



Test dla pracowników McDonalds- pyt. SERWIS

Teścik na poziomie średnim dla Instruktorów/ Menagerów, a dla pracowników czerwonych na poziomie trudnym. Jeżeli nie pracujesz lub nie pracowałeś w McDonalds nie rozwiązuje testu ;]

Poziom trudności: **Bardzo trudny**

1. Trzeci etap obsługi gości na serwisie to:

- A - Przyjęcie zamówienia
 - B - Przyjęcie zapłaty i wydanie reszty
 - C - Zestawienia zamówienia
 - D - Podziękowania za wizytę i zaproszenie do ponownej wizyty
-

2. W jakiej kolejności zestawiamy zamówienie (wg. standardy JOC 2012):

- A - Zimne napoje, Shake, Gorące napoje, Sałatki (witryna+ HLZ), Jogurt, Mleko, Kanapki z BIN, Paje, Frytki, Lody, McFlurry, Produkty z HLZ
 - B - Zimne napoje, Shake, Gorące napoje, Sałatki z witryny, Jogurt, Mleko, Kanapki z BIN, Paje, Frytki, Lody, McFlurry, Produkty z HLZ
 - C - Zimne napoje, Shake, Gorące napoje, Sałatki (witryna+ HLZ), Jogurt, Mleko, Kanapki z BIN, Frytki Paje, Lody, McFlurry, Produkty z HLZ
 - D - Zimne napoje, Shake, Gorące napoje, Sałatki z witryny, Jogurt, Mleko, Kanapki z BIN, Paje, Frytki, Produkty z HLZ, Lody, McFlurry
-

3. Co oznacza skrót LAST?

- A - Słuchaj/ Przeprós/ Załatw (rozwiąż problem)/ Podziękuj
 - B - Słuchaj/ Załatw (rozwiąż problem)/ Przeprós/ Podziękuj
 - C - Przeprós/ Podziękuj/ Załatw (rozwiąż problem)
 - D - Słuchaj/ Załatw (rozwiąż problem)/ Podziękuj/ Przeprós
-

4. Jaki jest czas reakcji od chwili zatrzymania się gościa przy oknie Order Taker/ COD?

- A - 5 sek. lub krócej
 - B - 8 sek lub krócej
 - C - 10 sek. lub krócej
 - D - 12 sek. lub krócej
-

5. Na ile minut powinno wystarczyć tac w zasięgu ręki?

- A - conajmniej 7 minut
-

- B - conajmniej 10 minut
 - C - conajmniej 12 minut
 - D - conajmniej 15 minut
-

6. Na ile godzin kierownik serwisu powinien zapewnić zapas dodatków na serwisie?

- A - 2
 - B - 24
 - C - 13
 - D - 4
-

7. Kiedy pracownik powinien dokonać rozmiary pieniędzy?

- A - Gdy nie ma jak wydać reszty pieniędzy gościowi.
 - B - Zanim zabraknie jakiegokolwiek nominału
 - C - Gdy nie ma co robić
 - D - Nie ma możliwości rozmiary pieniędzy po zalogowaniu na kasę
-

8. Gość zamawia zestaw zwykły z kanapką WieśMac, frytkami i Sprite. Okazuje się że kanapka będzie gotowa za 3,5 minuty. Pozostałe produkty są już gotowe. Co powinieneś zrobić?

- A - Podać napój i frytki, a kanapkę zanieść do stolika gdy będzie gotowa
 - B - Podać napój i spytać czy frytki podać teraz czy razem z kanapką
 - C - Podać napój i frytki, a gdy kanapka będzie gotowa zawołać gościa aby ją odebrał
 - D - Podać napój i frytki, a kanapkę do stolika gdy będzie gotowa. Dodatkow zanieść ciastko w ramach przeprosin za długi czas oczekiwania
-

