1. Які тренінг матеріали використовуються при початковому навчанні на ділянці «Обслуговування: Прилавок»?

Карртка навчання на ділянці «Обслуговування: Прилавок»

Модуль безпека їжі

Нотатки інструктора на ділянці «Обслуговування: Прилавок»

Пам`ятки працівника сервісу

1. Що означає принцип сервіності «Гостинна поведінка»

Бути позитивно налаштованим, вести себе ввічливо і тактовно

Проявляти турботу про своїх гостей

1. Якщо гість просить кофе 0,2 набрати у стакан 0,3 чи можемо ми виконати таке прохання?

Так

1. Оберіть, що відноситься до першочергових обов’язків експедитора:

Сортувати сандвічі

Виводити чек із замовленням за допомогою пульта

Виводити першочергові замовлення

Правильно прискорювати працівників на збиранні замовлень

Комплектувати замовлення в ресторані чи поза рестораном

Працювати на ОАТ, слідкувати за експо-монітором

1. Оберіть що відноститься до другорядних обов’язків експедитора

Складати коробки ХМ

1. Які правила необхідно виконувати, щоб уникнути опіків при роботі на зміні

Не торкатись гарячих поверхонь руками

Використовувати спеціальний інвентар для роботи з гарячими поверхнями або продуктами, включаючи роботу з гарячою олією

Гарячі напої завжди накривати кришками

1. Всі бюргери та картоплю потрібно складати на тацю таким чином, щоб золоті арки були повернуті до відвідувача. Це твердження:

Вірне

1. Оберіть що відноситься до другорядних обов’язків каса маячок

Немає другорядних обов’язків

1. Оберіть що відноситься до другорядних обов’язків працівника на видачі:

Перехоплювати замовлення у збирача в зоні Beverage CelL

1. Якщо на прилавку працює один працівник, скільки замовлень він повинен прийняти, перш ніж почати процес збору замовлень:

3

1. Один поворот сільнички акку шейк ер становит

2 гр солі

1. Оберіть що відноситься до другорядних обов’язків збірника замовлень:

Видавати перший з двох готових до видачі замовлень . Допомога на видачі

1. Оберіть що відноситься до першочергових обов’язків каса маячок

Приймати замовлення

1. Сандвічі які готуються на лінії MFY не можна еласти в пакет або на тацю доки всі найменування не надійдуть до ОАТ. Це твердження:

Вірне

1. Метод 2-х відер означає , що для зберігання чистих та брудних ганчірок необхідно використовувати різні відра. Це твердження:

Вірне

1. Зі списку нижче виберіть всі характеристик картоплі фрі які відповідають золотим стандартам

Золотисто коричневого колір

Правильно посолена

Хрустка

1. Солонка акку-шейкер повинна бути заповнена сіллю на

½-3/4

1. Для посилення дії миючих засобів ми можемо змішати різні засоби і використовувати їх для чищення обладнання. Це твердження :

Невірне

1. Інгредієнт який може привести до алергії або алергічної реакції – це

Алерген

1. Які дії можуть призвести до фізичного забруднення їжі?

Наявність лаку на нігтях

Наявність ювелірних прикрас у працівника при роботі в зоні виробництва

Використання канцелярського приладдя в зоні виробництва

Відсутність кепки при роботі в зоні виробництва

1. Як ти вчиниш, якщо гість запитує чи є в Бігмаку гірчиця?

Ввічливо попросиш почекати і покличеш менеджера, щоб він дав гостю довідник зі складом продукції, включаючи алергени

1. Температура зона активного росту бактерій?

+5,,,+63

1. При якій температурі необхідно прати мікрофіброві гірчірки

+60

1. Ісф ганчірки які ми використовуємо для прибирання в залі, включаючи туалети можна прати разом. Це твердження:

Невірне

1. Висока культура обслуговування складається з двох головних параметрів виконання процедур та особисте ставлення. Виконання процедур це

Усе перераховане

1. Якщо гість простить додатково до замовлення дати повний стакан 0,5 льоду чи можео ми виконати таке прохання

Так

1. Гість запитує чи можна зробити бюргер без деяких інгредієнтів. Що ти відповіси?

Так звісно, давайте я вам допоможу з цим

1. Що означає принцип унікальність

Мислити нестандартно та проявляти ініціативу

Гнучко реагувати на різні потреби гостей

Дивувати гостя

1. Що означає принцип «аутентичність»

Спілкуватись своїми словами та використовувати природні жести

Залишатись самим собою

поводити себе природньо під час взаємодії з гостем

бути впевненим в собі

1. До тебе звертається гість ттримаючи в руках даблчізбургет та каже що замовляв біг мак , а дали даблчізбургер. Що ти зробиш перш за все?

