

“`html

Prov

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Servicekunskap 2

Tema: Gästbemötande och service

Syfte

Syftet med provet är att testa elevernas kunskaper och färdigheter inom gästbemötande och service, samt deras förmåga att tillämpa metoder och praktisk kunskap i relevanta situationer.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll: Metoder, material, redskap och annan utrustning som används vid servering i matsal. [Gy 11, Kursplan för Servicekunskap 2]

Betygskriterier

Betyget E: Eleven planerar och organiserar i samråd med handledare olika arbetsuppgifter i matsal utifrån de tidsramar som ska gälla för arbetets utförande. [Gy 11, Servicekunskap 2 - Betyg E]

Prov

Faktafrågor

1. Vad innebär gästbemötande?

- A. En process för att ta emot och interagera med gäster
- B. En procedur för att hantera klagomål
- C. En teknik för servering

D. En professionell interaktion med gäster

2. Vad är servicekvalitet?

- A. Graden av hur väl en anställd svarar på frågor

B. Graden av hur service möter kundens förväntningar

- C. Förmågan att lösa problem
- D. Antalet kunder som besöker verksamheten

3. Vilket av följande är en viktig del av kommunikationen?

A. Endast verbal kommunikation

B. Endast icke-verbal kommunikation

C. Bara skriftlig kommunikation

D. Både verbal och icke-verbal kommunikation

4. Vad är ett exempel på problemlösning i service?

A. Hantering av en missnöjd kund

B. Att servera mat snabbt

C. Att skapa en lista över klagomål

D. Att fråga kunder vilken mat de vill ha

5. Hur kan vi mäta kvaliteten av den service vi ger?

A. Genom att räkna antal klagomål

B. Genom att anta att alla kunder är nöjda

C. Genom att fråga kunder om deras upplevelser

D. Genom kundundersökningar och feedback

6. Vad är viktigt när man bemöter en ny gäst?

A. Att ignorera kunden

B. Att använda ett vänligt och professionellt språk

C. Att prata informellt

D. Att hälsa artigt och välkomna dem

7. Vilken teknik är bäst för att hantera en missnöjd kund?

A. Att ge dem en rabatt

B. Att lyssna aktivt och erbjuda att lösa problemet

C. Att rikta om dem till chefen

D. Att be dem lämna verksamheten

8. Vilken roll spelar kroppsspråk i gästbemötandet?

A. Det visar att man är intresserad och lyssnar

B. Det är inte viktigt för ett professionellt bemötande

C. Det kan ignoreras om man är trevlig verbal

D. Det kan bara påverka icke-värdiga gäster

9. Hur relaterar kulturella skillnader till gästbemötande?

A. De påverkar endast matval

B. De är oväsentliga i serviceyrken

C. De kan påverka hur man kommunicerar och visar respekt

D. De påverkar bara gästernas beteende

10. Vilket av följande är ett exempel på ett dåligt bemötande?

A. Att ignorera kunden som väntar

B. Att erbjuda hjälp och råd

C. Att hälsa vänligt

D. Att ställa relevanta frågor

11. Vad ska man göra om en gäst är missnöjd med sin beställning?

A. Ignorera deras klagomål

B. Lyssna och försöka rätta till problemet

C. Somna om

D. Flytta till en annan plats

12. Vad kännetecknar god service?

A. Att vara långsam men vänlig

B. Att vara neutralt inställd

C. Att alltid ge rabatter

D. Att möta kundens behov på ett snabbt och effektivt sätt

13. Hur kan vi visa professionalism i vår service?

A. Genom att vara otrevlig

B. Genom att alltid vara artig och korrekt

C. Genom att prata slang

D. Genom att underskatta kunder

14. Vad betyder det att "läsa en gäst"?

A. Att se om de är klädda väl

B. Att uppfatta deras känslor och behov

C. Att gissa deras beställning

D. Att tolka deras ålder

15. Vilken av följande är en viktig del i att skapa en positiv upplevelse?

A. Att vara uppmärksam och lyssna på kunden

B. Att jobba snabbt utan omtanke

C. Att bara servera med ett paraply

D. Att ge mindre uppmärksamhet till gästen

Resonerande frågor

1. Hur kan kulturella skillnader påverka sättet vi bemöter kunder på?

Syftet är att uppmuntra eleverna att tänka kritiskt om kultur och service.

2. Vilka tekniker tycker du är mest effektiva när man hanterar en missnöjd kund?

Denna fråga ger utrymme för elever att resonera kring strategier i service.

3. Hur kan vi mäta kvaliteten på den service vi ger och hur kan det påverka verksamheten?

Det syftar till djupare insikter om servicekvalitet.

4. Ge exempel på hur ett gott bemötande kan öka kundnöjdheten.

Detta ger möjlighet att diskutera praktiska tillämpningar av teoretiska

kunskaper.

5. Diskutera betydelsen av kommunikationen mellan serveringspersonal och gäster.

Frågan uppmuntrar till att tänka kring olika kommunikationsformer och dess betydelse.

6. Hur påverkar kroppsspråk och icke-verbal kommunikation serviceupplevelsen?

Detta ger eleverna plats att resonera om subtiliteter i bemötande.

7. Vilka metoder kan användas för att kontinuerligt förbättra serviceupplevelsen?

Syftet är att stimulera kreativt tänkande kring förbättring och utveckling.

8. Reflektera över betydelsen av feedback i servicearbete.

Detta ger utrymme för att förstå vikten av feedback i personalens utveckling.

Bedömning

Provet bedöms av totalt 30 poäng. Faktafrågorna ger 1 poäng var, vilket ger totalt 15 poäng. Resonerande frågor ger 3 poäng var, vilket ger totalt 15 poäng.

För betyg E krävs minst 8 poäng, för betyg C krävs minst 12 poäng (varav minst 3 poäng från resonerande frågor), och för betyg A krävs minst 18 poäng (varav minst 5 poäng från resonerande frågor).

“`

Tags: [Prov](#)