9. Wywoływanie gościa z Sali jest:

- A - Dopuszczalne
 - B - Niedopuszczalne!!!
 - C - Zawołać gościa może tylko menager
 - D - Zawołać gościa może tylko osoba stojąca na BOPie
-

10. Temperatura wypływu napoju gazowanego to:

- A - 1-7 st Celsjusza
 - B - 1-4 st Celsjusza
-

- C - 2-7 st Celsjusza
 - D - 1-7 st Celsjusza
-

11. Temperatura wypływu Ice Tea to:

- A - 1-7 st Celsjusza
 - B - 1-4 st Celsjusza
 - C - 2-7 st Celsjusza
 - D - 1-9 st Celsjusza
-

12. Temperatura serwowania Coca- Cola Light to:

- A - 1-7 st Celsjusza
 - B - 1-4 st Celsjusza
 - C - 2-7 st Celsjusza
 - D - 1-7 st Celsjusza
-

13. Temperatura gotowego soku pomarańczowego (nalewanego) to:

- A - 1-7 st Celsjusza
 - B - 1-4 st Celsjusza
 - C - 2-7 st Celsjusza
 - D - 1-7 st Celsjusza
-

14. Jaką objętość ma napój: Mały/ Średni/ Duży

- A - 0,2/ 0,4/ 0,5 litra
 - B - 0,25/ 0,45/ 0,5 litra
 - C - 0,25/ 0,45/ 0,55 litra
 - D - 0,25/ 0,4/ 0,5 litra
-

15. Nalany napój jest za słodki, możliwa przyczyna tego problemu to:

- A - Za mała syropu w napoju
 - B - Za dużo syropu w napoju
 - C - Brak lodu w napoju
 - D - Za dużo lodu w napoju
-



16. Temperatura zbiornika na mix shake to:

- A - 1-4 st Celsjusza
 - B - -3,3 do -4,4 st Celsjusza
 - C - -8 do -9 st Celsjusza
 - D - 1- 7 st Celsjusza
-

17. Temperatura wypływu mieszanki lodu to:

- A - -18 do -23 st Celsjusza
 - B - -3,2 do -3,7 st Celsjusza
 - C - -3,3 do -4,4 st Celsjusza
 - D - -8 do -9 st Celsjusza
-

18. Wywołanie gościa z sali jest:

- A - Dopuszczalne
 - B - Niedopuszczalne!!!
-

19. Ile sekund wynosi czas mixowania McFlurry?

- A - 5
 - B - 6
 - C - 7
 - D - 8
-

20. Ile gram waży standardowy rożek:

- A - 72
 - B - 139
 - C - 111
 - D - 92
-

21. Ile gram waży standardowy lód w wafli?

- A - 99
 - B - 111
 - C - 139
 - D - 100
-



22. Do 20 McNuggets wydasz:

- A - 1 sos
 - B - 2 sosy
 - C - 3 sosy
 - D - 4 sosy
-

23. Na wynos wydajesz średni zestaw z kanapką WieśMac, frytkami i Colą. Ile serwetek powinieneś wydać do zamówienia?

- A - Trzy, chyba że serwetki są przed kasami
 - B - Trzy
 - C - Pięć
 - D - Dwie
-

24. Temperatura parzenia wynosi:

- A - 90-96 st Celsjusza
 - B - 95-99 st Celsjusza
 - C - 90-95 st Celsjusza
 - D - 95-100 st Celsjusza
-



Test dla pracowników McDonalds- pyt. SERWIS

Teścik na poziomie średnim dla Instruktorów/ Menagerów, a dla pracowników czerwonych na poziomie trudnym. Jeżeli nie pracujesz lub nie pracowałeś w McDonalds nie rozwiązuje testu ;]

Poziom trudności: Bardzo trudny

Karta odpowiedzi

1. D
2. B
3. A
4. C
5. D
6. B
7. B
8. B
9. B
10. B
11. A
12. B
13. C
14. D
15. B
16. A
17. D
18. B
19. D
20. D
21. A
22. C
23. B
24. C