



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 безукоризненного сервиса, создавать собственный стиль в общении с гостями – это задача:
- 129) Культурное поведение работников сферы сервиса должно быть:
- 130) Гарантеей 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 ресторанных 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 ...

