



Психология обслуживания

- 1 Отрасть науки, изучающая особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности гостей, называется ...
- 2 Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей гостя, называется ...
- 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, – это ...
- 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 ...
- 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 ...
- 23) Гость, который может довести до умопомрачения, хотя порой оставляет весьма приличные чаевые и делает небольшие, но очень дорогие заказы, относится к категории «... гость»
- 24) Гость, который «был везде и видел рестораны и получше», ему так трудно угодить, относится к категории «... гость»
- 25) Гость, который не инициативен, умеет расположить к себе, старается сделать беседу неофициальной, при этом 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 Как люди вас воспринимают, так они на вас и реагируют – это ...
- 32 Взаимоотношения с гостями, при которых благодаря высокому качеству обслуживания, они готовы к повторному обращению за услугой, называется ...
- 33 Взаимоотношения с гостями, при которых благодаря высокому качеству обслуживания они готовы к повторному обращению за услугой, называется ...
- 34 Закрытые вопросы предполагают ...
- 35 Поза человека, отраженная на рисунке, свидетельствует ...
- 36 Комбинация мимики и жестов, изображенных на рисунке, означает «...»
- 37 Мимика гостя на рисунке отражает ...
- 38 При выборе места работы для управляющего рестораном ...
- 39 К необоснованным жалобам гостя относят ...
- 40 На рисунке изображен жест, который означает, что гость ...
- 41 Правило LAST – это четырехшаговая методика работы с жалобами и конфликтами, каждый шаг которой назван «...»
- 42 Расположите в последовательности смены эмоций гостя при приеме пищи, изображенные на рисунках: АБВ
- 43 При недовольстве гость демонстрирует такое типичное поведение, как ...
- 44 При работе с жалобой гостя необходимо воспользоваться перечисленными шагами в следующей последовательности:
- 45 Установите соответствие между мимическим выражением лица и испытываемой гостем эмоцией:
- 46 Обмен информацией становится возможен, если коммуникатор и реципиент используют ... систему кодирования и декодирования информации
- 47 Можно активизировать воображение другого человека, используя такое словесное воздействие, как ...





- (48) Отрасль науки, изучающая особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности гостей, называется ...
- (49) Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей гостя, называется ...
- (50) То, что у каждого гостя свои собственные требования и пожелания к тому, как его обслуживают, называют ...
- (51) Символом высокой профессиональной культуры работников ресторана считается ...
- (52) Визитной карточкой ресторана является ...
- (53) Чувство, испытываемое лишь после пользования услугой, при условии что ожидания совпали с качеством услуги или были превзойдены, – это ...
- (54) Гость ждет, чтобы ему улыбались, старались угодить, в случае если он ...
- (55) Забота о чести своего ресторана является элементом ...
- (56) Готовность помочь гостю и обеспечить его оперативное обслуживание принято называть ...
- (57) Поговорка «Что посеешь, то и пожнешь» отражает сущность одного из ...
- (58) Устойчивая общность приемов обслуживающей деятельности персонала ресторана или отеля называется ...
- (59) Готовность официанта (или другого контактного лица) сделать больше, чем он обязан в соответствии с должностными инструкциями, связана с проявлением ...
- (60) Оценка контактным лицом своей осведомленности о запросах посетителя является ...
- (61) Коммуникация между индивидами без использования слов, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме, называется ...
- (62) Психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению называется ...
- (63) Процессуальная составляющая перцепции включает ...





- 64) Осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид, определяет ...
- 65) Фонетический, семантический, стилистический и логический барьеры общения являются разновидностями барьера ...
- 66) Поговорка «Гусь свинье не товарищ» отражает сущность барьера ...
- 67) Разная скорость речи, мышления и понимания, особенности проявления темперамента и характера влияют на формирование барьера ...
- 68) Открытый вопрос, заданный гостю, предполагает ...
- 69) Обмен сообщениями, а также обмен мнениями, замыслами и решениями преследуют ...
- 70) Гость, который может довести до умопомрачения, хотя порой оставляет весьма приличные чаевые и делает небольшие, но очень дорогие заказы, относится к категории «... гость»
- 71) Гость, который «был везде и видел рестораны и получше», ему так трудно угодить, относится к категории «... гость»
- 72) Гость, который не инициативен, умеет расположить к себе, старается сделать беседу неофициальной, при этом злопамятен и субъективен, относится к ... типу
- 73) Пунктуальный, восприимчивый, медлительный, дотошный гость, который будет проверять вашу компетенцию своими бесконечными «как?», относится к ... типу
- 74) Потребности, связанные с объективными характеристиками товара, его функциональными свойствами или преимуществами, называются ...
- 75) Долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности, является сутью ...
- 76) Недовольство гостя, выраженное в устной или письменной форме и адресованное руководству ресторана/отеля, называется ...
- 77) Прием «Победа» является ...
- 78) Как люди вас воспринимают, так они на вас и реагируют – это ...





- 79) Взаимоотношения с гостями, при которых благодаря высокому качеству обслуживания, они готовы к повторному обращению за услугой, называется ...
- 80) Взаимоотношения с гостями, при которых благодаря высокому качеству обслуживания они готовы к повторному обращению за услугой, называется ...
- 81) Закрытые вопросы предполагают ...
- 82) Поза человека, отраженная на рисунке, свидетельствует ...
- 83) Комбинация мимики и жестов, изображенных на рисунке, означает «...»
- 84) Мимика гостя на рисунке отражает ...
- 85) При выборе места работы для управляющего рестораном ...
- 86) К необоснованным жалобам гостя относят ...
- 87) На рисунке изображен жест, который означает, что гость ...
- 88) Правило LAST – это четырехшаговая методика работы с жалобами и конфликтами, каждый шаг которой назван «...»
- 89) Расположите в последовательности смены эмоций гостя при приеме пищи, изображенные на рисунках: АБВ
- 90) При недовольстве гость демонстрирует такое типичное поведение, как ...
- 91) При работе с жалобой гостя необходимо воспользоваться перечисленными шагами в следующей последовательности:
- 92) Установите соответствие между мимическим выражением лица и испытываемой гостем эмоцией:
- 93) Обмен информацией становится возможен, если коммуникатор и реципиент используют ... систему кодирования и декодирования информации
- 94) Можно активизировать воображение другого человека, используя такое словесное воздействие, как ...

