



Повышение эффективности деятельности предприятий гостеприимства.иг_МАГ

- 1 Управленческий цикл состоит из функций:
- 2 Какая функция находится внутри сбалансированного управленческого цикла?
- 3 Какие направления деятельности включены в работу руководителя, исходя из теории сбалансированного треугольника?
- 4 Отметьте верные примеры эмоционального сервиса
- 5 Какой сервис нужно применять для описания взаимодействия сотрудников с Гостями?
- 6 Выберите верное утверждение
- 7 Выберите верное из списка, что напрямую влияет на увеличение среднего чека в ресторане
- 8 Из чего складывается особенное отношение к Гостю (отметьте верное)
- 9 В ресторане закончился салат Нисуаз, Гость заказывает официанту именно этот салат. Выберите верный ответ официанта.
- 10 Выберите верное высказывание
- 11 Выберите верную формулу удержания Гостя или увеличения частоты его посещений
- 12 Выберите верное утверждение
- 13 Отметьте стандарты, относящиеся к коммуникационным
- 14 При каких условиях стандарты сервиса и эмоциональный сервис совместимы? (выберите верное)
- 15 Выберите верное утверждение
- 16 Отметьте открытые вопросы для соискателя
- 17 Выберите верное утверждение





- 18 Выберите виды стилей по классификации Курта Левина
- 19 Официант Игорь работает в ресторане итальянской кухни 4 года, знает и умеет использовать на практике все стандарты сервиса, может делать несколько дел одновременно – принимать заказ у Гостей, визуально контролировать вход и раздачу блюд, знает всех постоянных Гостей по именам и любимым блюдам. Последнее время Игорь стал работать спустя рукава, приходит на работу с безразличным выражением лица, отказывается обучать стажеров. На какой стадии рабочей зрелости находится Игорь?
- 20 Какой стиль управления необходимо применять к Игорю?
- 21 Какой стиль управления необходимо применять к сотруднику, находящемуся на стадии рабочей зрелости – сознательная некомпетентность?
- 22 Выберите из примеров обратную связь от наставника стажеру по теории сэндвича
- 23 Выберите примеры коммуникативных приемов «Самокритика»
- 24 Какие Вам известны классификации теорий мотивации?
- 25 Для какой стадии характерны следующие действия руководителя «Усиление командного духа – сотрудники берут инициативу в свои руки и развивают новый персонал, занимаются обучением сотрудников, со стороны руководителя поддержка таких начинаний, активное делегирование».
- 26 Укажите базовые маркетинговые стратегии
- 27 Укажите факторы влияющие на расходы
- 28 При подсчете фактического Foodcost в первую очередь необходимо отслеживать
- 29 Фактический Foodcost включает в себя
- 30 Виды списаний подразделяют на
- 31 Как предотвратить злоупотребления в ресторане
- 32 Причины воровства в ресторане





- 33) Что из перечисленного относят к нормированным списаниям
- 34) Что из перечисленного относят к ненормированным списаниям
- 35) Интегрированная система внутрихозяйственного учета, предоставляющая информацию о затратах и результатах деятельности как всей организации, так и ее отдельных структурных подразделений, предназначенную для принятия тактических (оперативных) и стратегических (прогнозных) управленческих решений – это...
- 36) Учет издержек и доходов от продаж по ... должен показать, какие группы издержек возникли на предприятии в процессе приобретения товаров в отчетном периоде и как они были возмещены в процессе их реализации.
- 37) Учет издержек и доходов от продаж по ... должен способствовать точному их распределению между отдельными подразделениями организации (центрами ответственности) для определения результатов в разрезе каждого центра ответственности.
- 38) Учет издержек и доходов от продаж по ... должен определить рентабельность каждого вида реализуемого товара.
- 39) Как называется отношение себестоимости израсходованных продуктов к выручке
- 40) Как называется доля суммарного Фонда оплаты труда к общей выручке
- 41) Выберите верное утверждение
- 42) Ситуация в ресторане: «Директор ресторана Иван Иванович на всем экономит, не заказывает новую униформу для персонала, не делает ремонт в помещениях ресторана, отменил все карты лояльности ...» Какие направления деятельности страдают у этого руководителя?
- 43) Что из перечисленного относится к стратегиям концентрированного роста
- 44) Что из перечисленного относится к стратегии сокращения производства
- 45) Что из перечисленного относится к стратегии диверсификации
- 46) Укажите ключевые финансовые показатели деятельности ресторана





