер конечных результатов деятельности
- Оказание бесплатных услуг
- Материализация живого труда

5. К числу наиболее современных услуг относится:

- транспортные
- охранные
- √ компьютерные
- торговли
- медицинские услуги

6. К числу наиболее современных услуг относится:

- транспортные
- охранные
- √ биржевые
- торговли
- медицинские услуги

7. Какой основной инструмент государства выступает в лице центрального банка?

- √ Инжиниринговые
- Страховые
- Как называется совокупность предприятий и организаций, для которых характерна общность выпускаемой продукции и технологии производства?
- совокупность трудовых затрат
- Ресторанные

8. Что является специфической продукцией нематериальной сферы?

- √ услуги
- отрасль и виды деятельности
- К социальным услугам относится: (Сәкі:1)
- жизненный цикл услуг
- товары

9. Какие из нижеприведенных особенностей присуще непроизводственной сфере ?

- √ нематериализация живого труда
- обусловленность полезного эффекта деятельности
- преобладающая доля физического труда
- совокупность трудовых затрат
- невещественный характер конечных результатов деятельности

10. Понятие непроизводственной сферы - это совокупность отраслей:

- √ продукции
- создание материальных благ
- профессия
- вид деятельности
- производства

11. Каналы распределения услуг это :

- √ маркетинговые каналы
- принятие различных видов риска
- финансовые покрытия издержек
- стимулирование сбыта
- каналы распределения

12. Административная отрасль – совокупность предприятий, находящихся в ведении?

- √ одного из министерств
- сектор экономики
- общественное производство
- виды деятельности
- хозяйственная отрасль

13. Чистая отрасль – совокупность всех производств одного вида продукта ?

- √ монопродукт (газ, уголь, нефть)
- хозяйственная отрасль
- совокупность отраслей
- сектор экономики
- структуризация экономике

14. Термин «услуга» ввел в научный оборот:

- √ Ж.Б. Сэй
- Д.Белл
- Ф.Бастиа
- Д.Рикардо
- К.Маркс

15. Какие отрасли хозяйства выступают в сфере услуг?

- √ сфера материального производства

- относится к сфере обслуживания
- сфера нематериального производства
- виды услуг
- сфера обслуживания

16. Факторы, свидетельствующие о социальном росте рынка услуг :

- √ объем производства и номенклатуры оказываемых услуг
- государственное регулирование в сфере услуг
- численность населения
- количество предприятий, предоставляющих услуги
- занятость трудоспособного населения в сфере производства

17. Как называется комплекс достаточно разнообразных отраслей хозяйства, продукция которых носит невещественную форму

- √ нематериальные активы предприятия
- сфера услуг
- сфере экономике
- объем производства
- процесс общественного производства

18. К какому сектору экономики относится отрасль сельского хозяйства?

- √ к первичному
- к третичному
- к сфере услуг
- к сфере экономике
- ко вторичному

19. К какому сектору экономики относится отрасль добывающей промышленности?

- √ к первичному
- к третичному
- к сфере услуг
- к сфере экономике
- ко вторичному

20. Услуги - это

- √ Деятельность, процесс
- Материальное благо
- Нематериальное благо
- Национальное достояние
- Вещь, предмет

21. Производственные услуги в целом:

- √ Более сложные чем потребительские;
- Менее сложные;
- Более сложные чем бытовые;
- менее сложные чем образовательные.
- Не отличаются по сложности от потребительских услуг;

22. К социальным услугам относится: (Сәкі:1)

- √ Образовательные
- Страховые
- Ресторанные
- Инжиниринговые
- Банковские

23. Как называется совокупность отраслей и виды деятельности характеризующихся общими сущностными признаками

- √ сфера экономики
- отрасль экономике
- правильного ответа нет
- отрасль и виды деятельности
- сектор экономики

24. «Обслуживание» в сфере услуг это:

- √ деятельность исполнителя при контакте с потребителем услуги
- индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги потребителям
- измененное состояние объекта услуги или удовлетворенные потребности
- совокупность разных процессов при оказании услуги
- организация, оказывающая услуги потребителям по возмездному договору

25. Этапы развития коммерческой деятельности в Азербайджане

- √ XIX –нач. XX в.в., 1918-1921; 1921-1928; 1928-1960; 1960-1986; 1986-1991; 1991 по н.в.
- XIX –нач. XX в.в., 1918-1921; 1928-1933; 1933-1960; 1960-1986; 1986-1991; 1991 по н.в.
- XIX –нач. XX в.в., 1918-1921; 1921-1928; 1928-1986; 1986-1991; 1986-1991; 1991 по н.в.
- XIX –нач. XX в.в., 1918-1921; 1921-1928; 1928-1961; 1961-1986; 1986-1991; 1991 по н.в.
- XIX –нач. XX в.в., 1918-1921; 1921-1928; 1928-1933; 1933-1960; 1960-1986; 1986 по н.в.

26. Что представляет собой рыночная инфраструктура

- √ Совокупность организаций правовых форм и субъектов рынка, обеспечивающих его функционирование
- Оптовая и розничная торговля, обеспечивающее нормальное функционирование рынка
- Обслуживающие отрасли, предприятия, организации, обеспечивающие нормальное функционирование рынка
- Аукционы, фермерские хозяйства, обеспечивающие нормальное функционирование рынка
- Фондовые и товарные биржи, обеспечивающие нормальное функционирование рынка

27. С чем связана необходимость применения коммерция в нашей стране:

- √ с переходом к рыночным отношениям
- с приватизацией и разгосударствлением собственности
- с повышением уровня организации производства
- с изменением отношения потребителей к товарам
- с разнообразием форм собственности

28. Принципы организации оплаты труда в торговле.

- √ Тарифная система и система оплаты труда
- Производительность труда и эффективность труда
- Оборот и его структура
- Фонд заработной платы и количество работников
- Количество работников и производительность труда

29. Услугам свойственна:

- √ Неосязаемость Складируемость
- Определенность качества
- Количество работников и производительность труда
- Возможность перепродажи
- Сохраняемть

30. Какие имеются принципы хозяйственной самостоятельности в торговле?

- √ Принцип бережливости, прибыльности и материальной заинтересованности

- Принцип демократичности
- Принципы оборота, товарных запасов и поступления товаров
- Принцип количества работников, производительности труда и фонда заработной платы
- Принцип валового дохода

31. Как учреждается полное товарищество

- √ Учреждается не менее чем двумя физическими и юридическими лицами на основе договора
- Учреждается не менее чем тремя физическими или юридическими лицами
- Учреждается не менее чем тремя юридическими лицами
- Учреждается не менее чем двумя компаньонам и одним пайщиком
- Учреждается не менее чем одним компаньонам и одним пайщиком

32. Какие процессы выполняются в торговле?

- √ Все указанные варианты верны
- Заключение договоров, разработка заявок и заказов; организация и технология проведения оптовых закупок;
- Технология оптовой и розничной продажи товаров; рекламно-информационная деятельность;
- Формирование торгового ассортимента на складах и магазинах;
- Изучение и прогнозирование покупательского ; выявление и изучение источников поступления товаров;

33. К 42 классу услуг относится:

- √ услуги по промышленному анализу и научным исследованиям
- Воспитание; обеспечение учебного процесса;
- Услуги по обеспечению пищевыми продуктами и напитками
- Нет правильного ответа
- Услуги по обеспечению пищевыми продуктами и напитками;

34. К 40 Классу услуг относится:

- √ Обработка материалов
- Научные и технологические услуги
- Услуги по обеспечению пищевыми продуктами и напитками
- обеспечение временного проживания
- обеспечение учебного процесса

35. К 45 Классу услуг относится:

- √ Юридические; службы безопасности для защиты имущества и индивидуальных лиц;
- Научные и технологические услуги
- юридические услуги
- ветеринарные услуги;
- Транспортировка; упаковка и хранение товаров; организация путешествий.

36. К какому классу относится услуги по обеспечению пищевыми продуктами и напитками; обеспечение временного проживания.

- √ Класс 43
- Класс 48
- Класс 88
- Класс 28
- Класс 24

37. К какому классу относится услуга Обработка материалов

- √ Класс 40
- Класс 48
- Класс 8
- Класс 28
- Класс 24

38. К какому классу относится услуга Транспортировка; упаковка и хранение товаров; организация путешествий.

- √ Класс 39
- Класс 48
- Класс 8
- Класс 28
- Класс 24

39. административная деятельность в сфере бизнеса; офисная служба.

- √ Класс 36
- операции с недвижимостью
- кредитно-денежные операции
- финансовая деятельность
- Страхование

40. Что такое Стандарт Обслуживания?

- √ комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций
- подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества
- комплекс мер по определению качества услуги
- совокупность характеристик услуги
- установление определенных требования к их качеству, оформлению, упаковке

41. Что не является группой услуг?

- √ социальные
- распределительные
- потребительские
- общественные
- производственные

42. Наличие большого числа независимых покупателей и продавцов на рынке формирует

- √ конкуренцию
- независимость
- цивилизованность
- производительность
- конъюнктуру

43. Исполнитель услуги это:

- √ индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги потребителям
- деятельность исполнителя
- организация, оказывающая услуги потребителям по безвозмездному договору
- измененное состояние объекта услуги или удовлетворенные потребности
- совокупность разных процессов при оказании услуги

44. Чем отличается модель рынка монополистических конкуренций от всех остальных моделей?

- √ наличием межотраслевой конкуренцией
- наличием постоянного сговора
- наличием деятельность исполнителя
- наличием оказывающий услуги потребителям
- наличием внутренней конкуренцией

45. Под рынком монополисткой конкуренции понимается такой рынок на котором присутствует

- единственный покупатель
- √ значительное число продавцов и покупателей
- ограниченное количество продавцов
- ограниченное число покупателей
- значительное количество крупных продавцов

46. Фирма являющаяся олигополией несвободна в выборе:

- √ рынка сбытов товаров
- рынка сырья
- цен на товар
- дифференциация продукта
- объемов производства

47. Смена деятельности предприятия в условиях монополистической конкуренции

- √ затруднена
- свободна
- объемна
- завуалирован
- невозможна

48. Наиболее близки понятия:

- √ Работа и услуга
- Услуга и вещь
- Услуга и материальное благо
- Услуга и маркетинг
- Услуга и материальный товар

49. Особенностью рынка монополисткой конкуренции является

- √ самостоятельное установление цен производителями
- жесткие условия внутриотраслевой конкуренции
- предприятие выпускающее уникальный продукт
- объём произведимой продукции
- наличие тайного сговора

50. Товар не имеет даже близких заменителей, к ним относятся?

- √ чистая монополия
- монополистическая конкуренция
- чистая конкуренция
- чистая олигополия
- олигополия

51. На рынке олигополии присутствует:

- √ несколько крупных продавцов
- значительное количество крупных покупателей
- единственное предприятие, производящее продукт
- большое количество мелких продавцов
- значительное количество крупных продавцов

52. Действие чистой монополия в экономике-

- √ в пределах рынка действует только одна фирма
- в пределах рынка действует большое количество продавцов и покупателей
- в пределах рынка действует всего несколько крупных продавцов
- в пределах рынка действует несколько крупных фирмы

- в пределах рынка действует большое количество мелких продавцов

53. Укажите верный вариант чистая конкуренция -?

- ✓ в пределах рынка действует большое количество продавцов и покупателей
- в пределах рынка действует всего несколько крупных продавцов
- в пределах рынка действует только одна фирма
- в пределах рынка действует несколько крупных фирмы
- в пределах рынка действует большое количество мелких продавцов

54. Основными типами рыночных структур являются:

- ✓ все ответы верны
- монополистическая конкуренция
- олигополия
- чистая монополия
- Чистая конкуренция

55. Какой труд характеризует непроизводительную деятельность из нижеприведенных особенностей присущи непроизводственной деятельности?

- ✓ нематериализация живого труда
- вещественный характер конечных результатов деятельности
- не оказывает воздействия на человека
- не обусловленность полезного эффекта деятельности взаимодействием субъекта и объекта труда
- преобладающая доля физического труда в совокупных трудовых затратах

56. Какие из нижеприведенных особенностей присущи непроизводственной деятельности?

- ✓ нематериализация живого труда
- вещественный характер конечных результатов деятельности
- не оказывает воздействия на человека
- не обусловленность полезного эффекта деятельности взаимодействием субъекта и объекта труда
- преобладающая доля физического труда в совокупных трудовых затратах

57. Какой инструмент правительства формирует правило игры обязательное для всех?

- ✓ законодательство
- кредитная система
- экономическая система
- правительство
- налоговая система

58. Непроизводственная сфера в экономике – это:

- сфера услуг
- отраслевая услуга
- форма собственности
- непроизводственная сфера
- ✓ совокупность отраслей , продукции которых, выступает в виде целесообразной деятельности

59. Термин «международная торговля услугами» не включает :

- ✓ Верны все перечисленные варианты
- Услуги предоставляемые на территории 1 страны потребителям из другой страны(туризм)
- Услуги посредством присутствия коммерческой организации 1ой страны на территории другой страны(банковские)
- Услуги предоставляемые физическими лицами страны на территории другой страны (строительные)
- Услуги предоставляемые с территории 1ой страны на территорию другой страны

60. Что не относится к характеристикам отличающим услугу от товара?

- √ Неосязаемость
- Несохраниемость
- Неразрывность производства и потребления
- Долгий разрыв между производством и потреблением услуги
- Неотделимость от источника

61. Что такое непроеизводственная сфера?

- √ это совокупность отраслей, продукции которых, выступает в виде целесообразной деятельности
- это отрасль материального производства
- это отрасль производящая продукцию
- это совокупность отраслей производящих сельхоз продукцию
- это отрасль продукция, которых удовлетворяет потребность в материальных продуктах

62. На какой стадии жизненного цикла услуги осуществляются активные рекламные мероприятия и пропаганда:

- √ стадии роста потребления
- стадии внедрения услуги;
- стадии зрелости.
- стадии падения потребления
- стадии разработки услуги;

63. Жизненный цикл услуг на рынке

- √ период, с момента выхода услуги на рынок до момента ее ухода с рынка.
- проявление обратной зависимости между ценой товара и величиной
- покупательского спроса, форма ценовой войны
- образ фирмы, сложившийся в представлении потенциальных клиентов и поставщиков
- концентрация усилий на формировании образа товара,

64. Брендинг – это

- √ концепция продавать не просто товар, а товар с именем и/или картинкой
- смешанная форма крупного и мелкого бизнеса,
- вид финансовой услуги
- имя, термин предназначенные для идентификации товаров
- вид рекламы

65. Как наиболее удобно получить информацию о ценовой политике аудиторских компаний ?

- √ обзвонив их по телефону
- объявив свою цену
- воспользовавшись услугой
- ценовая политика не разглашается
- из периодической печати;

66. Товарный знак – это:

- √ марка или ее часть, обеспеченные правовой защитой;
- знак обслуживания
- фирменный знак
- логотип
- бренд

67. Понятие «бренд» включает в себя:

- √ все названное
- компанию;
- образ в воображении покупателей;

- торговую марку
- личность;

68. Товар в процессе перевозки, транспортировки, перемещения– это:

- √ груз;
- фрахт;
- транспортная услуга.
- готовая продукция
- товарная единица транспортировки;

69. Что означает термин маркировка ®:

- √ товарный знак, прошедший юридическую регистрацию;
- торговая марка;
- бренд
- не нуждающийся в регистрации товарный знак
- товарный знак, ожидающий юридическую регистрацию;

70. К производственным услугам не относится:

- √ Консультационные
- Лизинговые услуги
- Обслуживание клиентов по ремонту оборудования и различной техники
- Услуги по нарезке метала
- Инжинеринговые услуги

71. Что не относится к видам услуг?