Ввічливо вибачишся перед гостем, поміняєш бюргер та побажаєш гарного дня

1. Ти тільки виходиш на зміну до тебе звертається гість з проханням позичити зарядний пристрій до телефону. Твої дії

Допоможеш знайти зарядний пристрій, повідомивши менеджера

1. Ганчірки на станції потрібно міняти по мірі забруднення, але не рідше ніж кожні 2 години. Це твердження:

Невірне

1. Вкажіть температуру прання фартуха для кухні

+60

1. Як часто необхідно міняти дезінфікуючий розчин у відрах з чистими ганчірками

Кожні 4 години

Якщо у розчин потрапили частки їжі, нагару

1. Ви-збірник. На експо моніторі два замовлення. Одне-чізбургер та картопля фрі, а друге лате. Чізбургера немає а ОАТ. Ваші дії

Викликати замавлення з кавою лате, як позачергове замовлення та передати каву в зоні видачі

1. За який час необхідно виконувати замовлення на ліній мейд фо ю

35-50 секунд

1. Ви працюєте на грилях на данний час відсутні порожні лотки в активній зоні. На моніторі КVS зявляється замовлення на 5 БігМак. Ваші дії

Перейти на позицію екстра-заправника на заправці

1. Який максимальний час зняття мяса 10:1 з гриля:

18 секунд

1. На якій відстані від підлоги необхідно зберігати продукти у великій морозильній камері ?

15 см

1. Вкажіть до якого кроку навчання належать дії

Інструктор готує учня,створює невимушену обстановку для навчання – підготовка

Інструктор демонструє процедури по одному кроку, озвучує кожен крок відповідно до тренінг –карти або карти навчання – презентація

Інструктор проводить верифікацію, коли учень готовий до неї – контроль

Інструктор просить учня виконати процедури – практика

1. Розмістіть в правильній послідовності етапи проведення початкового навчання

Семінар ЯОЧ

Екскурсія по ресторану

Огляд ділянки

Базове навчання на станції

Поглиблене навчання на станції

Верифікація

Сертифікація

1. Ви на поверсі спостерігаєте за процедурами до готування продукції. Коли працівник висипає кошик з готовою картоплею фрі в бін, ви помічаєте , що картопля злиплась. Вкажіть всі можливі причини цього

Працівник не струшує кошик через 30секунд

Занадто багато картоплі в кошику під час до готування

Занадто низький рівень фритюру в ванній

1. Які тренінг матеріали використовуються під час перехресного навчання на дільниці «виробництво. Основне меню»

Вправи по заправці сандвічів

Тренінг-карта для ділянки виробництва

Нотатки інструктора на ділянці «виробництво . основне меню»

1. Розмістіть в правильній послідовності 4 кроки навчання:

Підготовка

Презентація

Практика

Контроль

1. Правило 2-х метрів означає

Необхідно вітатись чи бажати смачного гостям ресторану, якщо ви перебуваєте від них на відстані 2 метрів або ближче

1. Які складові етикету поведінки Макдональдз

Знання меню макдональдз

Посмішка у голосі

Залучення гостя

1. як необхідно вчинити якщо до вас звернувся відвідувач з питанням « сандвічі Макчікен є алергени»

необхідно покликати менеджера, щоб він видав довідник по алергенам

1. час миття рук становить

20 секунд

1. термін зберігання готової картоплі фрі

5 хвилин

1. коли працівник на видачі приступає до виконання наступного замовлення

коли гість відійшов від прилавка з попереднім замовленням

1. ви – експедитор. Ваші дії якщо одне із замовлень з сандвічем на експомоніторі знаходиться більше 200 секунд

повідомити про це працівників кухні

1. в оат є незатребувані бюргери. Що необхідно зробити:

помістити бюргери в відро відходів

1. коли ініціатор повинен скинути замовлення з монітору KVS

після того як заправщик/фінішер перехопить до готування бюргерів

1. які правила необхідно виконувати щоб уникнути удару струмом на зміні

не ремонтувати обладнання в разі поломки, а повідомити про це менеджера

не торкатись оголених проводів руками, не наступати на електропроводи

не працювати на обладнанні якщо електрошнур пошкоджений

не включати устаткування у пошкоджену розетку

виконувати вимоги попереджувальних знаків і плакатів з електробезпеки

1. виберіть вірне твердження які стосуються правил безпеки при роботі з драбиною

не можна підійматись вище обмежувача висоти

не можна підійматись і працювати на останній сходинці драбини

1. зі списку нижче виберіть всі характеристики якісного льоду для напоїв

форма правильного куба

не має смаку

не злипається

1. які сертифікації необхідно здати учневі після проходження перехресного навчання на ділянці «виробницто»

сертифікацію по ділянці «виробництво»

1. базове навчання рекомендується проводити

у години низьких продажів

1. ти знаходишся на сервісі та бачиш, як дитина послизнулась та впала в залі

повідомиш менеджера про цю ситуацію

1. які складові етикету поведінки в маку

посмішка на обличчі

візуальний контакт

гостинні жести

1. які точки взаємодії з гостем ви знаєте

прийом замовлення

досвід гостя в залі зустріч та прощання

1. що відноситься до принципів первісності?

Автентичність

Унікальність

Гостинна поведінка

1. визначення чистий означає:

на поверхнях немає слідів їжі бруду, нагару і т.д.

1. дезінфекція – означає

процес що знижує кількість мікроорганізмів до безпечного рівня

1. що означає визначення санітарія

немає передумов для зараження їжі хвороботворними бактеріями

1. як часто необхідно чистити фритюр у ванні для приготування картоплі фрі

кожні 15 хвилин

1. оберіть що відноситься до першочергових обов’язків працівника на видачі

видавати замовлення

1. оберіть що відноситься до першочергових обов’язків чекера

перевіряти замовлення комплектувати приборами та приправами. Видавати замовлення

1. ви збірник . В працівника на видачі вже є два замовлення готових до видачі

допомогти працівнику на видачі видати друге готове замовлення

1. ви ініціатор.На лінійці ще працює заправник і фінішер. Яку максимальн кількість булок ви можете закинути в тостер

6

1. Ви працюєте один на лінійці мові на моніторі зявляється замовлення на 6 гамбургерів. Якими будуть ваші дії

Голосно повідомите про червону зону

1. Як правильно закласти 13 кусків мяса 10:1 в один лоток

7+6

1. Яка максимальна висота складування коробок мяса 10:1 у фризері

8 коробок

1. Якщо картопля фрі холодна, мяка і жирна які можливі причини

Кошики з готовою продукцією довго перебували на гарячою вання після до готування

Термін зберігання готової картоплі був більше 5 хвилин

При розфасовці були переповнені

1. Після вивчення модуля «безпека їжі» учень повинен пройти сертифікацію якщо учень не пройшов тестування з першого разу, протягом якого терміну необхідно провести перепідготовку та повторне тестування&

Повторне навчання та тестування необхідно провести протягом 7 днів

1. Ти помічаєш що компанія гостей за столиком у ресторані розпиває алкогольні напої та заважає гостям

Покличиш менеджера

1. Виберіть всі випадки коли необхідно мити руки:

На підлогу впав дрібний інвентар з кухню

Ви тільки що закинули старатися брудні ганчірки і повинні вийти в зал працювати

1. Оберіть що відноситься до другорядних обов’язків приймача замовлень

Допомогти в зоні видачі якщо працівники на збиранні замовлень не встигають – допомогти збирати замовлення

1. Якщо замовлення з собою то експедитор повинен складати бюргери в пакет . це твердження

Не вірне

1. Час реагування ініціатора на замовлення

Негайно

1. Що необхідно перевірити з техніки безпеки перед початком роботи на станції?

Підлога суха і чиста

Обладнання та інвентар у справному стані

1. Як часто необхідно протирати продезінфікованою ганчіркою підночи для відвідувачів

Піля кожного використання

1. Які дії можуть привести до біологічного забруднення їжі

Погане самопочуття працівників

Використання ганчірок для туалетів для прибирання зони виробництва

1. Які засоби використовуються при чищенні обладнання методом 3-х ванн

Миючий

Дезінфікуючий засіб

1. Що означає принцип бери та йди

Коли збірниу забирає продукти для замовлення і ніде не затримується поки замовлення не буде повністю зібране

1. Що таке чек збору замовлення

Це чек призначений для працівників в ньому інформація для збору замовлення

1. Оберіть що відноситься до другорядних обов’язків ініціатора

Другорядні обов’язки відсутні