

Пример тестовых заданий

Тест 1

1. Деловой этикет - это:
 - 1) установленный порядок поведения сотрудников по отношению к клиенту;
 - 2) порядок поведения сотрудников по отношению к окружающим;
 - 3) установленный порядок поведения персонала;
 - 4) все ответы верны.

2. К принципам делового этикета относят:
 - 1) щедрость;
 - 2) здравый смысл;
 - 3) гостеприимство;
 - 4) потребности клиента.

3. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций называется:
 - 1) конфликт;
 - 2) аффилиация;
 - 3) конгруэнтность;
 - 4) агрессия.

4. Требования, предъявляемые к официанту:
 - 1) избегать использования специфических терминов;
 - 2) использовать быструю речь;
 - 3) активно пользоваться невербальными средствами общения;
 - 4) уделять посетителям не более 2-х минут.

5. Превзойти ожидания клиентов можно с помощью:
 - 1) высококлассного обслуживания;
 - 2) создание своеобразной атмосферы;
 - 3) изысканного интерьера;
 - 4) все ответы верны.

6. К психологическим особенностям обслуживания клиентов не относятся:
 - 1) идти навстречу пришедшим гостям;
 - 2) общаться с клиентом соответственно его манерам;
 - 3) смотреть собеседнику в глаза;
 - 4) уделять внимание вновь прибывшим гостям в первые 30 секунд.

Тест 2

1. Какое взаимодействие оказывает на человека синий цвет?
 - а) успокаивает;
 - б) возбуждает;
 - в) подстегивает аппетит;
 - г) повышает кровяное давление.

2. Добиться эффекта замкнутого пространства можно с помощью:
 - а) раздвижных стен;
 - б) панорамных картин;
 - в) ложных окон с подсветкой изнутри;
 - г) проекционных телевизоров.

3. Какие цвета предпочтительнее выбирать для оформления внутреннего интерьера помещений индустрии гостеприимства:
 - 1) голубой, синий;
 - 2) красный, черный;
 - 3) светло-серый, бежевый;
 - 4) ярко-желтый, оранжевый.

4. Какое должно быть световое оформление зала при обслуживании большого числа гостей?
 - 1) полный свет;
 - 2) цветные прожекторы;
 - 3) иллюзионные приборы освещения;
 - 4) лучевое освещение.

5. Желтый цвет в интерьере выражает:
 - 1) абсолютную нейтральность;
 - 2) согревающее воздействие;
 - 3) символ застоя;
 - 4) символ освобождения.

6. Наиболее важное значение в интерьере полносервисных ресторанов имеют:
 - 1) технократический стиль;
 - 2) организация пространства и освещения, цвет интерьера;
 - 3) условия зала и подсобных помещений;
 - 4) однообразие цветов интерьера и освещения (и их совпадение).