- профессиональные
- √ экономические
- распределительные
- потребительские
- общественные

72. По конечной цели услуги бывают?

- производственные и непроизводственные
- простые и сложные
- личные и коллективные
- √ коммерческие и некоммерческие
- личностные и безличностные.

73. К производственной сфере можно отнести?

- √ транспортировку груза
- услуги отдыха
- услуги туризма
- культуры
- услуги здравоохранения

74. По сферам деятельности общества услуги бывают?

- √ производственные и непроизводственные
- государственные и негосударственные
- идеальные и реальные
- чистые и смешанные
- материальные и нематериальные

75. По каким видам делятся человеческие потребности?

- коммерческие и некоммерческие.
- производственные и непроизводственные.
- стандартизированные и творческие
- √ материальные и нематериальные
- личные и коллективные

76. К общественным услугам относятся?

- лизинг
- страховые услуги.
- √ образование
- коммунальные услуги
- транспорт

77. К распределительным услугам относятся?

- ремонт оборудования
- лизинг
- финансовые услуги
- √ торговля
- банковские услуги

78. К производственным услугам относятся:

- √ инжиниринговые, лизинговые, обслуживание клиентов
- профессиональные услуги
- общественные услуги
- производственные услуги
- распределительные услуги

79. Формы оплаты труда в торговле и массовом питании.

- √ Повременная и сдельная: в том числе премиальная
- По производительности труда и эффективности
- По объему прибыли и рентабельности
- По объему оборота и структуре
- Тарифное разделение

80. Рынок, соответствующий положению, при котором предложение превышает объём спроса, - это:

- √ рынок потребителей
- рынок производителей
- рынок правительственных учреждений
- рынок посредников
- рынок средств производства

81. Какими методами пользуются при планировании розничного товарооборота?

- Математический, бухгалтерский, коммерческий
- Нормативный, метод группировки
- √ Метод прямых расчетов, экономико-аналитический метод, экономико-математический метод
- Экономико-аналитический, статистический, экономический
- Оперативный, сравнительный, опытный

82. Какие основные задачи коммерческих услуг в торговле:

- состоит из функциональных структур для прогнозирования и изучения объема региональных товарных рынков в торговле
- состоит из обслуживающих структур по товарно-рыночным принципам для прогнозирования и изучения объема региональных товарных рынков в торговле

- состоит из внедрения в жизнь рекламно-информационной деятельности проведение дифференциации между потребителями и поставщиками
- состоит из обслуживающих структур по географическим принципам для прогнозирования и изучения объема региональных товарных рынков в торговле
- ✓ основные задачи коммерческих услуг в прогнозировании и изучении объема региональных товарных рынков в торговле

83. Как учреждается акционерное общество

- ✓ Учреждается не менее чем тремя физическими или юридическими лицами
- Учреждается не менее чем одним компаньоном и одним пайщиком
- Общество в уставном капитале которого преобладает другое хозяйственное общество или товарищество
- Как учреждается не менее чем двумя физическими и юридическими лицами на основе договора
- Учреждается тремя компаньонами и не менее двух пайщиков

84. Как создаются объединенные предприятия

- ✓ На добровольных началах союзом, концерном и другими объединениями по отраслевым, территориальным признакам
- Общество в уставном капитале преобладает другое товарищество
- Учреждается не менее чем тремя физическими или юридическими лицами
- Учреждается не менее чем одним компаньоном и одним пайщиком
- Учреждается не менее чем двумя физическими и юридическими лицами на основе договора

85. Для определения степени зависимости какой-либо переменной от прочих используется:

- вариационный анализ
- группировка
- системный анализ
- ✓ регрессионный анализ
- построение графиков

86. К 43 классу услуг относится:

- юридические услуги
- услуги по промышленному анализу
- Воспитание; обеспечение учебного процесса;
- ✓ Услуги по обеспечению пищевыми продуктами и напитками; обеспечение временного проживания
- персональные и социальные услуги,

87. К 41 Классу услуг относится:

- ✓ Воспитание; обеспечение учебного процесса;
- Услуги по обеспечению пищевыми продуктами и напитками
- Научные и технологические услуги
- разработка и усовершенствование технического и программного обеспечения компьютеров
- персональные и социальные услуги,

88. К 39 Классу услуг относится:

- ✓ Транспортировка; упаковка и хранение товаров; организация путешествий
- Обработка материалов
- персональные и социальные услуги,
- юридические услуги
- Научные и технологические услуги

89. К 44 Классу услуг относится:

- юридические услуги
- Научные и технологические услуги
- ✓ Медицинские услуги; ветеринарные услуги;
- Транспортировка; упаковка и хранение товаров;

- персональные и социальные услуги,

90. К какому классу относятся юридические услуги; службы безопасности для защиты имущества и индивидуальных лиц; персональные и социальные услуги, оказываемые другими для удовлетворения потребностей индивидуальных лиц.

- Класс 24
- Класс 18
- Класс 38
- Класс 48
- ✓ Класс 45

91. К какому классу относятся медицинские услуги; ветеринарные услуги; услуги в области гигиены и косметики для людей и животных; услуги в области сельского хозяйства, огородничества и лесоводства.

- ✓ Класс 44
- Класс 18
- Класс 48
- Класс 24
- Класс 38

92. К какому классу относятся Научные и технологические услуги и относящиеся к ним научные исследования и разработки; услуги по промышленному анализу и научным исследованиям; разработка и усовершенствование технического и программного обеспечения компьютеров.

- ✓ Класс 42
- Класс 24
- Класс 28
- Класс 8
- Класс 48

93. К какому классу относится услуга телекоммуникации

- Класс 8
- Класс 28
- Класс 24
- ✓ Класс 38
- Класс 48

94. Предоставление услуг осуществляется в несколько этапов. Указать правильную их последовательность

- оценка
- испытание
- ✓ все ответы верны
- контроль
- обеспечение необходимыми ресурсами

95. Что является основной особенностью рынка услуг?

- высокий профессионализм исполнителей
- разнообразие организационно-правовых форм предприятий сервиса
- низкая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры
- высокая скорость оборота сырья
- ✓ высокая динамичность рыночных процессов

96. Рынок услуг это:

- совокупность услуг
- сервисное обслуживание
- совокупность экономических отношений по поводу обмена товаров
- ✓ сфера обмена услугами
- сфера обмена товарами и услугами

97. К какой стадии жизненного цикла услуги относится данная характеристика (обеспечивается осведомленность потребителей об услуге-новинке. Моральное стимулирование):
- √ Внедрение услуги на рынок
 - Рост потребления услуги
 - Зрелость услуги
 - Спад спроса на услугу
 - Разработка услуг
98. К какой стадии жизненного цикла услуги относится данная характеристика (осуществляется поиск, производство и подготовка к внедрению на рынок услуги-новинки):
- √ Разработка услуг
 - Рост потребления услуги
 - Зрелость услуги
 - Спад спроса на услугу
 - Внедрение услуги
99. К предпосылкам роста значимости услуги не относится:
- увеличение роли информационных услуг
 - √ уменьшение роли транспортных услуг
 - увеличение влияния услуг на торговлю новыми типами товаров
 - необходимость в комплексе дополнительных услуг при сбыте товаров
 - увеличение роли финансовых услуг
100. К специфическим особенностям рынка услуг не относится:
- √ низкая динамичность рыночных процессов
 - высокая динамичность рыночных процессов
 - высокая скорость оборота капитала
 - высокая степень дифференциации услуг
 - территориальная сегментация
101. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя-
- √ услуга
 - правовые формы
 - потребность потребителя
 - жизненный цикл
 - товары
102. Основные особенности рынка услуг:
- √ высокая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры.
 - скорость капитала
 - разнообразие организационно – правовых форм
 - правовые формы предприятий
 - высокий профессионализм исполнителей
103. Процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление специфических потребностей клиентов – это:
- √ маркетинг услуг;
 - Эффект дифференциации
 - Фрахт
 - Франчайзинг
 - Брендинг

104. Назовите потребительские услуги, которые являются наиболее массовыми:
- √ туристские;
 - телевидения;
 - транспортные;
 - сервисные.
 - профессиональные;
105. Какие виды услуги подлежат лицензированию?
- √ Медицинские услуги
 - Жилищно-коммунальные услуги
 - Услуги в сфере культуры
 - Информационные услуги
 - Образовательные услуги
106. Какие из данных видов услуг являются престижными в условиях современного Азербайджана?
- √ финансовые и услуги связи
 - транспорт и туризм
 - услуги связи и образовательные
 - ЖКХ и образовательные
 - транспорт и ЖКХ
107. Тенденции развития мирового рынка услуг на современном этапе:
- √ Расширение структурных видов рынка услуг
 - Сфера услуг развивается в изоляции от материального производства
 - рост спроса на услуги из развивающихся стран
 - Сфера услуг меньше защищается государством, чем материальное производство;
 - Географическая неравномерность
108. Что из нижеперечисленного можно отнести к основным способам торговли услугами?
- √ все ответы верны;
 - При миграции физических лиц;
 - Трансграничная торговля;
 - Торговля на основе коммерческого присутствия
 - Потребление услуг за рубежом.
109. Какие отличительные черты из нижеперечисленных относятся к услугам?
- √ Международная торговля услугами тесно взаимосвязана с торговлей товарами.
 - Все виды услуг, в отличие от товаров, пригодны для широкого вовлечения в международный хозяйственный оборот;
 - Подлежит хранению;
 - пригодны для широкого вовлечения в международный хозяйственный оборот;
 - Сфера услуг меньше защищается государством, чем материальное производство;
110. Согласно МКТУ (Международная Классификация товаров и услуг) все товары и услуги по признаку однородности разбиты на:
- √ 45 классов
 - 41 уровень
 - 54 вида
 - основных разделов и 160 видов
 - 34 типа
111. К факторам, способствующим развитию мирового рынка услуг относятся:
- √ Все ответы верны
 - трансформация услуг, ранее выполнявшихся на предприятиях

- расширение возможности оказания услуг в условиях применения интернет -технологий
- тесная взаимосвязь рынка товаров и услуг
- Трансформация неконкурентных рынков важнейших секторов услуг в конкурентные

112. Что не является объектом электронной торговли?

- √ все ответы верны
- Товары
- Различные валюты
- Акции
- Услуги

113. Сколько различных видов услуг входит в число услуг по классификатору ООН?

- √ 160.0
- 130.0
- 120.0
- 117.0
- 46.0

114. Что является основными признаками выделения групп в ОКЭД?

- √ Характер производства товаров и услуг
- Характеристики производителя
- Виды использования маркировки товаров
- Организация бизнеса
- Особенности экономики республики

115. Согласно классификации услуги Дж.Зингельманна, к распределительным услугам относятся:

- √ Торговые, транспортные
- Банковские, страховые
- Ресторанные, гостиничные
- Благотворительные и государственные
- Медицинские, образовательные

116. Основная специализация развивающихся стран (примерно 17% всех валютных поступлений):

- √ Туристические услуги
- Инженерно-консультационные и строительные услуги
- Транспортные услуги
- Жилищно-коммунальные услуги
- Деловые услуги

117. Четыре способа осуществления торговли услугами были выделены

- √ ГАТС
- ЮВТО
- ЮНКТАД
- САГГ
- ООН

118. В начале XX века в спектре услуг преобладали:

- отрасли, основанные на использовании интеллектуального труда
- √ транспорт
- торговля
- общественные услуги
- бытовые услуги

119. Современный уровень экономических связей между странами характеризуется:
- Интернационализацией конкуренции между странами, компаниями, товарами, которые они производят и реализуют
 - Ускорением и углублением процессов торгово-экономической интеграции стран и регионов
- √ Все ответы верны
- Глубокой степенью МРТ в мировом хозяйстве
 - Усилением динамичности мирохозяйственных связей и расширением их объема;
120. Что является главным внешним признаком существования мирового рынка?
- Миграция населения (рабочей силы)
 - Развитие ТНК
- √ Передвижение товаров и услуг между странами мира
- Существование связи между национальными рынками стран мира
 - Двусторонняя межгосударственная торговля
121. Основная специализация услуг развивающихся стран это:
- √ Туристические услуги
- Жилищно-коммунальные услуги
 - Транспортные услуги
 - Деловые услуги Инженерно-консультационные и строительные услуги
 - Деловые услуги
122. Что такое услуга?
- √ любая деятельность, которую одна сторона может предложить другой
- это вид деятельности, товары которых способны удовлетворить потребности людей в товарах материального производства
 - любая деятельность, которая приводит к владению чем-либо
 - товары, которые могут производиться, передаваться и потребляться одновременно
 - это вид деятельности, в процессе выполнения которых создается новый материально-вещественный продукт
123. Какие из нижеперечисленных характеристик не относятся к услугам ?
- √ разрывность производства и потребления
- неотделимость от источника
 - не сохраняемость
 - непостоянство качества
 - неосвязаемость
124. Что относится к материальным услугам :
- услуги культуры
- √ изготовление изделий по заказу граждан, услуги общественного питания и услуги транспорта
- изготовление изделий по заказу граждан
 - услуги общественного питания
 - услуги транспорта
125. К профессиональным услугам можно отнести :
- √ рекламные
- бытовые
 - медицинские
 - туристические
 - образовательные
126. На сколько классов разделены товары и услуги по МКТУ ? И с какого класса начинаются услуги?
- √ 45 классов ; 35
- 46 классов ; 36

- 40 классов ; все услуги
- классов ; 37
- 41 класс; 30

127. Социально культурная услуга это-

- ✓ услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей
- услуга по удовлетворению материально- бытовых потребностей
- услуга по обслуживанию населения
- предприниматель, оказывающий услугу потребителю
- оказание услуг населению

128. Сколько специфических характеристик характерно для услуги

- ✓ 5.0
- 8.0
- 10.0
- 7.0
- 3.0

129. Третичный сектор, который выделяется на современном этапе развития Мирового рынка, - это:

- ✓ сфера услуг
- отрасли непосредственно связанные с природными ресурс
- наука, НИОКР
- транспорт
- обрабатывающая промышленность

130. Отражение процесса углубления общественного разделения труда, процесса "отпочкования" ранее существовавших в недрах материального производства услуг от него и превращения их в самостоятельные специализированные виды и отрасли деятельности – это

- ✓ рост сферы услуг
- отождествление производственно-непроизводственной сфер
- понижение сферы услуг
- индивидуализация сферы услуг
- повышение роли производственной сферы

131. Маркетинг аудиторских услуг включает в себя:

- ✓ все названное
- разработку ценовой политики и пакета вспомогательных услуг;
- поиск и привлечение клиентов;
- формирование обширной и устойчивой клиентской базы
- исследование рынка;

132. Одна из важнейших особенностей аудиторского рынка состоит в том, что:

- ✓ компании вынуждены обращаться за аудиторскими услугами;за отсрочку от аудита
- предприятия не могут приглашать аудитора по своему усмотрению;
- в большинстве случаев предприятия могут получить временную отсрочку от аудита
- компании могут быть освобождены от аудита имея лицензию
- компании сами определяют, с какой периодичностью проводить у себя аудит;

133. При каком сервисе обслуживание и ремонт осуществляются бесплатно?

