# Тема 8. Культура обслуговування в готельному господарстві (4 год.)

## Заняття 15–16

***Мета:*** Вивчення організації культури обслуговування в готельному господарстві, зокрема принципів спілкування персоналу з мешканцями готелю, норми поведінки людей у процесі спілкування; основних вимог до працівників готельного господарства.

## План практичних занять

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Чинники, які формують якість обслуговування.
3. Вимоги до якісного обслуговування.
4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
5. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

## Питання для дискусії та навчальні завдання

1. Дайте визначення поняття “якість обслуговування”. Розкрийте особливості готельних послуг.
2. Назвіть показники, які використовуються для визначення якості обслуговування в окремих готельних підприємствах.
3. Дайте характеристику чинників, що впливають на формування якості обслуговування.
4. Назвіть вимоги до якісного обслуговування.
5. Наведіть класифікацію та характеристику властивостей готельних послуг.
6. Класифікація елементів обслуговування виходячи із сприйняття клієнтів. Дайте коротку характеристику.
7. Назвіть фактори впливу на якість обслуговування в закладах готельного господарства.

***Тестові завдання***

# Технічна культура готельного підприємства визначається:

а) кваліфікацією персоналу;

б) організацією управління готелем; в) якістю матеріальної бази;

г) технічним оснащенням готелю.

# Культура праці в готелі визначається:

а) станом матеріальної бази;

б) характеристикою будинку готелю;

в) рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів; г) знанням іноземних мов.

# Організаційно-управлінська культура в готелі визначається:

а) станом матеріальної бази; б) естетикою праці;

в) раціональним менеджментом;

г) кваліфікацією адміністративної служби.

# Взірець, еталон, мірило якості послуг готелю – це:

а) наукова організація праці; б) стандарт;

в) пріоритет;

г) думки споживачів.

# Базою розробки готельних стандартів є:

а) міждержавні угоди;

б) нормативні документи готелю;

в) наукова література з проблем галузі. г) всі відповіді правильні.

# Якість обслуговування – це:

а) сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей;

б) забезпечення якнайшвидшого розміщення туристів у готелях, мотелях, кемпінгах тощо;

в) забезпечення рівня обслуговування, що відповідає вимогам доданого розряду готелю та категорії номера;

г) результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача.

# На якісне обслуговування в готелях впливають такі фактори:

а) стан матеріально-технічної бази;

б) зручне планування та якісне облаштування приміщень готелю;

в) оснащення його громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями й устаткуванням;

г) всі відповіді правильні.

# Ефективність праці персоналу готелів визначається:

а) економією часу туристів;

б) високою культурою та якістю готельних послуг;

в) скороченням витрат споживання; г) всі відповіді правильні.

# Психологічний алгоритм обслуговування гостей містить:

а) досконале вміння персоналу ресторану користуватися технічними приладами;

б) знання 3–4 іноземних мов;

в) гарне розуміння декору та інтер’єру ресторанного закладу;

г) формування гарних відносин із гостем та з’ясування його справжніх намірів і бажань.

# Одним із типів відвідувачів ресторану є емоційні люди, яким притаманні такі якості:

а) люблять ризикувати, наполегливі, роблять категоричні твердження; б) обережні, повільні, ненастирливі, уміють слухати;

в) найбільше цінують відносини між людьми, легко вступають у контакт, не дуже цікавляться фактами, деталями, проявляють дружелюбність;

г) замкнені люди, стримані, неговіркі, цікавляться фактами і деталями.

# Пріоритетами для відвідувача-“актора” є:

а) можливість зберегти час, визнання, престиж, можливість заробити гроші; б) визнання, комфорт, безпека;

в) економія, безпека, користь;

г) престиж, визнання, можливість.

# Для відвідувача-“скептика” характерні:

а) обережність, критичність, пунктуальність, розважливість, ретельність; б) категоричність, ініціативність, прагматизм, напористість, нетерплячість;

в) привітність, сентиментальність, уникання сварок і суперечок, схильність до поступок; упередженість;

г) красномовність, енергійність, оптимізм, ідеаліст, не вміє слухати, любить розважатися і розважати інших.

# Під час обслуговування споживача-“контролера” ресторану необхідно:

а) бути енергійним, надихати його на прояв ініціативи, активно мотивувати свої пропозиції, триматися впевнено;

б) триматися по-діловому, відразу переходити до справи, бути лаконічним, зосереджувати увагу на практичній вигоді та актуальності пропозиції;

в) триматися дружелюбно і неформально, ставити запитання на особисті теми, пропонувати допомогу, робити компліменти, не квапити;

г) слід чітко висловлювати думки, приділяти увагу дрібницям і доказам, триматися впевнено і стримано, не спонукати до рішення про вибір страв чи напоїв.

# Правильність надання рекомендації:

а) має надаватися благальним і прохальним тоном;

б) для точного вибору рекомендації необов’язково встановлювати тип людини;

в) надається як виключний аспект у роботі ресторатора; г) має залишити враження особистого вибору.

# Обслуговуючому персоналу слід уникати:

а) порівняння поведінки гостей і своїх очікувань;

б) відвертості у спілкуванні з гостями, необхідно дотримуватися дрес-коду; в) спілкування зі споживачами на сторонні теми;

г) частого контакту з гостями.

1. **Сутність тактовності, як необхідної риси ресторатора полягає у:** а) вмінні передбачати можливі запитання та побажання співрозмовника; б) готовності докладно інформувати споживача з усіх істотних тем;

3) розумінні співрозмовника, прагненні уникнути недоречних запитань, обговоренні тем, які можуть виявитися неприємними для співрозмовника;

г) вмінні спокійно реагувати на несподівані запитання і висловлювання співрозмовника.

1. **Високий сервіс ресторанного бізнесу вимагає:** а) тісних взаємин з гостем, фактично панібратство; б) настирливості у досягненні своїх цілей;

в) володіння ресторанним етикетом;

г) уміння передавати те, що не користується особливим попитом.

# Укажіть неможливість функціонування системи крадіжок у ресторанному закладі:

а) “підприємство – гість”; б) “гість – персонал”;

3) “персонал – гість”;

г) “персонал – підприємство”.

# Документація ресторанного закладу не допомагає усунути на підприємстві випадки крадіжок та злодійства:

а) договори про матеріальну відповідальність;

б) листи інвентаризації (бар, виробництво, інвентар, господарські товари); в) меню;

г) акти контрольних закупівель.

*Рекомендовані джерела:* 1–3; 5; 7; 8–10; 13; 14; 38.