



Технология обслуживания и стандарты сервиса в гостиничном и ресторанном бизнесе.фг_БАК

- 1 Основной продукт индустрии гостеприимства – это создание ... атмосферы.
- 2 Совокупность социальных и производственных методов и способов преобразования материальных, человеческих, финансовых и прочих гостиничных ресурсов для создания гостиничного продукта – это технология ...
- 3 К функции основной деятельности по оказанию гостиничной услуги относятся: (выберите несколько вариантов)
- 4 К функции работ, связанных с техническим обеспечением предприятия, относятся: (выберите несколько вариантов)
- 5 Гостиничная деятельность опирается на человеческие ... и технический ..., и предполагает соблюдение равновесия между ними.
- 6 Основные системы классификации гостиниц – это ...
- 7 Размещение и трехразовое питание – это:
- 8 Услуга, которая должна обязательно предоставляться в гостинице делового назначения – это ...
- 9 Услуга, которая должна обязательно предоставляться в курортных отелях – это ...
- 10 К гостиницам в РФ не относятся средства размещения, используемые для осуществления следующей основной деятельности:
- 11 Наиболее распространенные категории гостиничных номеров в РФ:
- 12 Комплекс услуг, оказываемых гостиницей – это ...
- 13 Услуги, придающие основному продукту дополнительную выгоду и помогающие отличить его от продуктов конкурирующих компаний – это:
- 14 Косметические принадлежности в номере – это:



- (15) Свойства гостиничного продукта включают:
- (16) Обслуживание, психологическая атмосфера, дружелюбие, соучастие – это:
- (17) Технологии гостиничного обслуживания бывают:
- (18) Гостевой цикл состоит из:
- (19) Основными службами в гостиничном предприятии являются:
- (20) Основными подразделениями Службы управления номерным фондом являются:
- (21) Алгоритм, который содержит в себе эталонный образец поведения, последовательность действий либо описание идеального результата – это ...
- (22) Установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостям – это стандарт ...
- (23) Категории стандартов бывают:
- (24) К стандартам продукта относятся:
- (25) Инструкции, описания операционных процедур, технологий, методов, правил общения, поведения и обслуживания относятся к стандартам ...
- (26) Определите общие стандарты обслуживания:
- (27) Выберите верные правила внешнего вида:
- (28) Форменную одежду необходимо носить на работе:
- (29) При обслуживании следует:
- (30) В телефонном общении следует ...
- (31) В телефонном общении нельзя ...
- (32) Когда гость жалуется нужно ...
- (33) «Стандарт подготовки номера к заезду» используется:



- (34) Основными причинами для разработки стандартов на предприятии являются:
- (35) Четкая система стандартов сервиса позволяет клиенту:
- (36) Особенностью приема иностранных граждан является:
- (37) Особенностью приема VIP-гостей является:
- (38) «Практическая реализация общечеловеческих и духовных ценностей», поддерживаемых предприятием с целью оказания гостю качественных, запоминающихся услуг – это ...
- (39) Корпоративная культура реализуется в виде следующих мероприятий:
- (40) Качества, которыми должны обладать работники сферы гостеприимства:
- (41) Факторы, под воздействием которых формируется качество услуг:
- (42) Совокупность характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя – это ...
- (43) Служба качества, которая отвечает за выполнение функций:
- (44) Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством – это ...
- (45) Куда может обратиться гость со своими жалобами и высказать комментарии и пожелания относительно сервиса:
- (46) Подробный перечень объектов, подвергающихся оценке со стороны проверяющего – это ...
- (47) К внешнему контролю относится:
- (48) Основные задачи, которые ставятся перед экспертной оценкой:
- (49) Процесс экспертной оценки включает:
- (50) Метод потребительской оценки – это:
- (51) При составлении анкеты необходимо определиться с:



- (52) Наиболее распространенные блоки вопросов при составлении анкеты:
- (53) Почему важно в анкете предусмотреть место, где гость может отметить какого-либо сотрудника за добросовестный труд:
- (54) Гостей часто просят оценить такие качества сотрудников, как:
- (55) Бланки отзывов гостей о качестве обслуживания, чаще всего, находятся в:
- (56) Какое вознаграждение или подарок может служить мотивацией гостей к заполнению анкет:
- (57) Метод исследования, который направлен на оценку потребительского опыта, полученного клиентом в процессе приобретения услуги, а также на измерение уровня соблюдения стандартов обслуживания клиентов сотрудниками организации – это ...
- (58) Процесс проведения оценки методом «Тайного покупателя» включает:
- (59) Причинами претензий и жалоб гостей являются:
- (60) Совершенствование системы качества предусматривает:
- (61) Создание гостеприимной атмосферы – это основной продукт:
- (62) С развитием технического прогресса индустрия гостеприимства претерпевает огромные изменения, которые реализуются с помощью:
- (63) К социальным технологиям относится система сервиса, построенная на:
- (64) Производственные технологии связаны с объектами технократического происхождения, к которым относятся:
- (65) Производственные технологии направлены на:
- (66) Совокупность социальных и производственных методов и способов преобразования материальных, человеческих, финансовых и прочих гостиничных ресурсов для создания гостиничного продукта – это:
- (67) Основная деятельность по оказанию гостиничной услуги включает:



- (68) Основной принцип управления качеством гостиничной услуги – это:
- (69) Вспомогательные структурные подразделения гостиницы:
- (70) Соотношение человеческих ресурсов и технического потенциала должно быть:
- (71) Самой распространенной системой классификации по уровню комфорта является:
- (72) Классификация гостиниц по месторасположению подразумевает расположение отелей в:
- (73) Отличительная особенность отелей в районе аэропорта, железнодорожного вокзала, автовокзала:
- (74) Отличительная особенность отелей в курортных зонах:
- (75) Размещение и двухразовое питание – это:
- (76) Выберите верное утверждение:
- (77) Гостиницы делового назначения в основном ориентированы на приём:
- (78) Деловые туристы часто пользуются услугами:
- (79) Гостиницы делового назначения обычно имеют категорию:
- (80) Главное, на что деловой человек при выборе отеля обращает внимание:
- (81) В структуре курортной гостиницы должны быть:
- (82) Отличительная особенность спортивной гостиницы:
- (83) В соответствии с положением о классификации, утвержденным Правительством Российской Федерации, гостиницы бывают следующих видов:
- (84) Основными подразделениями Службы организации питания являются:
- (85) Комплекс услуг, оказываемых гостиницей – это:
- (86) Услуги или товары, необходимые потребителю для того, чтобы использовать основной продукт – это:



- (87) Смотровая площадка и винный погреб – это:
- (88) Атмосферу гостиницы олицетворяет:
- (89) Гостиничный продукт можно представить в виде составляющих:
- (90) К материальной услуге относятся:
- (91) К нематериальной услуге относятся:
- (92) Последовательный, поэтапный процесс обслуживания клиентов с целью оправдания их ожиданий и возвращения вновь в гостиницу и как конечный результат получения гостиницей прибыли – это:
- (93) Технология, не являющаяся источником конкурентных преимуществ:
- (94) Технология, которая может изменить расстановку сил в отраслевой конкурентной борьбе
- (95) Взаимодействие персонала гостиницы с клиентом на протяжении всего времени нахождения его в средстве размещения – это:
- (96) На этапе заезда гостя в отель производится:
- (97) На этапе выезда гостя из отеля производится:
- (98) На основе гостевого технологического цикла выстраивается:
- (99) Гостеприимное обслуживание выполняет функцию:
- (100) Гостиничные службы бывают:
- (101) Во главе отеля находится:
- (102) Служба управления номерным фондом занимается решением вопросов:
- (103) Служба организации питания занимается решением вопросов:
- (104) Коммерческая служба отеля обеспечивает:
- (105) Административная служба отеля обеспечивает:



- (106) Коммерческая служба отеля состоит из:
- (107) Для четкой работы всех подразделений требуется разработать:
- (108) Соотнесите стандарт с его описанием:
- (109) Определите стандарты сервиса:
- (110) К стандартам относятся:
- (111) ... стандарты обслуживания предполагают их выполнение всеми работниками гостиницы, находящимися в зоне обслуживания клиента.
- (112) Стандарты поведения персонала гостиницы отвечают на вопрос:
- (113) Стандарты обслуживания гостей отвечают на вопрос:
- (114) Когда гость обращается с просьбой, необходимо:
- (115) В течение какого времени необходимо доставлять корреспонденцию в номер гостя:
- (116) Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом:
- (117) Соотнесите варианты ответа и найдите верные утверждения:
- (118) Определите правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями:
- (119) Соотнесите службы и категории работников отеля со стандартами поведения в процессе обслуживания:
- (120) Разработка стандартов на предприятии необходима для:
- (121) Четкая система стандартов позволяет сотруднику:
- (122) По правилам приема иностранных граждан необходимо:
- (123) По правилам приема ВИП-гостей необходимо:
- (124) Главные задачи руководства состоят в:
- (125) Найдите неверное правило в этике поведения с клиентами:



- (126) Умелое удовлетворение потребностей клиентов и сотрудников, стиль работы руководства – это ...
- (127) Наиболее действенный и эффективный способ создания культуры обслуживания состоит в том, чтобы:
- (128) Сплотить коллектив вокруг общих ценностей, задач при решении проблем предоставления безуказанных сервиса, создавать собственный стиль в общении с гостями – это задача:
- (129) Культурное поведение работников сферы сервиса должно быть:
- (130) Гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке услуг является:
- (131) Самая важная персона на предприятии гостеприимства:
- (132) Выявите факторы тактичного поведения работников сферы гостеприимства:
- (133) Правила, которые персонал должен учитывать при обслуживании своих клиентов, включают:
- (134) Стиль общения в коллективе, своевременное повышение квалификации персонала, использование современных технологий обслуживания зависит в большей степени от:
- (135) Расставьте составляющие процесса управления качеством в нужном порядке:
- (136) В структуре гостиничных и рестораных услуг велика доля материальной составляющей, что обуславливает большое количество ..., оказывающих влияние на качество услуг.
- (137) Процессы обслуживания на предприятиях называют _____ -процессами, а все остальные, не связанные с взаимодействием с клиентами, — _____ - процессами.
- (138) Методы контроля за соблюдением стандартов можно разбить на две большие группы – это _____ контроль и _____ контроль.
- (139) Создание службы качества относится к:
- (140) Контроль между подразделениями является составляющей системы:



- (141) Подробный перечень объектов, подвергающихся оценке со стороны проверяющего, который внедряется для того, чтобы процесс проверки был упрощен и стандартизирован – это _____.
- (142) Кадровый аудит относится к методам:
- (143) Расставьте составляющие процесса внедрения стандартов в нужном порядке:
- (144) Расставьте составляющие процесса проведения экспертной оценки в нужном порядке:
- (145) Через некоторое время после внедрения и реализации плана экспертная оценка проводится повторно. Для
- (146) Что в современном мире заменило «Книгу отзывов и предложений»?
- (147) Почему бланки анкет должны выглядеть привлекательно?
- (148) Вопросы анкеты следует разбить по группам или блокам, таким как:
- (149) Какие гости обычно заполняют анкеты?
- (150) Расставьте составляющие процесса проведения оценки методом «тайного покупателя» в нужном порядке:
- (151) «Тайный покупатель» ведет себя в заведении как:
- (152) В роли клиента компании инспектору предстоит выявить:
- (153) Самые популярные методы проверки методом «тайного гостя»:
- (154) При рассмотрении жалоб необходимо помнить, что именно те клиенты, которые жалуются:
- (155) Какие фразы являются грубейшими ошибками при принятии жалобы:
- (156) Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством – это ...