



Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.иг_СПО(2/2)

- 1) Какое количество гостей, как считается, с большей вероятностью посетят заведение, которое грамотно работает с негативными ...
- 2) Шаблонный ответ на негативный отзыв, как правило, воспринимается как...
- 3) Почему гости, не высказывающие свои объективные негативные комментарии, считаются хуже, чем «жалобщики»...
- 4) Какой термин используют в современной индустрии гостеприимства, обозначающий «отзыв»...
- 5) Что такое подача «фламбе»...
- 6) Как называют гостей, которые не проживают в отеле, но посещают ресторан:
- 7) Каких целей позволяет достичь wow-эффект? Выберите все подходящие варианты...
- 8) Как часто нужно отслеживать отзывы и отвечать на них...
- 9) В чём заключается риск, связанный с Шеф-поваром при его активном продвижении как лица ресторана отеля?...
- 10) Для чего используются заказные отзывы (выберите все подходящие варианты) ...
- 11) Неверно, что большинство негативных отзывов ...
- 12) Если нет возможности идентифицировать гостя, дату и время его посещения, то необходимо ...
- 13) Главный инструмент управления репутацией в интернете – это ...
- 14) Фотографии пустых залов и интерьеров, размещаемые в соцсетях ...
- 15) Что важно для меню рум сервиса (выберите все подходящие варианты) ...
- 16) Расположите основные компоненты грамотно составленного отзыва по типовой хронологии их применения в тексте:





- 17 Извинения в отзыве помогают ресторану привнести в свой имидж...
- 18 От чего зависят качество обслуживания и блюд, а также доход ресторана?
- 19 Государство обязывает рестораторов (выберите все подходящие варианты):
- 20 Какие могут быть последствия за нарушения требований законодательства при предоставлении услуг общественного питания?
- 21 Анализ качества произведённой продукции называется ...
- 22 Посетитель ресторана, который проверяет уровень обслуживания и качество готовых блюд по специальным критериям, называется ...
- 23 Расположите в правильной последовательности этапы применения техники работы с конфликтами, принятой в Marriott International:
- 24 Какая организация занимается проверками предприятий питания по вопросам соблюдения санитарных правил и норм ...
- 25 В каких случаях не нужно извиняться перед гостем:
- 26 Почему нужно дать гостю выговориться...
- 27 Для чего рекомендуется усадить гостя в большое, мягкое и комфортное кресло...
- 28 Для чего рекомендуется ненадолго оставить гостя одного при работе с жалобами и конфликтами?
- 29 Необоснованные и срежиссированные гостями жалобы, направленные на получение каких-либо бонусов, скидок или бесплатных услуг, называются ...
- 30 Неверно, что (выберите все подходящие варианты) ...
- 31 Каких гостей не выделяют в отдельный тип (по целям проживания)...
- 32 Категория гостей, желающих сохранить в тайне своё пребывание и нахождение в отеле – это ...
- 33 Какой психотип гостей не выделяют в отдельный вид ...





- 34) Когда гостя можно отнести в категорию «трудные» ...
- 35) Установите соответствие между особенностями гостей и их психотипами
- 36) К какому типу относится вечно недовольный гость ...
- 37) Что такое menu engineering?
- 38) Для выявления тенденций спроса и востребованности блюд, предлагаемых гостям необходимо проанализировать продажи блюд существующего меню за несколько периодов, а именно (выберите все подходящие варианты) ...
- 39) Что такое «адекватная цена» блюда?
- 40) Ресторанный бизнес имеет множество нюансов. Его можно назвать...
- 41) Что называют продающим меню?
- 42) Может ли продающее меню полностью заменить «живых» сотрудников зала...
- 43) К чему приводят ограничения ассортимента и времени работы в меню рум сервиса (выберите все подходящие варианты):
- 44) Перекрёстные рекомендации в меню – это (выберите все подходящие варианты) ...
- 45) Организация питания в отеле...
- 46) Для того, чтобы гости больше фокусировались на описании блюд, а не на ценах, из меню следует убрать...
- 47) Во избежание возникновения спорных и неприятных ситуаций, особенно при заказе дорогих напитков, следует (выберите все подходящие варианты) ...
- 48) Неверно, что для удобства гостей ...
- 49) Если стоит задача поднять продажи блюда, на какие строчки в меню его следует поставить в соответствующей категории (выберите все подходящие варианты)? ...
- 50) Основным профессиональным инструментом продажи банкетов и мероприятий называется ...





- 51) Меню-конструктор – перечень блюд, которые возможно заказать в ресторане для проведения мероприятия, с указанием выхода на порцию и ценой, которые используются в случаях, когда заказчика не устраивают предложенные стандартные варианты - это...
- 52) Ошибки в меню - это ...
- 53) Блюда в меню, согласно общепринятым правилам, располагаются в следующей последовательности:
- 54) Какое количество еды в граммах на человека считается рабочим диапазоном при составлении банкетных меню...
- 55) Показатели деятельности (результативности и эффективности), которые помогают в достижении стратегических и операционных целей ресторанной службы отеля называются:
- 56) Показатель, позволяющий определить эффективность использования пространства помещения и обоснованность выбора размера и количества столов, называется ...
- 57) По формуле «выручка / количество чеков» рассчитывают...
- 58) Установите соответствие между категорией отеля и принятыми в отрасли негласными нормами значения фудкоста:
- 59) Отношение себестоимости продуктов и напитков к выручке, полученной от их реализации, называется...
- 60) Одинаковая наценка на все позиции меню называется...
- 61) Труднопрогнозируемые и редкие события, которые имеют значительные последствия, называются в бизнес-среде ...
- 62) Для чего не применяют управленческий учёт:
- 63) Как называется (аббревиатура) единая система счетов в гостиничном бизнесе ...
- 64) Что такое ЦФО в единой системе счетов в гостиничном бизнесе...
- 65) Что не включают в состав управленческой отчётности для собственника компании...
- 66) Основные отчёты, используемые в управленческом учёте - это ...
- 67) Кто должен заниматься ведением управленческой отчётности ...





- 68 Базовый принцип единой системы счетов в гостиничном бизнесе - это ...
- 69 БДР – это ...
- 70 При составлении бюджета на будущие периоды любой рост доходов меньше официального показателя инфляции - это ...
- 71 В чём основное различие бухгалтерской и управленческой отчётности ...
- 72 При проведении SWOT-анализа предприятия рекомендовано придерживаться следующих шагов (расставьте их в хронологическом порядке):
- 73 Что не нужно включать в расчёт фудкоста...
- 74 The restaurant, providing high-class service along with delicacies and wide range of expensive drinks, is called...
- 75 What are the F&B ancillary departments (choose all suitable answers)?
- 76 Who is responsible for inventory checking in the restaurant...
- 77 Match exact positions and their responsibilities:
- 78 A person who is trained to recognize and prevent risks associated with food handling in an F&B Services business, is called ...
- 79 Which trait/skill is not appropriate for the F&B staff?...
- 80 Which type of menu is not used in F&B?...
- 81 Any item bolted to the floor or walls is called:
- 82 Any free standing item or an item that can be hung by a nail or hook is called ...
- 83 Chinaware is made of...
- 84 Which metal is not used for holloware...
- 85 Food warming dish is called ...
- 86 POS equipment means ...





- 87) What can occur through unwashed vegetables, uncooked meat, soft cheeses, and unpasteurized milk ...
- 88) The detailed list of food and beverage offerings with their respective prices is called ...
- 89) The common name of crockery, cutlery, glassware and linen used while serving and eating meals at a table is ...
- 90) It is said that the hygiene starts from (where)? ...
- 91) Position the following steps of F&B decision making in the correct order:
- 92) Which service is not usually provided in the hotel F&B ...
- 93) In this type of service, the guests enter the dining area and take seats. The waiter offers them water and menu card. The guests then place their order to the waiter. The table is covered in this service. How is it called?
- 94) SOP stands for...
- 95) The type of service when Customer orders and avails food and beverage from a single counter and consumes it off the premises, is called...
- 96) Match description and type of service:
- 97) Передача организацией на основании договора определённых видов или функций производственной предпринимательской деятельности другой компании, действующей в нужной области, называется...
- 98) Before planning and executing buffets, banquets, or catered events, the respective managers and supervisors need to consider the following factors (choose all suitable answers)...
- 99) Match the bar type with the description...
- 100) To prepare the environment, the staff opens all windows and doors (if possible) before working hours with witch purpose? ...
- 101) Mise en place is a French culinary phrase which means:
- 102) What's the main reason for attractive napkin folding?...
- 103) Silver service is called so because...



- 104 Clearance of the soiled dishes from the room (when making the room service) is usually done (choose all suitable answers)...
- 105 The assortment of dishes for the events may vary depending on ...
- 106 A piece of furniture with numerous compartments and shelves to keep condiments, water jug or bottles, cutlery, food platters, and linens, is called ...
- 107 A place where non-alcoholic and alcoholic beverages are served is called ...
- 108 The food is prepared in the kitchen. The servers serve food on each individual's plate from guest's left side. For replenishment, the servers keep the food platters in front of the guests. This type of banquet service is called...
- 109 On which side of the plate the waiter should put the table knife? ...
- 110 Position the following steps of "Clearing the table" SOP in the correct order:
- 111 Which sentence is wrong? ...
- 112 В F&B есть отдел C&B. Что это такое?
- 113 К какому источнику дохода традиционно принято относить ресторанную службу?
- 114 Что такое питание по принципу «буфет» в российской практике?
- 115 Что называют «бутылочным горлышком» при организации шведского стола:
- 116 Как называют главного человека, отвечающего за производство Службы питания:
- 117 МТС, применительно к бизнесу, расшифровывается как:
- 118 При применении фиксированной наценки в размере 120% на блюда себестоимостью 240 руб. и 1 130 руб., каковы будут отпускные цены?
- 119 К какой категории сотрудников относятся супервайзеры и метрдотели:
- 120 Какое действие лишнее, не выполняется в процессе обслуживания:





