



Психология обслуживания

- 1 Отрасль 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 ...