1. Який метод визначення якості продукції передбачає оцінку відповідності встановленим стандартам?

а) Візуальний контроль

б) Статистичний контроль якості

в) Експертна оцінка

г) Тестування продукції

2. Що таке контроль за якістю?

а) Процес перевірки та оцінки продукції на відповідність вимогам

б) Процес збільшення обсягу виробництва

в) Процес аналізу витрат

г) Процес розробки нових технологій

3. Яка з наведених методик використовується для визначення якості послуг?

а) Оцінка ризиків

б) Тайм-менеджмент

в) Mystery shopping

г) SWOT-аналіз

4. Який з методів дозволяє здійснювати оцінку якості продукції на основі зворотного зв'язку від споживачів?

а) Аудит якості

б) Оцінка ризиків

в) Анкета споживача

г) Контроль витрат

5. Яка з наведених характеристик є найбільш важливою при оцінці якості послуг?

а) Технологічність

б) Доступність

в) Дотримання термінів

г) Клієнтоорієнтованість

6. Що таке комплексна оцінка якості?

а) Оцінка, що базується на ряді показників

б) Оцінка, що проводиться лише за допомогою тестування

в) Оцінка, що виконується на основі однієї характеристики

г) Оцінка, що не враховує споживачів

7. Які показники включаються до комплексної оцінки якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі?

а) Ціна, доступність, технології

б) Досвід персоналу, рівень обслуговування, асортимент

в) Обсяги виробництва, рекламна кампанія

г) Системи управління, фінансові показники

8. Яка з наведених методик найчастіше використовується для оцінки якості послуг?

а) Тестування

б) Mystery shopping

в) SWOT-аналіз

г) Розробка стратегії

9. Який з показників є важливим для оцінки якості обслуговування в ресторані?

а) Час обслуговування

б) Кількість працівників

в) Обсяг продажів

г) Рівень прибутку

10. Який з методів дозволяє визначити рівень задоволеності клієнтів?

а) Фінансовий аналіз

б) Анкетування

в) Планування ресурсів

г) Рекламна кампанія

11. Які вимоги ставляться до показників якості в готельно-ресторанному господарстві?

а) Вимоги до безпеки та задоволеності клієнтів

б) Вимоги до обсягу виробництва

в) Вимоги до технологій виробництва

г) Вимоги до рекламних кампаній

12. Які показники якості є критичними для ресторанного бізнесу?

а) Стабільність постачання

б) Рівень сервісу

в) Кількість продуктів у меню

г) Кількість персоналу

13. Який з показників є важливим для оцінки якості харчових продуктів?

а) Показник прибутку

б) Свіжість та термін придатності

в) Обсяг продажів

г) Рекламні витрати

14. Які показники якості використовуються для оцінки обслуговування в готелях?

а) Час заселення, чистота номерів, рівень обслуговування

б) Обсяги продажів, рекламні витрати

в) Кількість працівників, заробітна плата

г) Технології виробництва, контроль якості

15. Яка з характеристик є ключовою для оцінки якості надання послуг?

а) Досвід персоналу

б) Кількість проданих товарів

в) Витрати на рекламу

г) Фінансові результати

16. Яка мета оцінки якості продукції та послуг?

а) Визначення відповідності продуктів та послуг вимогам споживачів

б) Зменшення витрат на виробництво

в) Підвищення обсягів продажів

г) Розширення асортименту

17. Який із методів може використовуватися для оцінки якості страв у ресторані?

а) Анкетування

б) Тайм-менеджмент

в) SWOT-аналіз

г) Фінансовий аналіз

18. Яка з наведених характеристик не є показником якості у готельному бізнесі?

а) Чистота номерів

б) Вартість послуг

в) Досвід персоналу

г) Кількість споживаних продуктів

19. Яка з наведених процедур є частиною оцінки якості в готельному бізнесі?

а) Оцінка ефективності реклами

б) Аналіз результатів обслуговування

в) Розробка нових продуктів

г) Підбір нових постачальників

20. Яка роль оцінки якості в забезпеченні конкурентоспроможності підприємств?

а) Дозволяє зменшити витрати

б) Підвищує рівень задоволеності клієнтів

в) Знижує ризики

г) Забезпечує стабільний прибуток

21. Який етап контролю якості надання послуг є найважливішим?

а) Планування контролю

б) Виконання контролю

в) Оцінка результатів

г) Зворотний зв'язок

22. Яка з наведених технік використовується для контролю якості обслуговування?

а) Mystery shopping

б) SWOT-аналіз

в) Оцінка витрат

г) Рекламні кампанії

23. Які фактори впливають на якість надання послуг?

а) Досвід та компетентність персоналу, технології, організація процесів

б) Кількість реклами

в) Обсяги продажів

г) Рівень витрат

24. Який метод є ефективним для оцінки якості обслуговування клієнтів?

а) Анкетування

б) SWOT-аналіз

в) Розробка нових страв

г) Контроль витрат

25. Яка мета контролю якості надання послуг?

а) Забезпечення відповідності стандартам якості

б) Зменшення витрат на виробництво

в) Збільшення прибутку

г) Розширення ринку

26. Який показник є важливим для оцінки якості обслуговування в ресторані?

а) Час обслуговування

б) Кількість страв у меню

в) Обсяг продажів

г) Рівень прибутку

27. Який із наведених методів є кількісним методом оцінки якості?

а) Метод експертних оцінок

б) Анкетування

в) Статистичний аналіз

г) Спостереження

28. Який з методів найчастіше використовують для оцінки якості їжі у ресторанах?

а) Оцінка задоволеності клієнтів

б) Лабораторний аналіз

в) Рекламні дослідження

г) Mystery shopping

29. Який документ є основним для контролю якості в готельно-ресторанному бізнесі?

а) Контракт з постачальником

б) Стандартні операційні процедури (СОП)

в) Бізнес-план

г) План маркетингу

30. Який із наведених показників є найважливішим для оцінки якості обслуговування у готелях?

а) Доступність номерів

б) Своєчасність обслуговування

в) Дизайн інтер'єру

г) Реклама послуг