- ✓ при гарантийном сервисе
- при послепродажном сервисе;
- при послегарантийном сервисе
- при индивидуальном сервисе

- при предпродажном сервисе;

134. Какой вид услуг характеризуется низкой степенью участия клиентов и высокой степенью контакта с ним?

- ✓ ремонт бытовой техники
- самообслуживание;
- услуги химчисток;
- услуги пошива
- услуги телерадиовещательных компаний;

135. К неосязаемым действиям, направленным на сознание человека, относят следующую сферу услуг:

- ✓ театры
- ремонтные работы
- транспорт
- парикмахерские
- медицинские

136. Для какой характеристики услуг справедливо данное утверждение:

- ✓ взаимозаменяемости
- непостоянства качества услуг;
- отсутствия владения;
- неоднородности
- неосязаемости услуг;

137. «Потребитель услуги, как правило, пользуется ей на протяжении ограниченного количества времени». Для какой характеристики услуг справедливо данное утверждение:

- способность к длительному хранению
- неосязаемости услуг
- непостоянства качества услуг
- взаимозаменяемости
- ✓ отсутствия владения

138. К основным характеристикам услуг не относят:

- ✓ нестандартность услуг;
- непостоянство качества услуг;
- недолговечность
- неопределенность качества
- неосязаемость услуг;

139. Услуга – это:

- ✓ результат трудовой деятельности, являющийся полезным эффектом, удовлетворяющим какие-либо потребности человека;
- совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе обслуживания;
- договор между потребителем и исполнителем, определяющим экономическое и техническое отношение между сторонами;
- создания вещи - того, что является полезным, ценным или просто таким, что стоит делать или иметь.
- любая деятельность, направленная на получение прибыли;

140. Какое из перечисленных свойств не присуще услугам ?

- ✓ Качественная определенность
- Невозможность перепродажи
- Невозможность транспортировки традиционным способом
- Неосязаемость
- Недолговечность

141. На сколько классов разбиты товары и услуги согласно МКТУ?

- √ 45.0
- 39.0
- 35.0
- 42.0
- 54.0

142. К общественным услугам можно отнести:

- √ все перечисленное
- радиовещание
- образование
- здравоохранение
- телевидение

143. Что не относится к профессиональным услугам?

- √ Лизинговые
- Финансовые
- Банковские
- Консультационные
- Страховые

144. Чем отличается услуга от товара, имеющего материальную форму?

- √ Все перечисленное
- Неразрывность производства и потребителя
- Непостоянство качества
- Не сохраняемость
- Неосвязаемость

145. К общественным услугам относятся:

- √ Услуги радиовещания
- Лизинговые услуги
- Страховые услуги
- Финансовые услуги
- Услуги в торговле

146. В классификацию услуг не входят

- √ Страховые услуги
- Распределительные услуги
- Потребительские услуги
- Общественные услуги
- Производственные услуги

147. Профессиональным услугам можно отнести?

- √ банковские услуги
- здравоохранение
- услуги в торговле
- лизинговые
- образование

148. К потребительским услугам относится?

- √ коммунальные
- банковские
- услуги в торговле

- медицинские
- услуги в транспортном обслуживании

149. Какие услуги можно отнести к распределительным?

- ✓ услуги в торговле
- коммунальные услуги
- лизинговые
- услуги по туризму
- финансовые услуги

150. Какие сферы услуг относятся к общественным услугам:

- Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- ✓ ТВ, радио, образование, культура
- Торговля, транспорт, связь
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы

151. Какие сферы услуг относятся к потребительским (массовым) услугам

- Торговля, транспорт, связь
- ТВ, радио, образование, культура
- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы
- ✓ Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением

152. Какие сферы услуг относятся к распределительным услугам:

- ТВ, радио, образование, культура
- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- Торговля, транспорт, связь
- ✓ Торговля, транспорт, связь
- Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы

153. Рестораны, строящие свою работу с посетителем, основываясь на подсознательном желании человека пользоваться знакомыми ему вещами, – это:

- рестораны, ориентированные на туристов
- рестораны, ориентированные на инновации
- ✓ рестораны, ориентированные на стандарты в обслуживании.
- рестораны, ориентированные на кухню
- рестораны, ориентированные на увеличение прибыли

154. Одно из основных преимуществ бизнеса в сфере услуг является:

- ✓ в высокой скорости оборота капитала.
- преобладает над отраслями производственной сферы
- в минимализации потери вложенных средств
- в долгосрочности капитальных вложений
- в низкой скорости оборота капитала

155. Выделяют два метода финансирования нп сферы

- ✓ бюджетный
- интегральный
- финансовый
- нормативный
- Комплексный

156. В чем заключаются основные особенности рынка услуг?
- √ все ответы правильны
 - высокая скорость дифференциации услуг
 - высокая скорость оборота капитала
 - специфика процесса оказания услуг
 - высокая степень неопределенности услуг
157. Особенности спроса на услуги являются?
- √ спрос на услуги индивидуален, предшествует их производству
 - потребление услуг, в отличие от потребления материальных благ имеет ограничения
 - цена не рассматривается как символ качества
 - спрос на услуги может удовлетворять вне процесса их представления
 - равномерность спроса услуг по временам года
158. Что не характерно для спроса и предложения на услуги?
- Спрос на услуги всегда индивидуален
 - Высокая общественная значимость социальных услуг
 - Спрос на услуги возникает непосредственно одновременно с приобретением какого-либо товара, использование и обслуживание которого потребует в будущем потребления конкретных услуг
 - Спрос имеет местный характер
 - √ Спрос на услуги может удовлетворяться вне процесса их предоставления
159. С чего начинается жизненный цикл услуги?
- Поиск кадров
 - Использование методов сбыта
 - √ Формирование идеи
 - Формирование начального капитала
 - Выход на рынок
160. К экономическим факторам, влияющим на спрос на рынке услуг относят
- √ Предпочтения потребителей, мода
 - Традиции обычаи
 - Состояние рынка труда
 - Уровень урбанизации
 - Уровень доходов населения
161. Сколько стадий имеет жизненный цикл услуг?
- √ 6.0
 - 2.0
 - 4.0
 - 3.0
 - 5.0
162. Стадия насыщения рынка услугой характеризуется:
- √ обострением процесса конкуренции;
 - внедрением новейших технологий
 - активными маркетинговыми мероприятиями
 - непостоянством качества услуг;
 - прекращением производства услуги и заменой ее на услугу-новинку;
163. В услуги системы образования не входит?
- услуги в системе дошкольного образования

- услуги в системе технической подготовки кадров
- услуги в системе среднего образования
- услуги в системе высшего образования
- ✓ обучение население на дому

164. Классификация услуг К.Лавлока производится на основании одновременного применения:

- Трех критериев
- Одного критерия
- ✓ Двух критериев
- Шести критериев
- Пяти критериев

165. Доля услуг в материальном производстве:

- Остается неизменной
- Остается стабильной
- ✓ Возрастает
- Уменьшается
- Почти не возрастает

166. В чем заключается специфика оказания услуги?

- В существенном отрыве в пространстве и времени между производством и и потреблением услуги
- Невозможность хранения и транспортировки услуги
- В коротком производственном цикле услуги
- В том что услуги производятся в основном малыми и средними предприятиями
- ✓ В непосредственном контакте производителя и потребителя услуги

167. На какой стадии жизненного цикла услуги происходит уход слабых конкурентов с рынка?

- Фаза спада
- Фаза насыщения
- Фаза выходы на рынок
- ✓ Фаза зрелости
- Фаза роста

168. Что можно отнести к общественным услугам?

- ✓ услуги телевидения
- Рекламные услуги
- Услуги здравоохранения
- Услуги образования
- Финансовые услуги

169. Назовите стадии жизненного цикла услуг

- ✓ все ответы правильны
- фаза насыщения
- Внедрение
- Фаза роста
- Формирование

170. Классификация услуг по принципу их вещественности или невещественности

- ✓ осязаемые действия, направленные на тело человека
- материальные
- нематериальные
- социальные
- осязаемые действия, направленные на незавершенное производство

171. Основное преимущество бизнеса в сфере услуг

- Высокий уровень доходов
- Доступность ресурсов
- Небольшой стартовый капитал
- Дешевая рабочая сила
- ✓ Высокая скорость оборота капитала

172. Формы цен на услуги:

- ✓ все ответы верны
- интегральные цены (включают стоимость работы + стоимость материал
- средневзвешенные цены (при продаже абонементов допускающих право пользоваться услугой в течение определённого времени);
- единые цены без учёта этих параметров
- цены устанавливаются на основе количественных и качественных параметрах услуги;

173. Термин материальная услуга это?

- услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей
- социально культурная услуга
- оказание услуг населению
- услуга по обслуживанию населения
- ✓ услуга по удовлетворению материально- бытовых потребностей потребителя услуг

174. Классификация услуг по каким признакам не делится?

- по сложности технологических процессов
- по социальному статусу клиентуры (физических и юридических лиц)
- ✓ по сроку хранения
- по величине капитальных затрат
- по степени квалификации исполнителей

175. Научные и технологические услуги это?

- программное обеспечение
- обработка материалов
- ✓ научные исследования
- рекламные услуги
- услуги по обеспечению пищевыми продуктами

176. К Распределительным услугам относятся ;

- обработка материалов
- строительство
- международная классификация товаров
- ✓ услуги по закупке и сбыту товаров
- технологические услуги

177. Виды сертификации услуг

- Необязательная
- Принудительная
- ✓ Добровольная
- Обязательная
- Открытая

178. Соответствие между понятиями управления качеством услуг

- √ Система сертификации
- Распространяющие виды услуг
- Система определения качества услуг
- Совокупность участников сертификации
- Сертификация услуг

179. Качественные характеристики качества услуг – это:

- √ Вежливость, чуткость, комфортность условий обслуживания
- Безопасность оказания услуг
- Надежность результата услуг
- Безопасность процессов оказания услуг
- Доступность персонала

180. Количественные характеристики качества услуг –это:

- √ время ожидания услуги
- безопасность оказания услуг
- компетентность и уровень исполнителя услуг
- доступность персонала
- эффективность контактов исполнителя услуг

181. Соответствие между определениями услуг, их видами и сущностью

- √ Виды услуг по принципу вещественности или не вещественности
- Виды услуг по виду потребности в них
- Обслуживание в сфере услуг
- Собственная деятельность исполнителя услуги
- Исполнитель услуг

182. Классификация услуг по принципу их не вещественности

- социальные
- творческие
- материальные
- общественные
- √ нематериальные

183. Классификация услуг по виду потребности в них это:

- социальные
- эстетические
- √ материальные и нематериальные
- возмездные
- личные

184. Исполнитель услуг

- √ организация, оказывающая услуги потребителям по возмездному договору
- предприниматель оказывающий услуги
- измененное состояние объекта услуги или удовлетворенные потребности
- деятельность исполнителя
- совокупность разных процессов при оказании услуги

185. Понятие “Обслуживания” в сфере услуг это:

- √ деятельность исполнителя при контакте с потребителем услуги
- организация, оказывающая услуги потребителям по возмездному договору
- высокий профессионализм исполнителей
- совокупность разных процессов при оказании услуги

- изменения состояния объекта услуги или удовлетворенные потребности

186. Собственная деятельность исполнителя услуги это:

- √ совокупность разных процессов при оказании услуги
- организация , оказывающая услуги потребителям по возмездному договору
- изменения состояния объекта услуги
- индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги потребителям
- деятельность исполнителя

187. Факторы, свидетельствующие о социальном росте рынка услуг:

- объем производства и номенклатуры оказываемых услуг
- численность населения
- объем международной торговли услугами
- количество предприятий, предоставляющих услуги
- √ международная торговля услугами

188. К этапу «Осознание проблемы» процесса принятия решения о покупке услуги относится:

- √ на этом этапе происходит понимание необходимости обращения за некой услугой.
- понимание методов решение базируется на стереотипах («купить квартиру», «построить дачу», «сделать прическу» и т.д.)
- при наличии осознанной и сформулированной проблемы, а также при удовлетворяющем количестве исходной информации решение обычно принимается быстро,
- на данном этапе принимаются во внимание стоимостные факторы, сопоставленные с консолидированным мнением референтных источников.
- этот этап осложнен тем, что потенциальный потребитель, как правило, не знает, что именно он хочет найти

189. На каком этапе появляются модификации услуги внутри фирмы, чему способствует появление товаров – конкурентов:

- √ рост
- насыщение
- зрелость
- зрелость
- выведение услуги на рынок

190. Какой этап для предприятия означает наиболее высокие затраты на создание услуги:

- √ выведение услуги на рынок
- рост
- насыщение
- исследование и разработка
- зрелость

191. Влияние экономических факторов на сферу услуг не обуславливается

- √ техническим прогрессом
- уровнем доходов
- состоянием и занятостью населения
- изменением спроса на потребительские товары
- общей динамикой ВВП

192. Влияние экономических факторов на сферу услуг не обуславливается:

- состоянием и занятостью населения
- уровнем доходов
- √ ростом численности населения
- общей динамикой ВВП
- изменением спроса на потребительские товары

193. Какая тенденция наблюдается на рынке услуг по мере усложнения производства:

- √ спрос на услуги возрастает
- предложение услуг снижается
- спрос на услуги падает
- спрос на услуги не меняется
- предложение услуг остается неизменным

194. Что относится к индивидуальным средствам размещения ?

- √ квартиры
- дома охотника (рыбак
- дома отдыха
- пансионаты
- общежития

195. К коллективным средствам размещения не относится ?

- санатории
- общежития
- √ коттедж ,отдаваемый в наем
- гостиницы
- мотели

196. Что относится к услугам средств размещения для временного проживания туристов?

- √ Все перечисленное
- Услуги конгресс - центров
- Услуги лагерей труда и отдыха
- Услуги общежитий
- Услуги гостиниц

197. По времени путешествия туризм различают?

- √ кратковременный, постоянный и сезонный.
- внутренний и международный
- организованный и неорганизованный
- индивидуальный и групповой.
- детский, молодежный и зрелый

198. По способу организации поездки различают?

- √ организованный и частный
- активный и пассивный
- молодежный и зрелый
- авиационный и железнодорожный.
- кратковременные и продолжительные

199. К индивидуальным средствам размещения относятся

- √ коттеджи, сдаваемые в наем
- санатории
- дома отдыха
- пансионаты
- гостиницы

200. К коллективным средствам размещения относят:

- √ Гостиницы
- квартиры

- коттеджи, сдаваемые в наем
- комнаты
- дома

201. По целям туризма выделяют?

- √ рекреационный.
- внутренний
- частный
- молодежный
- деловой

202. Туризм можно разделить на следующие виды:

- √ Все перечисленное
- Туризм международный
- Туризм социальный
- Туризм самодеятельный
- Туризм выездной

203. К основным признакам туризма не относится?

