

## Самостійна робота з навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»

**Тема:** Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства

### **Питання для опрацювання:**

1. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
2. Вимоги до якісного обслуговування

**Основні терміни та поняття:** гостинність, індустрія гостинності, технологія обслуговування, модель гостинності, процес обслуговування, класифікація, ресторани, кафе.

### **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.

### **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?