- 121 За что отвечает сомелье:
- 122 В каком отделе присутствует должность «приёмщик заказа»?
- 123 На какие категории разделяют персонал предприятий общественного питания согласно официальному государственному стандарту?
- 124 If talking about F&B staff – what FSS stands for?
- 125 The F&B Services staff needs to conduct themselves with very positive, energetic, and friendly gestures – it is called:
- 126 В конце трапезы гость просит принести ...?
- 127 Как называется специальное вентиляционное оборудование, устанавливаемое над оборудованием, выделяющим тепло и испарения?
- 128 What is the main goal of F&B services?
- 129 По какому принципу должны быть написаны СОП?
- 130 В чём заключается особенность подачи разных курсов (блюд с разной очередностью подач) в рум сервисе?
- 131 Как называются специальные помещения, которые заказчики арендуют для проведения деловых мероприятий?
- 132 От продаж чего гостиницы получают основной доход?
- 133 Сколько уровней в «пирамиде Маслоу»?
- 134 Что делают с основной массой блюд, оставшихся после шведского стола?
- 135 Шведская линия является наиболее ... (каким?) в плане сервиса форматом обслуживания больших групп гостей?
- 136 Древнейшая форма поддержания официальных контактов называется?
- 137 Формат питания, при котором еда и напитки располагаются на соответствующих линиях, выставленных в зале, а гостям не предлагается рассадка за столами (мероприятие проходит «на ногах»), называется





- 138 Which department is responsible for timely supply of dry-cleaned and wrinkleless linen?
- 139 Which two types of costs are considered in financial analysis?
- 140 Каких следует выбирать поставщиков для службы питания?
- 141 Какие помещения имеют своей основной задачей сохранение пищевой и биологической ценности продуктов в процессе их хранения?
- 142 Призыв гостя вернуться в ресторан и изменить своё впечатление о нём после написания негативного отзыва, называется
- 143 Как называют гостей, путешествующих с деловыми целями?
- 144 Wow-эффект в переводе на русский язык называют:
- 145 Банкетная рассадка гостей за столами так, чтобы никто не сидел спиной к сцене или главному столу, называется:
- 146 Проверки государственных органов, проводимые обычно не чаще 1 раза в 3 года называются:
- 147 Какой тип питания предпочтительнее всего организовывать для больших групп гостей?
- 148 Гость, организм которого может резко и болезненно отреагировать на какие-либо ингредиенты блюда, называется:
- 149 Особо важные гости называются?
- 150 Где следует разместить гостя, пришедшего до открытия ресторана?
- 151 Сопоставьте направления рисков, связанных с передачей службы питания на аутсорсинг и сами риски
- 152 Сопоставьте описание потребности с её названием
- 153 Соотнесите название бара и его расположение в отеле
- 154 Соотнесите доступные гостям виды оплаты и отделы, в которых они применимы
- 155 Соотнесите психотип гостя с его поведением





- 156) Соотнесите группы блюд и их характеристики (согласно menu engineering)
- 157) Соотнесите формат меню и точки внимания гостя:
- 158) Соотнесите тип Гостя и необходимые для заселения документы:
- 159) Соотнесите показатели и формулы их расчёта:
- 160) Соотнесите должностные обязанности с конкретными должностями
- 161) Соотнесите название отдела на английском и на русском:
- 162) Соотнесите какие характеристики проживания регулируются отелем, а какие законодательством:
- 163) Соотнесите термины с их значениями:
- 164) Соотнесите категорию поваров и задачи, которые они могут выполнять:
- 165) Соотнесите должность и законодательные требования к ней:
- 166) Соотнесите тему тренинга и того, кто его проводит:
- 167) Соотнесите название официального приёма с его описанием:
- 168) Соотнесите компоненты грамотно составленного ответа на отзыв гостя в Интернете и его значение для читателей:
- 169) Соотнесите методы контроля и направления, которые они позволяют контролировать:
- 170) Соотнесите требования к определённым элементам с соответствующими элементами меню:
- 171) Почему сложно привлекать гостей «с улицы» в гостиничные точки питания:
- 172) Почему коммуникация со СПиР является важным фактором для нормального функционирования F&B:
- 173) Привлечение временной рабочей силы в качестве официантов может нести следующие риски:
- 174) К сотрудникам ресторанов fine-dining предъявляются высочайшие требования, например:





- 175) Каждый Конфликт необходимо привести в контролируемое состояние всеми доступными способами. Что следует предпринять, если гость повышает тон, сквернословит или его действия имеют угрожающий характер, и все это происходит на глазах других людей:
- 176) Если гость зарекомендовал себя не с лучшей стороны – устроил скандал, жаловался без причины, провоцировал конфликт с персоналом, то необходимо сделать следующее:
- 177) Вы получили информацию о том, что в отель заезжает организованная группа спортсменов для участия в серьёзных соревнованиях. Какую информацию Вы запросите у группы:
- 178) Если гость проживает «инкогнито», то для сотрудников всего отеля, и Служба питания – не исключение, это означает, что:
- 179) При работе над составлением меню, необходимо учитывать ряд факторов, в их числе находится необходимость присутствия блюда в меню. Какая ситуация является определяющей для исключения блюда из регулярного ассортимента?
- 180) При составлении винной карты, особенно при наличии эксклюзивных и редких позиций, необходимо особое внимание уделить:
- 181) Вы хотите повысить продажи дорогих позиций в меню. Для этого Вы решаете использовать специальный метод, психологически облегчающий гостю заказ дорогого блюда. В чём заключается суть такого метода?
- 182) Теоретический фудкост – величина непостоянная и нестабильная. Он может меняться каждый день. В чём причина такого непостоянства?
- 183) Многие отельеры предпочитают управленческие отчёты бухгалтерским. Чем они это мотивируют?
- 184) You face the need of creating the system of standards in your F&B department. First step you decide to make all necessary papers for room service department. What do you need to create and implement?
- 185) Which type of service can be used to create wow-effect and attract more guests to the hotel restaurant?
- 186) Когда гость жалуется на медленный сервис и недостаточно высокое качество услуг, какая фраза будет неуместна в разговоре с гостем?
- 187) Для чего применяется заборный лист, который оформляет ответственный сотрудник производства?





- 188 Бармены лобби бара должны быть очень профессиональны и общительны. Они должны хорошо владеть русским и как минимум одним иностранным языком. Хорошее знание отеля и города также необходимы. Для чего нужны все эти знания?
- 189 На организационную структуру Службы питания, как правило, не влияет следующий фактор:
- 190 Много усилий со стороны руководства Службы питания прилагается для превращения коллектива в команду. Почему это так важно для ресторанной службы?
- 191 Расставьте уровни пирамиды мотивации Маслоу в восходящем порядке:
- 192 Расставьте уровни сотрудников по структуре подчинения от начальных к руководящим позициям
- 193 Расставьте шаги техники работы с жалобами гостей, применяемой в крупнейшей гостиничной сети мира в хронологическом порядке
- 194 Расположите в правильном порядке основные операции, производимые в рум сервисе при обслуживании гостей:
- 195 Расположите действия в порядке применения во время адаптации стандарта под конкретную службу в конкретном отеле:
- 196 Расположите действия при обслуживании концертных мероприятий в хронологическом порядке:
- 197 В полноценный конференц-пакет входят несколько типов питания в определённой последовательности, расположите их в правильном порядке:
- 198 Сервировка банкетного стола проходит в определённой последовательности. Укажите её:
- 199 Расположите по порядку действия, производимые в процессе организации и проведения банкетного мероприятия:
- 200 Расположите по порядку этапы, существующие при работе с поставщиками:
- 201 Расположите по порядку этапы получения гостем опыта от посещения ресторана:
- 202 Расположите фразы в порядке их появления в Вашем ответе на негативный отзыв гостя
- 203 Расположите по порядку правильное указание горячих блюд по основному ингредиенту внутри своей категории в меню:





- 204 Расположите по порядку действия, необходимые для неформального накрытия стола на ужин (informal dining table layout):
- 205 Расположите по порядку действия, выполняемые в ходе зачистки стола (clearing the table):
- 206 Расположите по порядку действия, выполняемые в ходе расчёта гостей в ресторане (presenting the bill):
- 207 Расположите по порядку действия гостя при использовании мини-бара:
- 208 Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе обслуживания гостя в ресторане
- 209 Расположите по порядку подчинения, от старшего к младшему, должности, существующие на производстве:
- 210 Расположите по порядку действия, производимые отелом и гостем при применении технологии «пакетный мини-бар»
- 211 Расположите форматы обслуживания в порядке уменьшения количества гостей, приходящихся на одного официанта:

