



Управление процессами обслуживания.м

- 1 Неверно, что в обязанности менеджера ресторана входит ...
- 2 В штат сотрудников крупных ресторанов рекомендуется вводить ..., поскольку объективно возникает необходимость иметь специалиста, способного квалифицированно предложить клиентам вина и другие алкогольные напитки
- 3 При принятии заказа от большой компании официанту в первую очередь необходимо выяснить, ...
- 4 Приняв заказ у гостя, официант обязательно должен ... перед тем, как информировать подразделения ресторана о выборе гостей
- 5 При заказе гостем стейка официант должен уточнить у гостя ...
- 6 Обед, как правило, начинается с ...
- 7 Если гость просит счет, то его необходимо рассчитать в течение ...
- 8 В роли аперитива обычно подают ...
- 9 Маловероятно возникновение конфликта в ресторане из-за ...
- 10 Перед тем как подать на стол блюдо, официанту необходимо ...
- 11 Выполнение стандартов сервиса менеджер контролирует с помощью ...
- 12 Одно из названий алгоритма рекомендации блюд носит название ...
- 13 ... – это специалист по приготовлению кофе и напитков из него
- 14 В ситуации, когда гость роняет вилку, которой он ел, официант должен ...
- 15 После принятия заказа официантом ...
- 16 Процесс открытия вина специальным образом и помещение его в специальную емкость для отделения остатка и раскрытия аромата называется ...





- 17) Расположите в порядке очередности этапы обслуживания гостя:
- 18) В заведениях формата «...» все операции персонала по обслуживанию гостей жестко стандартизированы
- 19) Напитки в бутылках (минеральную воду, лимонад и т.п.) гостю открывает ...
- 20) Концепция ожидаемой услуги появилась в ...
- 21) Отличительной особенностью услуги является то, что ...
- 22) Современный сервис предполагает наличие в компании ...
- 23) Концепцию ожидаемой услуги разработали ... ученые
- 24) Диапазон между желаемой и приемлемой услугой носит название «...»
- 25) Неверно, что качество сервиса можно оценить с помощью ...
- 26) ... форма обслуживания позволяет смене официантов обслужить большее количество гостей
- 27) Для организации уборки и подготовки зала к обслуживанию гостей менеджер составляет ...
- 28) Одним из методов оптимизации процесса обслуживания является ...
- 29) ... позволяет менеджеру выяснить объем времени для выполнения операций по обслуживанию
- 30) Выполнением стандартов обслуживания персоналом считается достижение показателя ... от описанного в документе
- 31) Неверно, что с помощью ... можно выяснить неудовлетворенность Гостя обслуживанием
- 32) Преимуществом ведения блокнота официантом является ...
- 33) Неверно, что повысить оборачиваемость столов ресторана возможно с помощью ...
- 34) Определяющим признаком ресторана как предприятия общественного питания является ...
- 35) Сетевой ресторан характеризуется тем, что ...





- 36) Задачи официантов по продажам на день доводятся менеджером посредством ...
- 37) Основной задачей хостес в демократичном ресторане с высокой проходимостью является ...
- 38) Неверно, что существует классификация ресторанов по ...
- 39) Менеджер зала относиться к категории ... персонала