- √ транспортно-экспедиционные операции
- специфические природно-антропогенные ресурсы
- уникальность производимых услуг
- формирующаяся, новая система управления.
- специализированная материально-техническая база.

204. К функциям туризма не относятся?

- √ не удовлетворение потребностей в смене места пребывания
- просветительская.
- коммуникабельная.
- предоставление экономических благ и услуг.
- познавательная.

205. Услуги, ориентированные на общество это -

- √ услуги органов государственного управления, связанные с обороной страны, с поддержанием правопорядка, обеспечением внутренней безопасности
- услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья и коммунальные услуги
- парикмахерские, фотоателье и разнообразные рекреационные услуги и непроизведенные виды бытового обслуживания
- услуги связанные с проведением досуга
- услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем

206. К классификации бытовых услуг относится -

- √ все ответы правильны
- ремонт и пошив кожаных изделий
- изготовление и ремонт мебели
- услуги прачечных
- ремонт обуви

207. Какие бытовые услуги подлежат лицензированию?

- √ ритуальные услуги
- услуги по техническому обслуживанию
- услуги по закупке и транспортировке товаров
- услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья
- услуги связанные с проведением досуга

208. В классификацию бытовых услуг не входит:

- √ Все перечисленное
- Услуги телевидения
- Услуги телефонной связи
- Экскурсионные услуги
- Жилищное хозяйство

209. В классификацию бытовых услуг входит:

- Медицинские
- √ Техническое обслуживание транспортных средств
- Лизинговые
- Консультационные
- Услуги кинопроката

210. Что не относится к бытовым услугам?

- √ услуги по закупке и транспортировке товаров
- изготовление и ремонт мебели
- ремонт и строительство жилья
- ремонт машин и оборудования
- ремонт, окраска и пошив обуви

211. Коммунальные услуги подразделяются:

- √ на услуги электроснабжения
- сбор бытовых отходов
- предоставления услуг
- уборка детских площадок
- Содержание и уход за зеленым насаждением

212. Что не относится к факторам, определяющие ситуацию на рынке ЖКХ ?

- √ не сохраняется количество семей ,получающих субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг
- стабильное повышение уровня возмещения населения затрат на предоставление жилищно-коммунальных услуг
- сохранение значительного количества семей, получающих субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг
- сохраняется значительно число граждан, пользующихся льготами на оплату жилищно-коммунальных услуг
- сохранение устойчивого опережения роста цен и тарифов на жилищно-коммунальные услуги по сравнению с другими видами услуг

213. Какой из принципов является основным для участников рынка ЖКХ ?

- √ полное равноправие различных категориями потребителей
- предметом регулирования является экономическая деятельность
- главным критерием является – стандарты качества бытовых услуг
- все участники придерживаются принципов закрытости ,ведения бизнеса в коммунальной сфере
- власть как основной собственник коммунальной инфраструктуры не берет ответственность перед обществом за надежность т качество предоставляемых услуг

214. С какими основными проблемами, вызванными спецификой отрасли сегодня сталкивается ЖКХ ?

- √ действием государственных регулируемых тарифов
- жесткая конкуренция на рынке
- отсутствие спроса
- установление жестких правил
- входящие затраты предприятий ЖКХ подлежат государственному регулированию

215. Фактором, определяющим ситуацию на рынке ЖКХ является:

- √ Сохранение устойчивого опережения роста цен и тарифов на данные услуги по сравнению с другими видами услуг
- Преобладающая доля умственного труда
- Уровень организации деятельности поставщика
- Отсутствие граждан, пользующихся льготами на жилищно-коммунальные услуги
- Нестабильное повышение уровня возмещения населением затрат на предоставление жилищно-коммунальных услуг

216. Какие виды услуг не относятся к услугам, предоставляемым государственными службами?

- √ консалтинговые услуги
- Пожарные услуги
- Полиция
- почта
- суды

217. Что не входит в услуги ЖКХ ?

- √ Установка теле-радио спутниковых антен
- Капитальный ремонт
- Вывоз мусора
- Водоснабжение
- Установка домофонов

218. Какие услуги ЖКХ не приходятся на долю малого бизнеса?

- √ Водоснабжение
- Капитальный ремонт
- Вывоз мусора
- Установка теле-радио спутников
- Установка дома фонов

219. К чему можно отнести услуги ЖКХ?

- √ Естественной монополии
- Олигополия
- Монополии
- Чистый монополии
- Свободной конкуренции

220. ЖКХ не включает

- √ культурные центры
- энергетическое хозяйство
- городской транспорт
- парки, бульвары
- Жилищное хозяйство

221. Услуги водоснабжения и канализации

- √ услуга водоснабжения
- услуги электроснабжению
- обслуживания приборов
- очистка жилых зданий
- вывоз мусора

222. Жилищные услуги - это услуги которые включают в себя -

- услуги гостиниц
- личные услуги
- индивидуальное жилье

- средства связи
- √ услуги по обмену жилых помещений

223. Жилищное коммунальное хозяйство это -

- √ многоотраслевое хозяйство, охватывающее все важнейшие стороны жизни любого населенного пункта.
- индивидуальное жилье
- предоставления услуг
- очистка жилых зданий
- Коммунальные услуги

224. Коммунальные услуги -

- √ очистка жилых зданий
- поддерживают санитарное
- коммунальное предприятие
- коммунальная организация
- создают комфортность проживания

225. Что не относится к жилищно-коммунальному хозяйству?

- √ производственное оборудование
- санитарно-технические и гигиенические предприятия
- городской транспорт,
- городской транспорт
- жилой и нежилой фонд

226. Формула для определения объема услуг:

- √ $Y=M+3+N+K$
- $Y=M+3+N+O$
- $Y=M+3+N+Г$
- $Y=M+3+N+K$
- $Y=M+O+N+K$

227. Для развивающихся стран на рынке услуг характерно

- √ наличие отрицательного сальдо во внешней торговле услугами
- занимают ведущие места на рынке информационных услуг
- туристические услуги не приносят ощутимой прибыли
- большой процент рабочей силы вовлечён в непроизводственную сферу
- развиты туристические и транспортные услуги

228. Услуги, ориентированные на общество это:

- √ услуги органов государственного управления, связанные с обороной страны, с поддержанием правопорядка, обеспечением внутренней безопасности
- услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья и коммунальные услуги
- парикмахерские, фотоателье и разнообразные рекреационные услуги и непроизведенные виды бытового обслуживания
- услуги связанные с проведением досуга
- услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем

229. Укажите страны с развитым рынком услуг?

- √ Германия, Франция, Великобритания, США
- Турция, Австрия, Германия, Словакия
- Малайзия, Сингапур, Кувейт, Германия
- Турция, Франция, Сербия, Испания
- США, Египет, Южная Корея, Великобритания

230. Укажите страну, где в сфере услуг занято большая часть рабочей силы?

- ✓ США
- Испания
- Португалия
- Дания
- Германия

231. Какое из этих определений экономически правильно?

- ✓ сфера услуг обычно больше защищена государством от иностранной конкуренции, чем сфера материального производства
- Успех товара на внешнем рынке во многом не зависит от качества и количества услуг, привлекаемых для его производства и реализации
- все виды услуг, в отличие от товаров, пригодны для широкого вовлечения в международный хозяйственный оборот
- осязаемость - является одним из преимуществ услуги
- услуги как и товары производятся и потребляются в основном одновременно и не подлежат хранению

232. Что не характерно для рынка услуг?

- ✓ менее эластичные спрос и предложение
- процесс увеличения платных услуг за счёт бесплатных
- услуги нет до ее исполнения
- услуга не может храниться
- наличие различий в исполнении рыночных отношений

233. К профессиональные услугам относятся

- ✓ финансовые услуги
- образование
- культура
- лизинг,
- Услуги, связанные с домашним хозяйством

234. Предприятия быстрого питания обычно развиваются по какому принципу?

- ✓ франчайзинга;
- Сэмплинга;
- Сбытового маркетинга
- Мерчендайзинга
- Брэдинга;

235. К основным принципам на рынке образовательных услуг не относится:

- ресурсов учреждения на изготовлении ОУ в избранных сегментах
- ✓ корректировка рыночной стратегии
- рассмотрение потребностей не в узком, а в широком
- ориентация на сокращение совокупных затрат потребителя
- качества ОУ как меры удовлетворения потребности в

236. К особенностям образовательных услуг не относится:

- ✓ услуги отделимы от субъектов, оказывающих их
- услуги не сохраняемы
- услуги непостоянны по качеству
- услуги неотделимы от субъектов, оказывающих их
- услуги нематериальны, не осязаемы до момента их приобретения

237. К посредническим структурам на рынке образовательных услуг относятся:

- ✓ образовательные фонды

- розничные продавцы
- дилеры
- свободные агенты
- оптовые продавцы

238. К посредническим структурам на рынке образовательных услуг относятся:

- ✓ службы занятости и биржи труда
- дилеры
- свободные агенты
- оптовые продавцы
- розничные продавцы

239. Основной функцией организаций-потребителей образовательных услуг является

- налаживание и поддержание связи
- поиск и использование средств
- ✓ полное или частичное возмещение форм компенсаций за оказанные услуги
- обеспечивает пополнение доходной части бюджета
- обеспечивает пополнение доходной части бюджета

240. Личность учащегося, студента, слушателя в сфере образовательных услуг не является:

- пользователь знаний в процессе труда
- производственный потребитель
- ✓ единственный конечный потребитель знаний
- материальный носитель образовательных услуг
- копилка передаваемых знаний

241. К психографическим критериям сегментации услуг относятся

- образ жизни и отношение к товару
- искомые выгоды и отношение к товару
- ✓ тип личности и образ жизни
- тип личности и степень лояльности к услуге
- тип личности и статус пользователя

242. Укажите правильный вариант типов влияний на принятие решения о покупке услуги:

- ✓ индивидуальные особенности, влияние со стороны группы, влияние со стороны поставщиков услуг, влияние внешней среды
- влияние внутренней среды, влияние внешней среды, индивидуальные особенности, влияние закупочного центра
- влияние со стороны конкурентов, влияние посредников, влияние референтных групп, индивидуальные особенности
- влияние посредников, влияние внутренней среды, влияние внешней среды, влияние референтных групп
- влияние со стороны конкурентов, влияние внутренней среды, влияние со стороны общества, влияние референтных групп

243. Из скольких этапов состоит жизненный цикл услуг:

- ✓ 6.0
- 8.0
- 4.0
- 7.0
- 5.0

244. какой стадии жизненного цикла услуги относится данная характеристика(обострение процесса конкуренции.Рост затрат на маркетинг, ведение агрессивной рекламной политики):

- Внедрение услуги
- Разработка услуг
- ✓ Насыщение рынка услугой
- Рост потребления услуги

- Зрелость услуги
245. К какой стадии жизненного цикла услуги относится данная характеристика (осуществляются активные рекламные мероприятия, пропаганда. Сокращение значимости стимулирования):
- Разработка услуг
 - Внедрение услуги
 - Спад спроса на услугу
 - Зрелость услуги
 - ✓ Рост потребления услуги
246. Как называется четвертый этап жизненного цикла услуги
- ✓ зрелость
 - выведение услуги на рынок
 - спад
 - насыщение
 - рост
247. Как называется третий этап жизненного цикла услуги:
- ✓ рост
 - исследование и разработка
 - зрелость
 - насыщение
 - спад
248. Как называется второй этап жизненного цикла услуги:
- насыщение
 - спад
 - ✓ выведение услуги на рынок
 - рост
 - зрелость
249. Сфера «ветеринарные услуги» относится к следующему классу услуг:
- осязаемые действия, направленные на тело человека
 - неосязаемые действия с осязаемыми активами
 - ✓ осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
 - неосязаемые действия, направленные на сознание человека
 - неосязаемые действия с неосязаемыми активами
250. Чисто частные блага:
- неделимы;
 - не конкурентны
 - ✓ конкурентны;
 - бесплатны;
 - не поступают в рыночный оборот;
251. Господство «рынка производителя» приводит:
- усилению конкуренции производителей услуг;
 - к ухудшению конкуренции.
 - ✓ к потере свободы потребительского выбора;
 - постоянному повышению качества услуг;
 - насыщению рынка разнообразными услугами;
252. Услуги стали предметом рыночного оборота:

- √ с древности;
- с конца XX в.
- с середины XX в.;
- в XX в.;
- в индустриальную эпоху;

253. В экономике понятие «Service» в широком смысле — это:

- √ услуга и обслуживание;
- обслуживание и работа
- услуга и работа.
- услуга и материальный товар;
- обслуживание и одолжение;

254. Классификация услуг не предусматривает такую цель, как:

- √ изучение демографического состава населения;
- качество услуг
- гармонизацию национальных и международных классификаций услуг.
- учет предоставления услуг предприятиями и организациями различных организационно-правовых форм собственности;
- изучение спроса на услуги;

255. Какое из перечисленных свойств не присуще услугам?

- √ качественная определенность;
- неосвязаемость.
- невозможность транспортировки традиционным способом;
- невозможность перепродажи;
- недолговечность;

256. Добывающие отрасли экономики относятся:

- пятеричному;
- субъект-субъектному полюсу.
- √ к первичному сектору;
- вторичному;
- третичному;

257. Трехсекторная модель экономики впервые была предложена:

- √ А. Фишером, К. Кларком;
- К. Кларком и Д. Беллом;
- Д. Беллом, Э. Тоффлером;
- К. Марксом и Ф. Энгельсом;
- А. Фишером и Э. Тоффлером.

258. Новой экономике присуща черта:

- √ глобальный характер экономики;
- упрощение отношений собственности;
- снижение роли «правил игры», т.е. институциональной системы.
- приоритет производителя;
- снижение роли сферы услуг;

259. Сервисная экономика характеризуется:

- жестким стилем управления;
- чрезмерной упорядоченностью организации.
- √ использованием материально-сервисных систем;

- максимизацией выпуска материальной продукции;
- материальное и нематериальное производство;

260. В чем заключается военная функция услуги?

- обеспечивает нужды производства и торговли сырьем и материалами.
- в обеспечении национального и культурного обмена.
- ✓ обеспечивает снабжение армии и флота, переброску войск и техники
- позволяет совершать деловые и бытовые поездки
- объединяет города, регионы и страны в единую систему транспорта.

261. Что не относится к основным транспортным услугам?

- транспортно-экспедиционные операции.
- ✓ упаковка грузов .
- хранение грузов
- погрузочное - разгрузочные операции
- перевозка различных грузов

262. Какие могут быть услуги по признаку взаимосвязи с основной деятельностью предприятий?

- внешние.
- технологические
- информационные
- коммерческие
- ✓ перевозочные

263. По характеру услуги бывают?

- идеальные и реальные.
- ✓ технологические, коммерческие, информационные
- внутренние и внешние
- материальные и нематериальные.
- добровольные и навязанные.

264. Что относится к специализированным средствам размещения ?

- общежития
- ✓ санатории
- мотели
- квартиры
- пансионаты

265. Какое определение является верным

- ✓ на долю ведущих 8 стран приходится 2/3 мирового экспорта услуг
- около 25% общей доли рынка услуг занимают услуги транспорта и связи
- туристические услуги преобладают в развитых странах
- развитые информационные услуги характерны для стран Азии
- Россия и Великобритания являются ведущими странами в сфере образовательных услуг

266. Какой из перечисленных видов транспорта в Азербайджанской Республике пользуется сегодня наибольшим спросом:

- воздушный;
- все виды транспорта пользуются одинаковым спросом
- железнодорожный
- морской.
- ✓ автомобильный;

267. Что относится к видам пассажирского транспорта?

- железнодорожный
- воздушный
- речной
- √ все перечисленные
- автомобильный

268. К каким видам услуг относится погрузочно-разгрузочная деятельность?

- √ Транспортные
- Услуги связи
- Жилищно-коммунальные
- Бытовые
- Туристические

269. К видам пассажирского транспорта относится:

- Морской транспорт
- Воздушный транспорт
- √ Все перечисленное
- Железнодорожный транспорт
- Речной транспорт

270. К основным функциям транспорта не относится?

- политическая
- культурная.
- √ психологическая
- экономическая
- социальная

271. В чем заключается политическая функция транспорта?

- позволяет людям совершать бытовые поездки, а также поездки с целью отдыха.
- √ в способности объединить регионы страны, осуществлять связи между регионами и налаживать международные отношения
- в обеспечении нужды производства и торговли, сырьем и материалами
- в обеспечении общения между людьми.
- обеспечивает национальный и международный культурный обмен.

272. В чем заключается экономическая функция транспорта?

- в обеспечении общения между людьми
- в обеспечении снабжения армии и флота, переброску войск и техники.
- √ в том, что транспорт является необходимым звеном любого производства и материальной базой
- в способности объединять регионы страны, осуществлять связи между регионами.
- в обеспечении трудовых и бытовых поездок людей, перевозке медикаментов и др. .

273. Крупнейшими экспортёрами туристических услуг в мире с финансовой точки зрения являются:

- Австрия, Гонконг, Хорватия
- √ Испания, США, Турция
- Саудовская Аравия, Китай,
- Греция, Россия, Франция
- Тунис, Мексика, Аргентина

274. Выберите неверный вариант: «Взаимоотношения государства и рынка туристских услуг можно условно разделить на отношения по поводу:»

- √ стимулирование финансово-материальных и духовных затрат туристов
- Охрана рекреационных туристских ресурсов

- охраны жизни, здоровья, защиты прав и интересов потребительских туристских услуг
- охраны окружающей среды
- стимулирования предпринимательства в сфере туризма

275. Каких путешественников классифицируют на экскурсантов и туристов-бизнесменов?

- тревеливеры
- √ круизных туристов
- Самостоятельные отпускники
- экотуристов
- сезонники

276. К каким средствам размещения относят специализированные средства размещения:

- общественные
- индивидуальные
- √ коллективные
- семейные
- частные

277. К какому производству относятся коммунальные услуги, услуги транспорта и связи?

- коммунально - электрическому
- √ сетевому
- линейному
- коммуникационному
- дублированному

278. На какие года приходится наибольшее количество туристов посетивших Азербайджанскую Республику, составляя более 1,4 млн. и более 1,8 млн. соответственно?

- √ 2008 и 2010 года
- 2003 и 2010 года
- 2006 и 2010 года
- 2006 и 2007 года
- 2007 и 2009 года

279. Назовите страны со средним уровнем экономического развития, принимающими туристов, но в то же время и направляющие большое число туристов за рубеж

- √ Кипр, Греция, Мексика, Испания, Китай, Турция
- Германия, Кипр, Испания, Бразилия, Венесуэла
- Англия, Франция, Индия, ОАЭ, Китай
- Китай, Корея, Турция, Греция, Кипр
- Англия, Япония, Россия, Италия, Франция

280. Какой термин употребляется для определения всей совокупности предприятий, прямо или косвенно удовлетворяющих туристские потребности:

- √ туристский сектор экономики
- туристская сегментация
- туристский сервис в экономике
- туристская организационная сфера на рынке услуг
- отрасль развития туризма

281. Международный туризм подразделяется на : ?

- постоянный и продолжительный
- √ въездной и выездной
- внутренний и внешний

- организованный и неорганизованный
- частный и кратковременный

282. Экологический туризм – это?

- √ основан на посещении заповедных территорий , участии в природоохранной деятельности.
- основан на религиозных потребностях людей
- путешествия с целью обучения.
- путешествие, субсидируемое из средств выделяемых государством на социальные цели
- предполагает удовлетворение потребности человека в посещении какого-либо конкретного мероприятия

283. Рекреационный туризм – это?

- √ включающий, зрелищно- развлекательные программы , туристическо- оздоровительные программы, занятия по интересам
- в основе которого лежит потребность в посещении мест , связанных с событиями индивидуальной биографии человека и его семьи.
- предполагающий удовлетворение потребностей человека в испытании своих возможностей в различных острых ситуациях
- основанный на потребности в расширении знаний по различным направлениям.
- основан на потребности в расширении знаний по различным направлениям

284. По территориальному признаку туризм бывает?

- √ международный
- организованный
- постоянный
- сезонный
- авиационный

285. По степени активности, туризм различают?

- √ активный и пассивный.
- частный и организованный.
- внутренний и международный
- постоянный и сезонный.
- индивидуальный и групповой

286. Что такое транспорт?

- √ отрасль материального производства, осуществляющая перевозки пассажиров и грузов
- доставка сырья из пунктов производства в пункты потребления
- распределение продукции материального производства
- услуга по разработке оптимальных маршрутов движения транспорта
- услуга по перемещению товаров и пассажиров

287. Страны с развитым рынком туристических услуг

- √ Испания, Египет
- Россия, Македония
- Германия, Чад
- Конго, ЮАР
- Турция, Индия

288. Виды туризма могут классифицироваться по

- √ по уровню развития стран
- По уровню доходов
- по сезонности
- По регионам
- форме организации путешествий

289. Что не входит в понятие туристических услуг

- √ услуги связи
- культурно-массовые услуги
- спортивные услуги
- оздоровительные услуги
- экскурсионные услуги

290. Характеристики туристских услуг видятся в их

- √ территориальной разобщенности производителя и потребителя услуг.
- разрывности производства и потребления
- постоянстве качества
- неподверженности сезонным колебаниям спроса
- неспособности к хранению,

291. Какой регион мира занимает 1е место на международном рынке туристических услуг?

- √ Европа
- Южная Америка
- Австралия
- Азия
- Северная Америка

292. Для развивающихся стран характерно

- √ развиты туристические услуги,
- лидеры в сфере финансовых услуг,
- в сфере финансовых услуг преобладают страны центральной Азии
- большая часть рабочей силы приходится на рынок услуг
- на рынке сферы услуг преобладают информационные услуги,

293. Количество дней, проведенных туристами в стране называется -

- √ туродни
- общее время путевки
- длительность тур -путевки
- турграфик
- Туровремя

294. Туристский сектор экономики не включает в себя:

- предприятия питания, коммунального хозяйства
- предприятия гостиничного хозяйства, связи, службы проката
- предприятия пассажирского транспорта, культурно-зрелищные учреждения
- туристские фирмы, рекламно-информационные агентства
- √ предприятия городского транспорта, научного развития

295. К туристским ресурсам относятся:

- √ чистый воздух, незагрязненная вода в водоемах, просторные пляжи
- чудеса света, гостиницы, развлекательные центры
- оздоровительно- рекреационные санатории, музеи
- Мероприятия и праздники, чистый воздух, развлекательные центры
- обилие лесонасаждений, достопримечательности, полезные ископаемые

296. Деловой вид туризма, предоставленный администрацией предприятия на льготных условиях –

- √ интенсив-туризм
- Организованный туризм

- Культурный туризм
- Образовательный туризм
- Экотуризм

297. Круиз – это

- ✓ вид путешествия, когда транспортное средство используется как для перемещения так и в качестве самого места отдыха, питания и обслуживания
- туризм для юношей и подростков с учетом интересов
- путешествие по обозначенному маршруту, составленному туристической фирмой.
- туризм на места своего старого места жительства. Предполагает обширную экскурсионную программу для изучения особенностей этнического населения выбранной местности.
- туристическая поездка человека по собственному плану посещения достопримечательностей, мест ночлега и т.д. или с помощью туристической фирмы

298. По цели поездки выделяют следующие виды туризма:

- ✓ рекреационный, экскурсионный, научный
- деловой, этнический, временный
- образовательный, вынужденный, организационный
- лечебно-оздоровительный, экотуризм, событийный
- внутренний, инвалидный, дальний

299. В странах с развитой рыночной экономикой доля питания в расходной части семейного бюджета составляет 18 — 20%, а доля услуг -

- ✓ 35 – 40%
- 44 – 51%
- 28 – 35%
- – 24%
- 11 – 18%

300. Что из нижеперечисленных является примером предоставления туристических услуг?

- ✓ услуги питания, транспортные, переводчика
- реклама, образовательные услуги
- услуги гида, ремонтные, консультирование
- услуги информации турбюро, комплексное юридическое обслуживание
- услуги организация отдыха, аудиторские

301. Путешествие с целью отдыха и лечения – это:

- ✓ рекреационный туризм;
- этнический туризм;
- экскурсионный туризм
- оздоровительный туризм
- деловой туризм;

302. Путешествие с целью участия в работе выставок, конгрессов, конференций – это:

- ✓ научный туризм;
- лингвистический туризм
- экскурсионный туризм
- исследовательский туризм
- деловой туризм;

303. Внутренний туризм – это:

- ✓ путешествия граждан в пределах той страны, где они постоянно проживают
- путешествие граждан в пределах пограничных стран
- путешествие граждан по любым странам

- такого вида туризма не существует
 - путешествие граждан в пределах континентальных соседей
- 304.** Совокупность предметов и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его путешествия и вызванных этим путешествием, – это:
- √ туристский продукт;
 - туристская услуга;
 - туристский сервис
 - туристская программа
 - туристский товар;
- 305.** Что не относится к санаторно-оздоровительным услугам?
- √ проживание в отелях
 - проживание в пансионатах
 - проживание в профилактиках
 - лечение
 - проживание в санаториях
- 306.** Что называется средствами размещения туристов?
- √ любой объект ,предназначенный для временного проживания
 - любой объект ,где могут остаться туристы
 - любой объект ,предназначенный для проживания
 - предназначенный для проживания
 - любой объект ,предназначенный для постоянного проживания
- 307.** Какие сферы услуг относятся к производственным услугам
- √ Инжиниринг,лизинг,обслуживание(ремонт) оборудования и др.
 - ТВ,радио,образование,культура
 - Банки,страховые,финансовые.консультационные,рекламные и другие фирмы
 - Услуги,связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
 - Торговля,транспорт,связь
- 308.** Какие из следующих относятся к нематериальным услугам:
- √ Консультации, образование
 - Рестораны, гостиницы
 - Ремонт машин, гостиницы
 - Больницы, гостиницы
 - Рестораны, больницы
- 309.** К основным факторам, влияющим на динамику развития сферы услуг не относится:
- экономический фактор
 - демографический фактор
 - √ фактор грунтовых вод
 - Политико-правовой фактор
 - технологический прогресс
- 310.** К основным направлениям развития сферы услуг в Азербайджане не относится:
- рост туристических услуг
 - рост информационных услуг
 - √ рост финансовых услуг
 - расширение платного обслуживания
 - увеличение роли торговли

311. Постиндустриальному обществу присуща модель:

- √ сервисной экономики;
- децентрализованная экономика
- индустриальной экономики;
- государственной экономики;
- аграрной экономики;

312. Основным понятием в формационном подходе является:

- √ способ производства;
- инновация
- технологии;
- надстройка;
- общечеловеческие ценности;

313. Основными признаками индустриального общества является:

- высокий уровень производительных сил;
- частная собственность;
- высокий уровень потребления.
- правовое государство и демократия;
- √ крупное машинное производство;

314. В чем состоит, как показал исторический опыт, главный недостаток марксистской формационной теории:

- √ в переоценке роли классовой борьбы в периодизации истории развития человеческого общества;
- в переоценке монополизма
- в недооценке информации;
- в переоценке значения технико-технологических факторов;
- в переоценке роли социокультурного фактора;

315. При каком подходе экономика трактуется как элемент национальной культуры, сопряженной с системой ценностей данной культуры, понятной и потому принимаемой обществом?

- классовомом;
- социально-культурном.
- технологическом;
- формационном;
- √ цивилизационном;

316. Формационно-стадиальная концепция развития человеческого общества сформирована в работах:

- Д. Белла.
- К. Кларка;
- Ж.Б. Сэя;
- М. Кастельса;
- √ К. Маркса;

317. Сфера услуг является ведущим сектором экономики в обществе:

- √ постиндустриальном;
- индустриальном;
- капиталистическом;
- традиционном.
- доиндустриальном;

318. Какие услуги получили наибольшее развитие в нашей стране:

- √ пассажирского транспорта;

- транспортные услуги
- системы образования
- оказание сервиса
- туристско-экскурсионные

319. Каковы особенности услуг, которые существуют в единстве с товарными рынками:

- √ высокая оборачиваемость
- потребления
- неразрывность производства и потребления
- неосвязаемость
- высокая концентрация

320. Общественные услуги — это:

- консультационные услуги;
- услуги в сфере обращения
- услуги телевидения ;
- услуги здравоохранения
- √ услуги радиовещания;

321. Типы банковских услуг:

- √ все ответы верны
- специальные.
- оперативные;
- текущие;
- стратегические;

322. Какие услуги относятся к производственным:

- сервисные;
- хранение материалов
- услуги в сфере обращения
- профессиональные
- √ инжиниринговые;

323. К услугам художественных школ относится?

- медицинские услуги
- транспортные услуги
- услуги сферы образования
- туристические услуги
- √ услуги сферы культуры

324. К профессиональным услугам можно отнести:

- √ рекламные
- медицинские
- бытовые
- образовательные
- туристические

325. Косвенное финансирование массовых учреждений культуры включает:

- √ Все перечисленное
- Налоговые льготы учреждениям культуры
- Предоставление льготных кредитов
- Льготы по оплате коммунальных услуг
- Таможенные льготы

326. Услуги выставочного характера, услуги художественных школ, услуги кинопроката характерны для следующих видов услуг:

- Транспортные услуги
- Медицинские услуги
- ✓ Услуги сферы культуры
- Туристические услуги
- Услуги сферы образования

327. Какое определение характерно для сферы культуры?

- ✓ Меценатство
- Тендер
- Гостиницы
- Лизинг
- Радиофикация

328. Что не является особенностью образовательных услуг?

- ✓ не длительность оказания
- конкурсный характер
- необходимость лицензирования
- невозможность перепродажи
- зависимость результатов от условий будущего

329. Назовите виды сервисных услуг:

- коммерческий
- оперативный
- ✓ предпродажные;
- возвратный;
- гарантийные.

330. Последовательно расположите порядок принятия решения о покупке туристической путевки:

- покупка;
- бухгалтерские
- ✓ оценка информации;
- осознание потребности в покупке;
- поиск информации;

331. По направлениям деятельности услуги классифицируются:

- бухгалтерские;
- торговые
- ✓ все ответы верны
- коммерческие
- на финансовые;

332. Под социальным туризмом понимаются путешествия

- ✓ субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды
- Деловой туризм
- Религиозный туризм
- это поездки для участия в различных спортивных состязаниях
- клиентура с низкими доходами

333. Центрами религиозного туризма являются

- ✓ все ответы верны

- Мекка,
- Ватикан
- Иерусалим,
- Медина,

334. Медицинская деятельность включает выполнение медицинских работ и услуг по оказанию

- √ все ответы верны
- санаторно – курортной
- амбулаторно - поликлинической,
- скорой и неотложной помощи
- доврачебной помощи

335. основные факторы выделяющие медицинские услуги среди услуг, оказываемых в других отраслях.

- √ все ответы верны
- услуги населению (ОКУН)
- ветеринарные услуги.
- санаторно-оздоровительные услуги
- медицинские услуги;

336. На сегодняшний день существуют варианты дальнейшего развития рынка образовательных услуг

- √ 3.0
- 9.0
- 10.0
- 5.0
- 1.0

337. Серый сегмент образовательных учреждений предоставлен:

- √ услугами государственных и негосударственных учебных заведений
- добровольными пожертвованиями
- негосударственными учреждениями
- добровольными пожертвованиями
- платными отделениями государственных вузов

338. Коммерция на рынке образовательных услуг- это

- √ материальное взаимоотношение участников образовательного процесса
- процесс воспитания
- процесс потребления
- закон
- отрасль экономики

339. Что такое биржи

- Регулярно функционирующий оптовый рынок товаров, сырья, ценных бумаг; подразделения -маклерит, котировальная и арбитражные комиссии
- Организация, создаваемая на добровольной паевой основе в порядке, установленном законодательством
- Подразделения - маклерит, котировальная и арбитражные комиссии
- Общее собрание учредителей и членов биржи, биржевой комитет, правление биржи
- √ Регулярно функционирующий оптовый рынок товаров, сырья, ценных бумаг

340. Прямое инвестирование - это:

- √ строительство собственного завода в зарубежных странах
- подрядное производство
- управление по контракту
- совместное владение предприятием

- лицензирование

341. Причинами выхода компаний на международные рынки является:

- √ изобилие товаров на национальном (внутреннем) рынке
- разнообразие процесса планирования маркетинга
- разнообразие каналов распределения и сбыта товаров
- разнообразие процесса разработки товара
- модификация товаров

342. Когда принят закон Азербайджанской Республики «О тендере»

- √ 1997.0
- 2000.0
- 2001.0
- 2002.0
- 1995.0

343. К совместной предпринимательской деятельности не относится:

- √ строительство собственного завода в зарубежных странах
- подрядное производство
- управление по контракту
- совместное владение предприятием
- лицензирование

344. Международные торги

- √ Способ закупки товаров, размещения заказов и выдачи подрядов, предполагающий привлечение нескольких поставщиков, и заключение контракта с тем из них, предложение которого наиболее выгодно;
- Способ продажи товаров с публичного торга в заранее установленное время и назначенном месте;
- Вид рыночной торговли;
- Аукционы проводимые по инициативе владельцев товаров, с целью наиболее выгодной их продажи
- Способ закупки товаров, размещения заказов и выдачи подрядов, предполагающий привлечение нескольких поставщиков, и заключение контракта с тем из них, предложение которого наиболее выгодно;

345. Результат оказания медицинской услуги означает: -

- √ изменение состояния пациента
- конечный результат оказания медицинской услуги
- медицинская фаза производства
- ветеринарные услуги
- изменение самого потребителя

346. Основные факторы выделяющие медицинские услуги среди услуг, оказываемых в других отраслях.

- √ Все перечисленное
- диагностика
- лечения
- реабилитации
- Это результат профилактики,

347. Что относится к санаторно-оздоровительным услугам?

- √ Все перечисленное
- Проживание в профилакториях
- Проживание в пансионатах
- Проживание в летних детских базах труда
- Проживание в санаториях

348. Медицинская деятельность включает

- √ Все перечисленное
- Скорую помощь
- Стационарную помощь
- Диагностические мероприятия
- Доврачебную помощь

349. В какой из указанных стран наиболее развиты услуги связи?

- √ Германия
- Ливия
- Турция
- Сербия
- Бангладеш

350. Что относится к услугам связи?

- √ Все перечисленное
- услуги радификации
- услуги почтовой - телеграфной связи
- услуги интернета
- услуги телефонной связи

351. Что относится к услугам в сфере связи?

- √ Все перечисленное
- Услуги телевидения
- Услуги телефонной связи
- Услуги радификации
- Услуги интернета

352. К факторам, способствующим становлению и развитию туристического маркетинга относится:

- населения и ухудшение экономической ситуации в ряде стран
- некоторые виды сырьевых ресурсов
- ведение протекционистской политики правительствами
- туруслуги в связи с всеобщим экономическим
- √ процесс глобализации, вследствие

353. Назовите сферы услуг, относящиеся к классу «осязаемые действия, направленные на тело человека»:

- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- √ здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты и парикмахерские, спортивные заведения, рестораны и кафе
- Банки, юридические и консалтинговые услуги, страхование, операции с ценными бумагами
- Образование, радио и телевизионное вещание, информационные услуги, театры, музеи
- Грузовой транспорт, ремонт и содержание оборудования, охрана, поддержание чистоты и порядка, прачечные, химчистки, ветеринарные услуги

354. К какой стадии жизненного цикла услуги относится данная характеристика (рост экономического стимулирования под воздействием конкуренции. Осуществление процесса модификации услуги. Период начала разработки новой услуги):

- Разработка услуг
- Внедрение услуги
- √ Зрелость услуги
- Рост потребления услуги
- Спад спроса на услугу

355. Какие из следующих относятся к материальным услугам:

- Консультации, гостиницы
- √ Рестораны, ремонт машин
- Консультации, образование
- Больницы, гостиницы
- больницы, гостиницы

356. Что происходит на третьем этапе жизненного цикла услуги:

- Жизнь услуги начинается задолго до его рождения – в идеях, замыслах, разработках
- √ объём продаж начинает расти
- Продукт начинает поступать в продажу
- производители вынуждены сокращать его ассортимент
- продукт уже насытил массовый рынок

357. Что происходит на втором этапе жизненного цикла услуги

- продукт уже насытил массовый рынок
- √ Продукт начинает поступать в продажу
- производители вынуждены сокращать его ассортимент
- объём продаж начинает расти
- Становится острее конкуренция в области цен, аналогичных продуктов, появляются оригинальные разработки конкурентов

358. Как называется шестой этап жизненного цикла услуги:

- насыщение
- √ спад
- выведение услуги на рынок
- зрелость
- рост

359. Как называется пятый этап жизненного цикла услуги

- рост
- √ насыщение
- выведение услуги на рынок
- зрелость
- исследование и разработка

360. К стратегиям управления в сфере обслуживания не относится:

- Управление мощностями и спросом
- √ стратегия «снятия сливок»
- Управление обслуживающим персоналом
- Материализация неосязаемого продукта
- Управление воспринимаемым риском

361. Не относятся к стратегиям, используемым для устранения несоответствий между спросом и предложением

- увеличение скорости обслуживания
- улучшение сервиса и качества в обслуживании клиентов
- √ установление единых цен на услуги
- введение системы предварительных заказов на услуги
- стимулирование персонала к совмещению функций

362. В какой модели экономики полезность отождествляется с материальной продукцией:

- √ индустриальной;
- постиндустриальной;
- информационной.
- аграрной

- сервисной;

363. По Кроуфорду, в экономике общества знаний основным ресурсом является:

- ✓ человеческий капитал;
- физический капитал;
- сырье;
- ценные бумаги.
- земля;

364. Информационной экономике несвойственно, чтобы:

- ✓ доля сферы услуг в валовом внутреннем продукте была ниже 50%
- численность и удельный вес занятых в сфере услуг превышал абсолютную и относительную занятость в материальном производстве.
- относительную занятость в материальном производстве.
- численность и вес занятых в сфере услуг превышал абсолютную и относительную занятость в материальном производстве.
- удельный вес занятых в сфере услуг превышал абсолютную и относительную занятость в материальном производстве.

365. Глобальная экономика, по Кастельсу, характеризуется:

- ✓ наличием разветвленной сети, связывающей сети экономических агентов;
- отсутствием географических государственных границ;
- наличием разветвленной сети технократических факторов;
- наличием изолированных национальных рынков.
- наличием разветвленной сети природных ресурсов;

366. Какая из указанных характеристик относится к чертам современной экономики развитых стран:

- ✓ сервисная;
- сырьевая;
- командная;
- замкнутая.
- аграрная;

367. Переход к постиндустриальному обществу связан:

- ✓ пятой информационной революцией;
- с четвертой информационной революцией;
- третьей информационной революцией;
- с шестой информационной революцией;
- с седьмой информационной революцией;

368. Решающим фактором, определяющим тип и «рамки» цивилизации, выступает:

- ✓ информация (информационные ресурсы);
- природные явления;
- вооруженные силы;
- мощь государства.
- классовые противоречия;

369. Какая из указанных характеристик не относится к чертам новой экономики?

- ✓ усиление классовой борьбы;
- распространение информационных технологий;
- клиентоориентированность;
- усиление значимости интеллектуальной собственности.
- глобализация;

370. В новой экономике ведущим сектором хозяйства является:

- √ сфера услуг;
- сельское хозяйство;
- социально-культурная сфера;
- обрабатывающая промышленность.
- добывающая промышленность;

371. В сервисной экономике основные технологии связаны:

- √ материально-сервисными системами;
- с глобальными сервисными системами;
- жестким стилем менеджмента;
- производством массовой стандартизированной продукции.
- с преобразованием сырья в готовую продукцию;

372. В экономике Service в широком смысле это:

- √ Услуга и обслуживание
- Услуга и материальный товар
- Услуга и работа
- Услуга и жизнь
- Обслуживание и одолжение

373. Что из перечисленного не относится к функциональному качеству обслуживания?

- √ дружелюбие;
- бронирование номера;
- доставка багажа;
- вызов такси.
- сопровождение в номер;

374. Что из перечисленного не относится к внутренним факторам влияющими на поведение человека при покупке услуг?

- √ культура;
- престиж;
- выгода;
- мотив.
- здоровье;

375. Что из перечисленного относится к внешним факторам влияющими на поведение человека при покупке услуг?

- эмоции;
- √ референтные группы;
- здоровье.
- выгода;
- мотив;

376. Что из перечисленного относится к маркетинговым факторам влияющими на общую ценность услуги?

- √ личностные характеристики персонала;
- квалификация персонала.
- оборудование;
- технологии;
- материалы;

377. Что из перечисленного относится к профильным факторам влияющими на общую ценность услуги?

- √ оборудование;
- уровень обслуживания.
- интерьер офиса и салона;

- психологическая подготовка персонала;
- личностные характеристики персонала;

378. Что из перечисленного относится к компоненту ценности услуги-цена в стоимостном выражении?

- физические усилия;
- основная услуга;
- психологические выгоды.
- стиль общения;
- ✓ цена услуги;

379. Что из перечисленного относится к компоненту ценности услуги-внутренние присущие признаки?

- ✓ основная услуга;
- психологические выгоды.
- цена услуги;
- стиль общения;
- физические усилия;

380. Что из перечисленного относится к компоненту ценности услуги-внешние признаки?

- физические усилия;
- основная услуга.
- цена услуги;
- стиль общения;
- ✓ психологические выгоды;

381. Что из перечисленного относится к компоненту ценности услуги-неденежная цена?

- ✓ физические усилия;
- психологические выгоды.
- цена услуги;
- стиль общения;
- период выгод;

382. Что из перечисленного относится к компоненту ценности услуги-время?

- физические усилия;
- стиль общения;
- цена услуги;
- психологические выгоды.
- ✓ период выгод;

383. Что из перечисленного относится к компоненту ценности услуги-воспринимаемое качество?

- психологические выгоды.
- период выгод;
- ✓ стиль общения;
- физические усилия;
- цена услуги;

384. Контактные аудитории - это:

- ✓ совокупность лиц, заинтересованных в деятельности предприятия и помогающих ему в достижении поставленной цели
- клиенты предприятия
- посредники, осуществляющие сбыт товаров предприятия
- поставщики предприятия
- предприятия, контактирующие с предприятием и обеспечивающие его материальными ресурсами

385. Для какой из концепций маркетинга характерно снижение себестоимости и цены товара

- √ совершенствование производства
- интенсификация коммерческих усилий
- потребительский маркетинг и социально-этический маркетинг
- совершенствование товаров
- совершенствование производства и товара

386. Основные составляющие фирменного стиля торгового предприятия:

- √ Товарный знак, фирменный цвет, логотип, рекламный слоган, рекламный персонаж
- Единство принципов оформления, эстетических и эргономических требований
- Витрины, торговое оборудование
- Ценники, наклейки, этикетки, пакеты, коробки
- Упаковка, одежда персонала, интерьер магазина

387. Преимуществом распространения рекламы по телевидению является:

- √ широта потребительской аудитории
- высокие возможности доведения рекламы
- низкая стоимость рекламы
- позиционирование товара
- её оперативность

388. Какие признаки относятся к торговой рекламе ?

- √ Все ответы верные
- Правдивость
- Конкретность
- Целенаправленность
- Благопристойность и честность

389. Как называется средство публичного представления нового товара на новом рынке?

- √ презентация
- позиционирование товара
- пресс-релиз
- проспект
- выставка

390. Какие виды заголовков применяются в печатной рекламе?

- √ прямого и косвенного
- большой и маленький
- броский и яркий
- утверждающего и констатирующего характера
- привлечь и остановить внимание

391. В рекламе какого типа, рассказывается о способе использования товара?

- √ демонстрационная
- комедийное представление
- электронное озвучивание
- юмористическая имитация
- беседа с покупателем

392. Что такое реклама

- √ Форма коммуникации, которая пытается перевести качество товаров и услуг, а также идеи нужд и запросов потребителей
- Система побудительных мер и приемов, носящих кратковременный характер и направленных на поощрение покупки или продажи товара;

- Устное представление товара в ходе беседы с одним или несколькими покупателями с целью продажи;
- Создание и сохранение имиджа фирмы
- Неличностное стимулирование спроса на товар, услугу или деятельность, которые не оплачиваются определенным спонсором;

393. Какие средства входят в маркетинговую коммуникацию

- ✓ Реклама, коммерческая пропаганда, стимулирование сбыта, личная продажа;
- Реклама, стимулирование сбыта, личная продажа
- Реклама, коммерческая пропаганда, личная продажа;
- Коммерческая пропаганда, стимулирование сбыта, личная продажа
- Реклама, коммерческая пропаганда, стимулирование сбыта;

394. основные определения используемые в коммерческой деятельности в сфере связи

- ✓ Все ответы верны
- услуги телефонной связи
- услуги радиотелефонии;
- услуги телевидения.
- услуги почтово-телеграфной связи;

395. закон разделяет туризм на следующие виды:

- ✓ Все ответы верны
- туризм выездной
- туризм въездной
- туризм международный
- туризм внутренний

396. Что не включает в себя медицинская деятельность?

- ✓ ветеринарные лечебно-профилактические работы
- услуги по оказанию доврачебной медицинской помощи
- услуги скорой медицинской помощи
- стационарную медицинскую помощь
- выполнение медицинских работ

397. Услуги средства размещения туристов подразделяют на

- ✓ коллективные и индивидуальные
- обучение основам туристских навыков
- сделки по услугам
- к классификатору услуг населению (ОКУН)
- экскурсионные услуги

398. Основными методами ценообразования на услуги являются:

- ✓ Все ответы верны
- с ориентацией на спрос или на ценность услуги для потребителей;
- с ориентацией на конкуренцию (на текущий уровень цен);
- определение цен, ориентированное на нахождение равновесия между издержками производства и состоянием рынка.
- Методы на основе издержек производства;

399. Организации питания туристов относятся:

- ✓ к классификатору услуг населению (ОКУН)
- к укреплению здоровья
- К организации туризма
- сделки по услугам
- к туристической сфере

400. Ветеринарная деятельность включает :

- √ все выше перечисленные
- лабораторно-диагностические работы
- электронное лечение животных
- оказание помощи животным
- ветеринарные лечебно-профилактические

401. Особенности открытых торгов

- √ Привлекаются все желающие фирмы и организации
- Способ закупки товаров, размещения заказов и выдачи подрядов, предполагающий привлечение нескольких поставщиков, и заключение контракта с тем из них , предложение которого наиболее выгодно
- Приглашаются лишь определенные фирмы, которым высылаются специальные приглашения
- Приглашаются лишь определенные фирмы
- Особая форма выдачи заказов, которая предполагает привлечение предложений от нескольких поставщиков с целью обеспечения наиболее выгодных коммерческих торгов

402. Виды биржевых сделок

- √ Купля продажа реального товара, фьючерские сделки
- Купля продажа реального товара, торговые операции
- Фьючерские сделки, торговые операции
- Фьючерские сделки
- Операции на фьючерские биржах, позволяющие страховаться от неблагоприятных изменений цен

403. Какие виды сделок могут заключаться на биржах?

- √ сделки по реальным товарам форварду и временные сделки
- сделки по форварду и услугам
- сделки по услугам
- сделки по нереальным товаров
- Сделки по страховым операциям фьючерсу

404. Понятие тендер

- √ Особая форма выдачи заказов , предполагает привлечение предложений от нескольких поставщиков с целью обеспечения наиболее выгодных коммерческих торгов;
- Вид рыночной торговли;
- Аукционы с целью продажи конфискованных , невостребованных неоплаченных товаров;
- Аукционы проводимые по инициативе владельцев товаров, с целью наиболее выгодной их продажи.
- Способ продажи товаров с публичного торга в заранее установленное время и назначенном месте;

405. Что такое аукционные торги

- √ Вид рыночной торговли;
- Аукционы проводимые по инициативе владельцев товаров, с цель наиболее выгодной их продажи;
- Объявление минимальной цены , установленной продавцов минимальной надбавки;
- Способ продажи товаров с публичного торга в заранее установленное время и назначенном месте.
- Аукционы с целью продажи конфискованных , невостребованных и неоплаченных товаров;

406. Что такое аукцион

- Аукционы проводимые по инициативе владельцев товаров, с целью наиболее выгодной их продажи;
- Аукционы с целью продажи конфискованных, невостребованных и неоплаченных товаров;
- Вид рыночной торговли;
- √ Способ продажи товаров, с публичного торга в заранее установленное время и в назначенном месте;
- Объявление минимальной цены, установленной продавцом.

407. Услуги по перспективному планированию корпоративных работ предусматривают;

- √ все ответы верны
- мероприятия по распределению пакетов акций,
- по обеспечению желательных и предотвращению возможных нежелательных решений
- совета директоров и общих собраний
- восстановление и правильное ведение реестров акционеров,

408. К основными тенденциям в развитии гостиничного бизнеса не относится

- √ усиление монополизма в гостиничной индустрии
- широкое внедрение новых средств коммуникации и информационных технологий, позволяющее проводить глубокую и системную экономическую диагностику;
- внедрение новых технологий в деловую стратегию гостиничных предприятий, в частности широкое использование сети Интернет с целью продвижения гостиничных продуктов и услуг
- персонализация обслуживания и полная концентрация на запросах и потребностях клиентов;
- развитие демократизации гостиничной индустрии, способствующей повышению доступности гостиничных услуг для массового потребителя

409. Субъективными условиями развития туристического спроса являются

- √ конъюнктура рынка
- социокультурные обстоятельства
- экологические обстоятельства
- Политические обстоятельства
- Урбанистические обстоятельства

410. Деловой туризм —это:

- проживание в племени, в котором сохранился первобытный строй без всяких благ цивилизации или вдали от обжитых мест среди аборигенов, живущих натуральным хозяйством
- вид туризма, целью которого является знакомство и изучение культуры и образа жизни редких или экзотических народностей, исчезающих племён
- √ туризма, целью которого являются деловые поездки сотрудников, конгрессно-выставочный и инсентив-туризм, проведение событийных мероприятий
- туризма, целями которого являются отдых, лечение или спор
- вид туризма, целью которого является изучение дикой природы, пребывание в естественной природной среде без нарушения ее целостности

411. Этнический туризм —это

- вид туризма, целями которого являются отдых, лечение или спорт
- проживание в племени, в котором сохранился первобытный строй без всяких благ цивилизации или вдали от обжитых мест среди аборигенов, живущих натуральным хозяйством
- туризма, целью которого являются деловые поездки сотрудников, конгрессно-выставочный и инсентив-туризм, проведение событийных мероприятий
- вид туризма, целью которого является изучение дикой природы, пребывание в естественной природной среде без нарушения ее целостности
- √ вид туризма, целью которого является знакомство и изучение культуры и образа жизни редких или экзотических народностей, исчезающих племён

412. Экотуризм —это

- √ туризма, целью которого является изучение дикой природы, пребывание в естественной природной среде без нарушения ее целостности
- туризма, целью которого является знакомство и изучение культуры и образа жизни редких или экзотических народностей, исчезающих племён
- проживание в племени, в котором сохранился первобытный строй без всяких благ цивилизации
- туризма, целями которого являются отдых, лечение или спо
- целью которого являются деловые поездки сотрудников, конгрессно-выставочный и инсентив-туризм, проведение событийных мероприятий

413. Согласно составленному рейтингу различных видов транспорта самой высокой скоростью обладает следующий вид транспорта

- ✓ воздушный
- водный
- трубопроводный
- железнодорожный
- автомобильный

414. Послепродажные услуги

- Осуществляется за плату на договорной основе
- такой вид услуг не предоставляется
- Позволяют представить «товар лицом», продемонстрировать все его преимущества
- ✓ Включают все виды услуг, оказываемых покупателю от момента продажи продукции до ее утилизации
- Заключается в своевременном осуществлении всех работ, от которых зависит бесперебойная эксплуатация техники

415. Предпродажные услуги

- Заключается в своевременном осуществлении всех работ, от которых зависит бесперебойная эксплуатация техники
- Включают все виды услуг, оказываемых покупателю от момента продажи продукции до ее утилизации
- ✓ Позволяют представить «товар лицом», продемонстрировать все его преимущества
- такой вид услуг не предоставляется
- Осуществляется за плату на договорной

416. К общепринятым нормам и принципам современного сервиса не относится:

- 1. Обязательность предложения.
- ✓ 5. Обязательность использования
- 3. Эластичность сервиса.
- 4. Удобство сервиса.
- 2. Необязательность использования.

417. Какие услуги относятся к личным услугам:

- ✓ Трудоустройство
- Франчайзинг
- Наем персонала
- Безопасность
- Аудит

418. Назовите сферы услуг, относящиеся к классу «осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты»:

- ✓ Грузовой транспорт, ремонт и содержание оборудования, охрана, поддержание чистоты и порядка, прачечные, химчистки, ветеринарные услуги
- Образование, радио и телевизионное вещание, информационные услуги, театры, музеи
- Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др.
- здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты и парикмахерские, спортивные заведения, рестораны и кафе
- Банки, юридические и консалтинговые услуги, страхование, операции с ценными бумагами

419. Что происходит на первом этапе жизненного цикла услуги:

- ✓ проводятся исследования, связанные с проверкой замысла услуги
- продукт уже насытил массовый рынок
- Становится острее конкуренция в области цен, аналогичных продуктов, появляются оригинальные разработки конкурентов
- объём продаж начинает расти
- Продукт начинает поступать в продажу

420. Сфера «банки» относится к следующему классу услуг:

- осязаемые действия, направленные на тело человека
- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- ✓ неосязаемые действия с неосязаемыми активами

- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека

421. Сфера «ремонт и содержание оборудования» относится к следующему классу услуг:

- осязаемые действия, направленные на тело человека
- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- ✓ осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами

422. Как называется первый этап жизненного цикла услуги:

- зрелость
- насыщение
- ✓ исследование и разработка
- выведение услуги на рынок
- рост

423. Сфера «пассажирский транспорт» относится к следующему классу услуг:

- ✓ осязаемые действия, направленные на тело человека
- неосязаемые действия с осязаемыми активами
- неосязаемые действия с неосязаемыми активами
- неосязаемые действия, направленные на сознание человека
- осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты

424. К деловым услугам не относится:

- ✓ Образование
- наем персонала
- аудит
- Франчайзинг
- безопасность

425. К стратегии управления в сфере обслуживания «управление обслуживающим персоналом» относится:

- Управление мощностями и спросом
- Управление стабильностью качества обслуживания
- ✓ внутренний маркетинг
- Управление воспринимаемым риском
- Озеленение предприятия

426. Какие из перечисленных услуг основаны на обработке информации?

- пассажирские перевозки;
- отели.
- ✓ юридические услуги ;
- реклама;
- охраны здоровья;

427. Какие из перечисленных услуг направлены на сознание человека?

- ✓ реклама ;
- салоны красоты
- охраны здоровья;
- пассажирские перевозки;
- отели;

428. Какие из перечисленных услуг направлены на физические объекты?

- ✓ уборка ;
- салоны красоты
- охраны здоровья;
- пассажирские перевозки;
- отели;

429. Какие из перечисленных услуг направлены на человека?

- прачечные;
- услуги по ремонту бытовой техники
- ✓ пассажирские перевозки;
- уборка;
- грузовые перевозки;

430. Какой из перечисленных услуг относится к услугам личного характера ?

- образовательные услуги;
- банковские услуги;
- услуги по ремонту бытовой техники.
- услуги органов государственного управления;
- ✓ парикмахерские услуги;

431. Какой из перечисленных услуг относится к ориентированным на домашнее хозяйство ?

- банковские услуги;
- услуги органов государственного управления.
- ✓ услуги по ремонту бытовой техники.
- образовательные услуги;
- парикмахерские услуги;

432. Какой из перечисленных услуг относится к ориентированным на общество ?

- ✓ услуги органов государственного управления;
- услуги производственной инфраструктуры
- банковские услуги;
- парикмахерские услуги;
- образовательные услуги;

433. Какой из перечисленных услуг относится к ориентированным на производство ?

- ✓ услуги производственной инфраструктуры;
- услуги органов государственного управления
- банковские услуги;
- парикмахерские услуги;
- образовательные услуги;

434. Какой из перечисленных услуг относится к общественному типу услуг ?

- банковские услуги;
- инжиниринг
- торговля;
- ✓ образовательные услуги;
- парикмахерские услуги;

435. Какой из перечисленных услуг относится к потребительскому типу услуг ?

- ✓ парикмахерские услуги;
- инжиниринг
- банковские услуги;

- торговля;
- связь;

436. Какой из перечисленных услуг относится к профессиональному типу услуг ?

- инжиниринг
- транспорт;
- связь;
- ✓ банковские услуги;
- торговля;

437. Какой из перечисленных услуг относится к распределительному типу услуг ?

- страхование;
- ✓ транспорт;
- финансы;
- лизинг.
- реклама;

438. Какой из перечисленных услуг относится к производственному типу услуг ?

- связь;
- транспорт;
- страхование;
- торговля.
- ✓ инжиниринг;

439. Какой из перечисленных услуг относится к социально-управленческому сектору услуг ?

- ✓ образование;
- связь;
- транспорт;
- страхование;
- торговля.

440. Какой из перечисленных услуг относится к распределительно-обменному сектору услуг?

- наука;
- здравоохранение
- образование.
- транспорт;
- ✓ Торговля

441. Какой из перечисленных услуг относится к инфраструктурному сектору услуг?

- наука;
- образование.
- здравоохранение
- ✓ транспорт
- торговля;

442. Что представляет собой личная персональная продажа

- Неличностное стимулирование спроса посредством публикаций или благоприятных презентаций на радио, телевидении
- Создание и сохранение имиджа фирмы.
- ✓ Устное представление товара в ходе беседы с одним или несколькими покупателями с целью продажи
- Форма коммуникации, которая пытается перевести качество товаров и услуг, а также идеи на нужды и запросы потребителей;
- Устное представление товара в ходе беседы с одним или несколькими покупателями с целью продажи;

443. Что такое стимулирование сбыта

- Форма коммуникации, которая пытается перевести качество товаров и услуг, на идеи нужд и запросов потребителей;
- Устное представление товара в ходе беседы с одним или несколькими покупателями с целью продажи;
- Создание и сохранение имиджа фирмы
- Неличностное стимулирование спроса посредством публикаций или благоприятных презентаций на радио, телевидении
- √ Система побудительных мер и приемов, носящих кратковременный характер и направленных на поощрение покупки или продажи товара;

444. Что представляет собой коммерческая пропаганда

- Устное представление товара в ходе беседы с одним или несколькими покупателями с покупателями с целью продажи;
- Создание и сохранение имиджа фирмы.
- Форма коммуникации, которая пытается перевести качество товаров и услуг на идеи нужд и запросов потребителей;
- √ Неличностное стимулирование спроса на товар, услугу или деятельность посредством публикаций или благоприятных презентаций на радио, телевидении, которые не оплачиваются определенным спонсором;
- Система побудительных мер и приемов, носящих кратковременный характер и направленных на поощрение покупки или продажи товара;

445. Что такое Преференция?

- мероприятие, решающее задачи демонстрации для общественной аудитории
- √ предоставляемые государством налоговые и др. льготы
- мероприятие по активизации продаж
- продвижение продаж
- особая ценность товара и услуг

446. Что не входит в систему образования?

- √ обучение населения за рубежом
- обучение населения на курсах
- услуги в системе высшего образования
- услуги в системе среднего образования
- услуги в системе дошкольного образования

447. Черный сегмент образовательных учреждений предоставлен:

- √ без оформления лицензии
- для детей сирот
- для воспитанников с отклонениями
- для дополнительного образования
- начального образования

448. Услуга, не увеличивающая ценность чего-либо материального

- √ Образование
- ремонт
- уборка
- реклама и дизайн
- Страхование

449. Страны, лидирующие в сфере образовательных услуг

- Испания, Австрия
- Турция, Ирландия
- √ Великобритания, США
- США, Россия
- Германия, Египет

450. Особенность образовательных услуг

- отрасль экономики
- услуги газоснабжения
- √ она участвует в образовании человеческого капитала
- в процесс воспитания
- получения информации

451. Образовательные учреждения подразделяются на следующие типы:

- Учреждения дополнительного образования взрослых;
- Высшие учебные заведения.
- √ Все перечисленное;
- Дошкольные;
- Общеобразовательные;

452. К услугам учреждений культуры можно включить:

- √ Услуги учреждений кино
- Услуги, связанные с домашним хозяйством
- Услуги торговли
- Услуги по обеспечению пищевыми продуктами
- Услуги в области гигиены

453. К образовательным учреждениям не относятся?

