

Семінарське заняття з навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»

ТЕМА: Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності

Мета: ознайомити студентів із формуванням професійної придатності персоналу закладів гостинності

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. 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.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

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

Питання для обговорення:

1. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів
2. Стандарти обслуговування: цілі та завдання
3. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників
4. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу

Питання винесені на самостійне опрацювання:

1. Моделі професійного профілю співробітників
2. Фактори впливу на ефективність готельно-ресторанного господарства України

Запитання для самоперевірки:

1. Які основні чинники, що впливають на враження відвідувачів про заклад?
2. Що таке стандарт?
3. Які вимоги до працівників ГРГ?