- 47) Что из перечисленного относится к ежемесячным отчетам
- 48) В состав Классического Маркетинг микса (4P) входят
- 49) SWOT анализ состоит из
- 50) Что входит в анализ работы ресторана
- 51) Что из нижеперечисленного будет относиться к переменным затратам?
- 52) Что из нижеперечисленного будет относиться к постоянным затратам?
- 53) Рассчитайте, чему будет равен показатель Flow-through исходя из следующих условий. Выручка за период 1 – 8 350 000 руб. Прибыль за период 1 – 2 870 150 руб. Выручка за период 2 – 10 220 000 руб. Прибыль за период 2 – 3 540 651 руб.
- 54) Что из этого не относится к этапам бюджетирования ФОТ?
- 55) Что из предложенных мероприятий необходимо сделать, чтобы взаимозаменяемость в компании стала нормой?
- 56) Сотрудник изъявил желание познакомиться с работой других структурных подразделений, с которыми не пересекался по рабочим вопросам до этого. Что вы можете ему предложить?
- 57) Назовите 3 важных принципа работы с новичком:
- 58) С помощью какого вопроса вы сможете понять, какая часть его работы вызывает у него наибольший дискомфорт и стресс:
- 59) Каков ведущий мотиватор сотрудников, готовых осваивать новый функционал своих коллег?
- 60) К какому типу нововведений относится решение руководителя упростить систему отчетности с помощью внедрения автоматизированной CRM-системы?
- 61) Какой страх может возникнуть у сотрудника, сопротивляющегося новым положительным переменам?
- 62) Что происходит на этапе протеста?
- 63) Какая фраза сотрудника может свидетельствовать о том, что он испытывает этап отрицания?





- 64) Что происходит на этапе смены стереотипов?
- 65) Какая реакция руководителя будет уместна в ситуации, когда сотрудник начал разговаривать с ним на повышенных тонах?
- 66) Как правильно реагировать на сотрудника, испытывающего недовольство, но не показывающего его в открытую?
- 67) Какая фраза лучше всего подходит, чтобы начать разговор с сотрудником во время разбора конфликтной ситуации?
- 68) Чего нельзя делать во время обсуждения конфликтной ситуации с сотрудником?
- 69) Чем полезен конфликт для организации?
- 70) Какие три зоны ответственности руководителя?
- 71) Что из перечисленного не входит в зону ответственности «Задача»?
- 72) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/слабые навыки»?
- 73) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/сильные навыки»?
- 74) Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «слабое желание/сильные навыки»?
- 75) В каких пропорциях должно распределяться время по модели «70/20/10»?
- 76) Представьте, что к вам в ресторан пришел новый официант. Какое из предложенных обучений вы проведете ему в первую очередь?
- 77) Вы заметили, что показатели эффективности сотрудников отдела стали снижаться (перестали выполняться планы по продажам). Какие меры вы примете?
- 78) Сотрудника при работе с конфликтными клиентами (гостями) теряет уверенность в себе и начинает нервничать. Какие меры вы можете предпринять?
- 79) Что важно делать при работе с сотрудником из квадрата «сильное желание/сильные навыки»?
- 80) Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения контекста проблемы?





- 81) Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения идеальной ситуации?
- 82) Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения недостатков?
- 83) Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения действий?
- 84) Какая фраза лучше всего подойдет для обсуждения поддержки?
- 85) С чего рекомендуется начать, в случае попадания в кризисные обстоятельства, для правильного вывода предприятия из убыточного состояния.
- 86) Какая дальнейшая стратегия работы с доходами и расходами компании предлагается в кризисной ситуации
- 87) Какой тип расходов подлежит оптимизации в первую очередь?
- 88) Какой показатель на прямую не является признаком наступления кризисных обстоятельств?
- 89) Какие службы и отделы могут быть объединены в один более крупный отдел с целью адаптации структурной сетки компании к кризисным обстоятельствам?
- 90) На каких двух факторах стоит сконцентрировать внимание в первую очередь для повышения эффективности компании?
- 91) Наличие каких факторов работы с персоналом обязательно для формирования грамотной команды?
- 92) Что делать, если у Вас появился демотивированный персонал?
- 93) Какие правила продвижения сотрудников внутри компании рекомендуется создать в компании?
- 94) Чем должны руководствоваться сотрудники в первую очередь при выполнении повседневных обязанностей?
- 95) Какое решение при создании эффективной структуры компании не принесет положительных результатов?
- 96) При каком количестве сотрудников в подчинении у одного руководителя рекомендуется добавление ассистента?
- 97) С какой целью оптимизируют и адаптируют структуру компании?
- 98) Какое количество отделов возможно объединить в один отдел под управление одного руководителя?





- 99) Какое основное правило составления стандартов операционной деятельности?
- 100) На чем базируется координация служб компании?

Самый быстрый способ связи — мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max

Help@disynergy.ru | +7 (924) 305-23-08