- √ учреждения осуществляющие деятельность по воспитанию;
- начальное общее образование.
- учреждения дополнительного образования взрослых;
- учреждения дополнительного образования детей;
- дошкольные;

454. К какой категории относится образовательная услуга

- денежная форма
- получения информации
- √ общественное благо
- туризм
- потребление

455. Великая ценность, которая должна находить свое признание в общественном сознании, в условиях перехода к рыночным отношениям реализация прав личности, создающей интеллектуальные ценности – это

- инновация
- образование
- знания
- √ интеллект
- прогресс

456. В системе образования отсутствуют:

- √ Услуги репетитора
- Услуги в системе среднего образования
- Услуги в системе высшего образования
- Услуги в системе дошкольного воспитания
- Услуги в системе технической подготовки кадров

457. Средства воздействия коммуникативной политики состоят из:

- √ рекламы, стимулирования сбыта, личных коммуникаций и паблик рилейшнз (связей с общественностью);
- комплекса, позволяющего устанавливать связи с потенциальными покупателями;
- комплекса массовой информационной системы и директ мейл (рекламы по почте).

- рекламных носителей;
- системы рыночной инфраструктуры, охватывающей всех субъектов бизнеса;

458. Конкуренция между различными видами одноименной продукции - это:

- межотраслевая конкуренция
- конкуренция желаемых товаров
- √ видовая конкуренция
- конкуренция схожих товаров
- функциональная конкуренция

459. Что из перечисленных не относится к маркетинговой деятельности

- маркетинговые исследования
- реклама товаров
- упаковка товаров
- установление цены на товар
- √ технология производства товаров

460. Какая форма конкуренции соответствует рынку производителей

- √ конкуренция потребителей
- конкуренция производителей
- конкуренция аналогичных товаров
- недобросовестная конкуренция
- функциональная конкуренция

461. На рынке производителей

- √ спрос превышает предложение
- количество производителей превышает количество потребителей
- уровень цен низкий
- существует конкурентная среда
- предложение превышает спрос

462. На рынке потребителей:

- уровень цен низкий
- спрос превышает предложение
- количество производителей превышает количество потребителей
- √ предложение превышает спрос
- существует конкурентная среда

463. Как можно охарактеризовать отель класса «5 звезд»:

- бюджетная гостиница с несколько большим выбором услуг. Здесь возможна ежедневная уборка номеров, есть и синглы, и семейные
- гостиница высокого класса, где помимо услуг, которые можно найти в 3*, также предлагают спа, массаж, несколько баров и ресторанов, конференц-залы
- √ гостиница класса «люкс», которая отличается большим набором услуг, в частности эксклюзивных: гольф-клубы, многокомнатные апартаменты с прислугой или дворецким, частные бассейны и виллы
- это недорогая гостиница с минимумом услуг (и ежедневная уборка номеров не всегда в них входит). Здесь все номера однотипны и рассчитаны на 2-3-4 человек
- гостиница среднего класса со стандартным набором услуг: ежедневная уборка номеров, санузел, телевизор, иногда — мини-бар или холодильник

464. Как можно охарактеризовать отель класса «4 звезды»:

- √ гостиница высокого класса, где помимо услуг, которые можно найти в 3*, также предлагают спа, массаж, несколько баров и ресторанов, конференц-залы
- гостиница класса «люкс», которая отличается большим набором услуг, в частности эксклюзивных: гольф-клубы, многокомнатные апартаменты с прислугой или дворецким, частные бассейны и виллы

- гостиница среднего класса со стандартным набором услуг: ежедневная уборка номеров, санузел, телевизор, иногда — мини-бар или холодильник
- бюджетная гостиница с несколько большим выбором услуг. Здесь возможна ежедневная уборка номеров, есть и синглы, и семейные
- это недорогая гостиница с минимумом услуг (и ежедневная уборка номеров не всегда в них входит). Здесь все номера однотипны и рассчитаны на 2-3-4 человек

465. Как можно охарактеризовать отель класса «3 звезды»

- ✓ гостиница среднего класса со стандартным набором услуг: ежедневная уборка номеров, санузел, телевизор, иногда — мини-бар или холодильник
- гостиница класса «люкс», которая отличается большим набором услуг, в частности эксклюзивных: гольф-клубы, многокомнатные апартаменты с прислугой или дворецким, частные бассейны и виллы
- гостиница высокого класса, где помимо услуг, которые можно найти в 3*, также предлагают спа, массаж, несколько баров и ресторанов, конференц-залы
- бюджетная гостиница с несколько большим выбором услуг. Здесь возможна ежедневная уборка номеров, есть и синглы, и семейные
- это недорогая гостиница с минимумом услуг (и ежедневная уборка номеров не всегда в них входит). Здесь все номера однотипны и рассчитаны на 2-3-4 человек

466. Как можно охарактеризовать отель класса «1 звезда»:

- гостиница высокого класса, где помимо всех стандартных услуг, также предлагают спа, массаж, несколько баров и ресторанов, конференц-залы
- гостиница класса «люкс», которая отличается большим набором услуг, в частности эксклюзивных: гольф-клубы, многокомнатные апартаменты с прислугой или дворецким, частные бассейны и виллы
- ✓ это недорогая гостиница с минимумом услуг (и ежедневная уборка номеров не всегда в них входит). Здесь все номера однотипны и рассчитаны на 2-3-4 человек
- бюджетная гостиница с несколько большим выбором услуг. Здесь возможна ежедневная уборка номеров, есть и синглы, и семейные
- гостиница среднего класса со стандартным набором услуг: ежедневная уборка номеров, санузел, телевизор, иногда — мини-бар или холодильник

467. Как можно охарактеризовать отель класса «2 звезды»:

- это недорогая гостиница с минимумом услуг (и ежедневная уборка номеров не всегда в них входит). Здесь все номера однотипны и рассчитаны на 2-3-4 человек
- гостиница высокого класса, где помимо услуг, которые можно найти в 3*, также предлагают спа, массаж, несколько баров и ресторанов, конференц-залы
- гостиница класса «люкс», которая отличается большим набором услуг, в частности эксклюзивных: гольф-клубы, многокомнатные апартаменты с прислугой или дворецким, частные бассейны и виллы
- гостиница среднего класса со стандартным набором услуг: ежедневная уборка номеров, санузел, телевизор, иногда — мини-бар или холодильник
- ✓ бюджетная гостиница с несколько большим выбором услуг. Здесь возможна ежедневная уборка номеров, есть и синглы, и семейные

468. Ресторан быстрого обслуживания – это:

- особый вид ресторана, где клиент расплачивается по счету непосредственно за барной стойкой, роль линейного персонала – это уборка столов в зале, кухня обычно небольшая, поэтому выбор блюд ограничен и прост в приготовлении
- разновидность быстрого обслуживания с наличием еще более жесткого стандарта, ассортимент пищи очень узкий
- ✓ вид предприятия, который отличается от всех вышеназванных отсутствием официантов и наличием самообслуживания, быстрота приготовления блюд достигается за счет использования замороженных полуфабрикатов и приготовлением блюд заранее
- ресторан, в котором предлагаются различные блюда со сложной рецептурой, оплата клиентами производится после закрытия счета, блюда в меню варьируются в зависимости от времени года и наличия продуктов на кухне
- данный ресторан отличается своим ассортиментом блюд и ценами, возможно приготовление блюд заранее и на основе полуфабрикатов

469. Ресторан гастрономический – это:

- ✓ ресторан, в котором предлагаются различные блюда со сложной рецептурой, оплата клиентами производится после закрытия счета, блюда в меню варьируются в зависимости от времени года и наличия продуктов на кухне
- разновидность быстрого обслуживания с наличием еще более жесткого стандарта, ассортимент пищи очень узкий
- вид предприятия, который отличается от всех вышеназванных отсутствием официантов и наличием самообслуживания, быстрота приготовления блюд достигается за счет использования замороженных полуфабрикатов и приготовлением блюд заранее

- особый вид ресторана, где клиент расплачивается по счету непосредственно за барной стойкой, роль линейного персонала – это уборка столов в зале, кухня обычно небольшая, поэтому выбор блюд ограничен и прост в приготовлении
- данный ресторан отличается своим ассортиментом блюд и ценами, возможно приготовление блюд заранее и на основе полуфабрикатов

470. Что относится к некоммерческой составляющей маркетинга некоммерческого субъекта:

- ✓ спрос потребителей некоммерческих продуктов
- создание мультипликаторного эффекта
- внешний потенциал коммерческого субъекта
- предложение потребителей коммерческих продуктов
- спрос потребителей коммерческих продуктов

471. Что относится к коммерческой составляющей маркетинга некоммерческого субъекта:

- создание и максимизация глобального эффекта
- создание и максимизация регионального эффекта
- создание и максимизация социального эффекта
- ✓ создание и максимизация экономического эффекта
- создание и максимизация общественного эффекта

472. Белл дал сравнительную характеристику:

- аграрного и индустриального
- ✓ доиндустриального, индустриального и постиндустриального общества;
- постиндустриального общества и капиталистического;
- аграрного, капиталистического и информационного.
- индустриального и социалистического;

473. Основной ресурс в постиндустриальном обществе:

- рабочая сила;
- ✓ информация, знания;
- земля;
- сырье;
- капитал.

474. Постиндустриальное общество характеризуется:

- ✓ состязанием между людьми;
- отсутствием состязания;
- состязанием между предприятиями.
- состязанием с «дикой» природой;
- состязанием человека с преобразованной природой;

475. В индустриальном обществе стратегически важным ресурсом является:

- информация, знания;
- ✓ капитал;
- земля;
- знания, труд
- рабочая сила (тру);

476. Индустриальное общество характеризуется:

- ✓ массовым товарным производством стандартизированной продукции;
- сервисной экономикой;
- монополизированной экономикой;
- командной экономикой
- натуральным хозяйством;

477. Постиндустриальное общество стало формироваться в развитых странах:

- в конце XVIII в.;
- в середине XX в.
- во второй половине XIX в.;
- ✓ в последней трети XX в.;
- в начале XX в.;

478. В доиндустриальном обществе основным сектором экономики является:

- транспорт.
- сфера услуг;
- ✓ аграрный (сельское хозяйство);
- промышленность;
- строительство;

479. К основным принципам, помогающим выживанию культуры относится:

- укрепление материально-технической базы культуры и усиление социальной защищенности ее работников;
- льготное налогообложение как собственно учреждений культуры, так и предприятий, учреждений и организаций
- приоритетность культуры в обеспечении бюджетными
- ✓ все ответы верны
- участие субъектов рыночной экономики – концернов, ассоциаций, консорциумов

480. Элементы системы маркетинговых коммуникаций в сфере услуг — это:

- прямой маркетинг;
- реклама.
- нет правильного ответа
- ✓ все ответы верны
- косвенный маркетинг;

481. Инжиниринговые услуги — это

- ✓ Все ответы верны
- обеспечение технической документацией
- руководство проектом,
- подготовка проектов и планов технического развития предприятий
- научно-техническое консультирование

482. Культурно – досуговые учреждения это

- ✓ учреждения, организующие отдых и духовное развитие всех слоёв
- сфера культуры
- творчество
- рекламные агентства
- меценатство

483. Формирования современного рынка образовательных услуг началось

- ✓ в 90-х годах
- 2008.0
- 2007.0
- 2009.0
- в 2000

484. Проблема образования это

- ✓ невысокая степень востребованности рынком специалистов

- коммерческая деятельность
- учебный план
- министерство науки и образования
- частные вузы

485. Образовательная деятельность осуществляется

- √ юридическим лицом
- лицензией
- юридическим лицом, физическим и обязательному лицензированию
- гражданским законодательством
- депутатом

486. Какие функции выполняет человек как носитель «интеллектуальной собственности»?

- √ Все ответы верны
- хранение и рентрасляцию интеллектуального ресурса общества
- критику и отбор наиболее важного и ценного
- систематическую инновацию
- динамизация интеллектуальных ресурсов

487. Закон об образовании гласит

- √ право на ведения образовательной деятельности возникает с момента выдачи лицензии
- конкурсный характер
- необходимость сопровождения услуг
- высокая стоимость
- необходимость лицензирования

488. Достоинства государственного образования

- получения степени MBA
- традиции
- тренинговые программы
- формы повышения квалификации
- √ бренд высшего государственного образования

489. Государственные и негосударственные образовательные организации не могут создаваться в следующей организационно-правовой форме?

- √ ЗАО
- общественное объединение
- некоммерческое партнерство
- учреждения
- фонд

490. Белый сегмент образовательных учреждений предоставлен:

- √ платными отделениями государственных вузов
- частными лицами
- добровольными пожертвованиями
- документами без оформления
- негосударственными учреждениями

491. Туризм можно классифицировать

- √ Все ответы верны
- Деловой
- Этнический
- Религиозный

- Познавательный или культурно-развлекательный

492. По содержанию коммерческо-посреднические услуги можно классифицировать:

- ✓ на посреднические; по изучению спроса; по реализации и приобретению продукции
- по реализации и приобретению продукции
- по изучению спроса;
- таможенные.
- на посреднические;

493. Какие наивысшие темпы роста из всех видов услуг в социальной сфере

- ✓ рынок платных услуг образования
- нормы финансирования
- транспортные услуги
- занятие развивающее творчество
- национальные доходы

494. Реклама в отличие от стимулирования сбыта

- ✓ осуществляется за определенную плату
- направлена на увеличение объема спроса
- используется только на рынке средств производства
- используется только на потребительском рынке
- направлена на увеличение объема потребления

495. Цель связей с общественностью заключается в.

- ✓ увеличении объема продаж товара
- предоставлении потребителю информации о товаре
- позиционировании товара
- распространении товара
- рекламировании товара

496. Маркетинг-микс (комплекс маркетинг включает в себя

- ✓ товар, цену, распределение и продвижение
- товар, цену, каналы распределения и сбыта, стратегическое маркетинговое планирование
- товар, цену, торговую марку и продвижение
- товар, цену, торговую марку
- товар, цену и структуру управления предприятием

497. Как называется движение в защиту интересов потребителей?

- ✓ консьюмеризм
- дискламацию
- биеннале
- анперифиле
- коллаж

498. Сколько признаков наборных шрифтов выделил Т.Кенинг?

- ✓ пять
- семь
- три
- шесть
- четыре

499. Какая рекламная атрибутика является визуальной карточкой предприятия?

- √ фирменный стиль
- визуальный образ владельца
- система оформления документов
- фирменные каталоги
- выставочные элементы

500. Что такое товарный знак

- √ Знак обслуживания, зарегистрированные в установленном порядке изобразительные словесные, объемные , и звуковые обозначения
- Начертание или сокращенного наименования фирмы, товарной группы производимой данной фирмой;
- Набор цветовых, графических, словесных и дизайнерских постоянных элементов, обеспечивающих визуальное и смысловое единство товаров.
- Постоянно используемый фирмой оригинальный девиз;
- Часто употребляемое сочетание нескольких элементов фирменного стиля;