**Практичне заняття**

**ЯКІСТЬ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

**Завдання для самостійної роботи та обговорення**

**Завдання 1.**

Як ви розумієте поняття «якість»? Опрацювати існуючі в літературних джерелах підходи до розуміння поняття «якість готельних послуг», «якість ресторанних послуг», «якість готельно-ресторанних послуг».

**Завдання 2.**

Що таке технічна та функціональна якість послуг? Навести відповідні приклади враховуючі особливості процесу надання послуг в індустрії гостинності.

**Завдання 3.**

Поводження персоналу та його здатність спілкуватися із клієнтами – показник якості обслуговування ресторану. Як, на вашу думку, має поводити себе офіціант при таких моделях поведінки гостя (табл. 1). Заповнити таблицю.

Таблиця 1

Взаємозв‘язок поводження гостя й офіціанта

|  |  |
| --- | --- |
| Модель поведінки клієнта | Прояв чуйності з боку офіціанта |
| Гость любить поговорити |  |
| Гость мовчазний |  |
| Гость почуває себе впевнено |  |
| Гость не знає, що замовити |  |

**Завдання 4.**

Персонал фірми повинен знати найцінніші властивості основних послуг фірми, а також найбільш вигідні їх характеристики. Причому всі ці властивості повинні бути піднесені як коштовні не з погляду фірми, а з погляду гостя: наскільки йому вигідно володіти даною послугою, які переваги він від цього одержує (табл. 2). Які, на вашу думку, мають бути дії персоналу ресторану по відношенню до таких груп споживачів (табл. 2). Заповнити таблицю.

Таблиця 2

Дії персоналу ресторану залежно від обслуговуючої групи споживачів

|  |  |
| --- | --- |
| Група споживачів | Дії персоналу ресторану |
| Маленькі діти |  |
| Підлітки |  |
| Молоді люди до 35 років |  |
| Дорослі старше 40 |  |
| Люди похилого віку |  |

**Завдання 5.**

Що таке «стандарт обслуговування»? Які показники діяльності готелю та ресторану можна стандартизувати?

**Завдання 6.**

Чи знаєте ви заклади індустрії гостинності, які використовують внутрішні стандарти обслуговування? Які показники діяльності стандартизовані? Чи дієвими, на вашу думку, є ці стандарти? Які показники діяльності цих закладів ще потребуєть стандартизації?

**Реферат**

1. Огляд чинних нормативних документів, які визначають якість в діяльності закладів індустрії гостинності.

**Завдання 7.**

За допомогою методу зон дотику можна моделювати якість процесу обслуговування. Для кожної із зони дотику доцільно розробити свій набір пріоритетних критеріїв якості обслуговування, визначених фірмою. Завдяки своїй систематичності метод зон дотику особливо добре підходить для формування концепцій виробництва та реалізації нових послуг.

За допомогою методу деталізувати вимоги до якості обслуговування в: їдальні, ресторані, мобільній кавярні, готелі, будинку відпочинку. Результати представити в таблиці.

Таблиця 3

Застосування методу зон дотику в індустрії готельно-ресторанного бізнесу

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Опис зон дотику | Контактна особа в зоні дотику | Вимоги до якості обслуговування (надійність, чуйність, співчуття, матеріальність в зоні дотику) | Дії маркетолога у відношенні товарної стратегії (процес, люди, матеріальне оточення) |
|  |  |  |  |

**Завдання 8.**

Деталізувати методи розробки та аналізу процесу взаємодії покупця й продавця (діаграмного проектування; метод зон дотику; метод споживчого сценарію; реінжиніринг) за допомогою наступної таблиці 4.

Таблиця 4

Характеристика методів розробки та аналізу процесу взаємодії покупця й продавця

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Метод | Зміст | Переваги методу | Недоліки методу |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Завдання 9.**

Описати звій візит в будь-який заклад готельно-ресторанного бізнесу та відповідну реакцію ваших каналів сприйняття на матеріальні докази закладу. Склад та основне призначення каналів сприйняття представити за допомогою наступної таблиці (табл. 5).

Таблиця 5

Склад та основне призначення різних каналів сприйняття (закладу)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Канал сприйняття | Елементи каналу | Приклади використання каналу в процесі надання послуги |
| Візуальний |  |  |
| Слуховий |  |  |
| Нюхальний |  |  |
| Дотиковий |  |  |