

## Семінарське заняття з навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»

### **ТЕМА: Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності**

**Мета:** ознайомити студентів із роллю обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери 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. 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 готельно-ресторанному 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. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері
2. Професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи
3. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу

**Ситуаційне завдання:**

1. Розробіть анкету для збору інформації, яка буде в подальшому використана для формування оперативного плану роботи з персоналом.

**Питання винесені на самостійне опрацювання:**

1. Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу
2. Згуртованість та соціальний розвиток колективу

**Запитання для самоперевірки:**

1. Які вимоги до персоналу готелю?
2. У чому полягає етикет працівників готелю?
3. Які особливості спілкування обслуговуючого персоналу?