



Организация деятельности служб гостиницы.фг_БАК

- 1 Организационная структура, которая часто применяется в мини-отелях и небольших гостиницах эконом-класса, которые предлагают небольшой набор услуг - ...
- 2 На рисунке представлена организационная структура
- 3 В линейной структуре управления решения передаются по цепочке...
- 4 К преимуществам линейной структуры управления относится...
- 5 К недостаткам линейной организационной системы управления относится...
- 6 В функциональной структуре управления за процессы в каждом сегменте отвечает ...
- 7 Представленная на рисунке организационная структура является...
- 8 Неверно, что к преимуществам функциональной структуры относится...
- 9 К недостаткам функциональной структуры относятся...
- 10 К признакам линейно- функциональной организационной структуры управления относится...
- 11 К недостаткам линейно-функциональной оргструктуры относится...
- 12 Неверно, что организационная структура отеля определяется ...
- 13 В европейской классической модели организации работы гостиницы лицо, следящее за взаимодействием между персоналом и гостями и контролирующее, чтобы обслуживание происходило должным образом, быстро и в соответствии с политикой отеля – это...
- 14 Службы, персонал которых имеет непосредственный контакт с потребителем – это...
- 15 Службы, персонал которых практически не контактирует с гостем – это...





- 16) Исполнительный комитет возглавляется ...
- 17) Генеральный менеджер отеля...
- 18) Руководит процессами отбора и приема на работу, разрабатывает и контролирует выполнение программы обучения для всех сотрудников ...
- 19) Руководитель службы безопасности:
- 20) По международным стандартам ...
- 21) Отдел закупок входит в ...
- 22) Установите соответствие между должностями и подразделениями финансовой службы:
- 23) Обеспечение бесперебойных поставок и приобретение нужных товаров требуемого качества по разумной цене в нужное время – это функция ...
- 24) Неверно, что в функции отдела продаж входит ...
- 25) К функциям менеджера по доходам относится ...
- 26) Эксплуатационно-техническая служба осуществляет контроль за ...
- 27) Найденные в номере после выезда гостя продукты питания ...
- 28) В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок в день ...
- 29) В среднем на уборку одного стандартного номера у горничной уходит ...
- 30) В обязанности супервайзера службы гостиничного хозяйства входит ...
- 31) Представленный рисунок иллюстрирует организационную структуру...
- 32) Установите соответствие между должностями и их функциями на кухне:
- 33) Неверно, что к обязанностям официанта минибара относится...



- 34) Установите соответствие между службами отдела приема и размещения гостей и их функциями:
- 35) Процесс заселения в отель должен длиться ...
- 36) Неверно, что к основным функциям отдела по работе с персоналом относится...
- 37) Процесс формирования кадров организации включает в себя ...
- 38) Аренда» персонала, который оформлен у стороннего работодателя, но выполняет функционал в другой организации – это
- 39) К преимуществам аутсорсинга относится...
- 40) Передача части работ, услуг или бизнес-функций компании внешнему провайдеру, у которого достаточно человеческих ресурсов для ее осуществления – это ...
- 41) Персональный консьерж или дворецкий для высокопоставленных гостей – это ...
- 42) Экономическая техника, нацеленная на определение наилучшей ценовой политики для оптимизации дохода предприятия индустрии гостеприимства на основе определения поведения спроса – это ...
- 43) В какой последовательности происходит взаимодействие с любым гостем по модели APPLE?
- 44) Из всех некачественно обслуженных покупателей, которые не жалуются и не предъявляют претензий, никогда не совершают повторных покупок ...
- 45) Посредством фактически произнесенных слов передается ...
- 46) Посредством языка тела передается ...
- 47) В течение разговора с гостем, его имя нужно использовать ...
- 48) В ходе опроса, проведенного компанией Technical Assistance Research Programs Inc. в Вашингтоне, было установлено, что гость, у которого имеются претензии, расскажет об этом еще ...
- 49) В какой последовательности происходит работа с жалобами гостя согласно по модели LAST?





- 50 В технике работы с жалобами L.E.A.R.N. этап «Е» означает ...
- 51 Примером уточнения является выражение ...
- 52 Примером выражения сочувствия является фраза ...
- 53 Индекс лояльности NPS рассчитывается по формуле:
- 54 Чем выше NPS, тем ...
- 55 Индекс удовлетворенности клиентов обозначается аббревиатурой ...
- 56 Совокупная прибыль компании, получаемая от одного клиента за все время взаимодействия с ним – это ...
- 57 Метод демонстрации внимания и отражения чувств собеседника в разговоре, необходимый, чтобы обеспечить возможность свободного выражения чувств и мыслей собеседником – это ...
- 58 Процесс, который состоит в том, чтобы выслушать потребителей, предпринять необходимые действия, проинформировать клиентов о намеченных мероприятиях и подтвердить эффективность выполненной работы такими показателями, как повышение NPS и получение бизнес-результатов – это ...
- 59 Обратная связь – это ...
- 60 Слова, употребление которых свойственно людям, образующим обособленные социальные группы, т. е. слова и выражения, встречающиеся в речи людей, связанных определенным родом деятельности, способом времяпрепровождения и пр. – это ...
- 61 Room Revenue выражается в ...
- 62 По данной формуле вычисляется...
- 63 По данной формуле рассчитывается ...
- 64 Индекс средней цены продажи номеров отеля – это ...
- 65 Если показатель ARI больше 1, то ...
- 66 По данной формуле вычисляется ...





- 67) Отношение общего номерного фонда отеля к суммарному номерному фонду выбранной группы отелей, включая наш – это ...
- 68) По данной формуле вычисляется ... общее число гостей ресторана за период / число столов в заведении / число дней в выбранном периоде.
- 69) По данной формуле вычисляется ... сумма средних чеков по категориям меню (закуски/ салаты/ горячее/ десерты / напитки и остальные категории)
- 70) По данной формуле вычисляется ...
- 71) В зависимости от типа ресторана затраты на персонал могут составлять ...
- 72) Установите соответствие между показателями и их обозначением:
- 73) По данной формуле вычисляется ...
- 74) По данной формуле вычисляется ...
- 75) Бронирование мест в ресторане сверх доступных в расчете на то, что некоторые клиенты по разным причинам не придут – это ...
- 76) Количество столов с разным количеством посадочных мест – это ...
- 77) Установите соответствие между показателями и способами их расчета:
- 78) Показатель, характеризующий динамику изменения уровня расходов (затрат), связанных с поставками соответствующей продукции (услуг), позволяющий обеспечить поэтапное достижение эффективного уровня операционных расходов (затрат), определяемого методом сравнения аналогов или путем расчета эффективного уровня расходов (затрат), связанных с содержанием типового оборудования – это ...
- 79) Неверно, что расчет индекса операционных затрат в отеле позволяет оценить, ...
- 80) Установите соответствие между показателями и их отраслевыми нормами:
- 81) По данной формуле вычисляется ...
- 82) Численность персонала в перерасчете на норму часов по производственному календарю – это ...





- 83) Отраслевой норматив затрат на коммунальные услуги на доступную комнату составляет ...
- 84) Установите соответствие между метриками производительности труда и способами их расчета:
- 85) Совокупность средств фирмы, которые были направлены на выплаты коллективу – это ...
- 86) Установите порядок шагов в гостя в карте клиентского пути в отеле:
- 87) Этап «осведомленность» в жизненном цикле клиента означает, что ...
- 88) Детальный портрет типичного клиента – это ...
- 89) «Заморозка» денежных средств на карте гостя – это ...
- 90) Краткосрочная аренда/прокат машины с поминутной оплатой – это ...
- 91) Установите соответствие между возможностями с/т и их содержанием:
- 92) Умение проявлять инициативу и брать ответственность за свои решения и действия – это ...
- 93) На данном рисунке представлена ...
- 94) Неверно, что отдел кадров занимается ...
- 95) Блок финансового контроля «Уверенность в корректности всех казначейских операций» означает ...
- 96) Бронирование корпоративных гостей осуществляется на основании ...
- 97) К списку сумм, не относящихся к ФОТ, относится ...
- 98) К доплатам, включаемые в ФОТ, относится ...

