



## Управление сервисом в ресторанном и гостиничном бизнесе.MBA+

- 1 Какие три зоны ответственности руководителя?
- 2 Что из перечисленного не входит в зону ответственности «Задача»?
- 3 Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/слабые навыки»?
- 4 Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «сильное желание/сильные навыки»?
- 5 Кто из представленных сотрудников вероятнее всего относится к квадрату «слабое желание/сильные навыки»?
- 6 В каких пропорциях должно распределяться время по модели «70/20/10»?
- 7 Представьте, что к вам в ресторан пришел новый официант. Какое из предложенных обучений вы проведете ему в первую очередь?
- 8 Сотрудник при работе с конфликтными клиентами (гостями) теряет уверенность в себе и начинает нервничать. Какие меры вы можете предпринять?
- 9 Что важно делать при работе с сотрудником из квадрата «сильное желание/сильные навыки»?
- 10 Отметьте верные примеры эмоционального сервиса
- 11 Выберите верное утверждение
- 12 Выберите верное из списка, что напрямую влияет на увеличение среднего чека в ресторане
- 13 Из чего складывается особенное отношение к Гостю (отметьте верное)
- 14 В ресторане закончился салат Нисуаз, Гость заказывает официанту именно этот салат. Выберите верный ответ официанта.
- 15 Выберите верное высказывание
- 16 Выберите верное утверждение





- 17) Отметьте стандарты, относящиеся к коммуникационным
- 18) При каких условиях стандарты сервиса и эмоциональный сервис совместимы? (выберите верное)
- 19) Что влияет на качество сервиса? Выберите несколько вариантов.
- 20) Как сокращение затрат влияет на качество сервиса?
- 21) Выберите способы поддержания качества сервиса.
- 22) Как рассматривается понятие «сервис», с точки зрения бизнеса, при решении проблемы клиента?
- 23) Должностные обязанности менеджера включают в себя:
- 24) Как предотвратить злоупотребления в ресторане
- 25) Работа выстраивается неэффективно, если:

