



Психологические аспекты обслуживания в индустрии гостеприимства.Э

- 1 Отрасль науки, изучающая особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности гостей, – это ...
- 2 Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей гостя, – это ...
- 3 То, что у каждого гостя свои собственные требования и пожелания к тому, как его «обслуживают», называют ...
- 4 Символом высокой профессиональной культуры работников ресторана считается ...
- 5 Визитной карточкой ресторана является ...
- 6 Чувство, испытываемое лишь после пользования услугой, при условии что ожидания совпали с качеством услуги или были превзойдены, – ...
- 7 Гость ждет, чтобы ему улыбались, старались угодить, в случае если он ...
- 8 Забота о чести своего ресторана является элементом ...
- 9 Готовность помочь гостю и обеспечить его оперативное обслуживание принято называть ...
- 10 Поговорка «Что посеешь, то и пожнешь» отражает сущность одного из ...
- 11 Устойчивая общность приемов обслуживающей деятельности персонала ресторана или отеля называется ...
- 12 Готовность официанта (или другого контактного лица) сделать больше, чем он обязан в соответствии с должностными инструкциями, связана с проявлением ...
- 13 Оценка контактным лицом своей осведомленности о запросах посетителя является ...
- 14 Коммуникация между индивидами без использования слов, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме, называется ...



- 15) Психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению называется ...
- 16) Процессуальная составляющая перцепции включает ...
- 17) Осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид, определяет такую цель общения, как ...
- 18) Фонетический, семантический, стилистический и логический барьеры общения являются разновидностями барьера ...
- 19) Поговорка «Гусь свинье не товарищ» отражает сущность барьера ...
- 20) Разная скорость речи, мышления и понимания, особенности проявления темперамента и характера влияют на формирование барьера ...
- 21) Открытый вопрос, заданный гостю, предполагает ...
- 22) Обмен сообщениями, а также обмен мнениями, замыслами и решениями преследуют такую цель общения, как ...
- 23) Гость, который может довести до умопомрачения, хотя порой оставляет весьма приличные чаевые и делает небольшие, но очень дорогие заказы, относится к категории «...»
- 24) Гость, который «был везде и видел рестораны и получше» и которому так трудно угодить, относится к категории «...»
- 25) Гость, который не инициативен, умеет расположить к себе, старается сделать беседу неофициальной, злопамятен и субъективен, относится к ... типу
- 26) Пунктуальный, восприимчивый, медлительный, дотошный гость, который будет проверять вашу компетенцию своими бесконечными «как?», относится к ... типу
- 27) Потребности, связанные с объективными характеристиками товара, его функциональными свойствами или преимуществами, называются ...
- 28) Долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности, является сутью ...
- 29) Недовольство гостя, выраженное в устной или письменной форме и адресованное руководству ресторана/отеля, называется ...



- 30 Прием «победа» является ...
- 31 Взаимоотношения с гостями, при которых благодаря высокому качеству обслуживания они готовы к повторному обращению за услугой, называются ...
- 32 Закрытые вопросы предполагают ...
- 33 Поза человека, отраженная на рис. 1, свидетельствует ...
- 34 Комбинация мимики и жестов, изображенных на рис. 2, означает «...»
- 35 Мимика гостя на рис. 3 отражает ...
- 36 При выборе места работы для управляющего рестораном важны такие факторы, как ...
- 37 К необоснованным жалобам гостя относят ...
- 38 Правило LAST – это четырехшаговая методика работы с жалобами и конфликтами, которая включает такие шаги, как ...
- 39 Расположите в правильной последовательности смены эмоций гостя (см. рис. ниже) при приеме пищи:
- 40 Типичное поведение, которое гость демонстрирует при недовольстве, – это ...
- 41 Расположите в правильной последовательности действия работника индустрии гостеприимства при работе с жалобой гостя: ...
- 42 Обмен информацией становится возможен, если коммуникатор и реципиент используют ... систему кодирования и декодирования информации
- 43 Можно активизировать воображение другого человека, используя такое словесное воздействие, как способность ...

