

Семінарське заняття з навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»

ТЕМА: Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства

Мета: ознайомити студентів із формуванням атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства

Тип: заняття узагальнення і систематизації знань, умінь і навичок
Форма: семінар

Обладнання: конспект лекції, дидактичні матеріали, завдання до виконання самостійної роботи

Рекомендована література:

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

Основні поняття: гостинність, індустрія гостинності, технологія обслуговування, якість обслуговування, процес обслуговування, ресторани, кафе.

Питання для обговорення:

1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства
2. Якість обслуговування у готельній сфері
3. Чинники, які формують якість обслуговування
4. Вимоги до якісного обслуговування

Питання винесені на самостійне опрацювання:

1. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.

2. Вимоги до якісного обслуговування

Запитання для самоперевірки:

1. Які фактори впливають на якість обслуговування?
2. Від чого залежить якість обслуговування?
3. На що звертають увагу клієнти, які перший раз попали в заклад?
4. Які вимоги до зовнішнього вигляду персоналу?