

Самостійна робота з навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»

Тема: Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності

Питання для опрацювання:

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

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.

Теми доповідей та есе:

1. Особистість лідера команди як запорука успіху організації.
2. Кадрова політика організації.
3. Розробка кадрової політики.
4. Технології управління персоналом організації.

Запитання для самоперевірки:

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