

ТЕМА 5. Проектування сервісно-виробничих процесів в закладі готельно-ресторанного господарства

Питання до самоконтролю

1. Сервісно-виробничих процеси у готелі.
2. Взаємозв'язок і загальні вимоги до культурно-дозвілєвої та фізкультурно-оздоровчої груп приміщень.
3. Взаємозв'язок і загальні вимоги до групи приміщень підприємства ресторанного господарства.
4. Взаємозв'язок і загальні вимоги до груп приміщень обслуговування, торгівлі, адміністрації та служби експлуатації.
5. Взаємозв'язок і функціональне зонування будівель готелю.

Тести

1. У вестибюлі витримується чітке зонування, яке зводить до мінімуму перетин всіх потоків. Тут передбачені такі основні зони:
А. зона руху туристів;
Б. зона інтенсивного пішого руху;
В. транспортна зона;
Г. зона екстенсивного пішого руху;
Д. допоміжна зона;
Е. зона руху персоналу;
Є. рекреаційна зона.
2. Розміщення функціональних зон у вестибюлі може бути:
А. фронтальним;
Б. поперечним;
В. поздовжнім;
Г. концентричним;
Д. перпендикулярним.
3. Зона інтенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює...
А. піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому;
Б. маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів;
В. відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і в пральню, в камеру схову;
Г. маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.
5. Зона екстенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює...
А. піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому;
Б. маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів;
В. відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, в камеру схову;
Г. маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.
6. Ширина коридорів формує перше враження клієнта про готель, а тому...

А. розраховується так, щоб у ньому могли легко розминутися дві людини з валізами в руках;

Б. розраховується так, щоб у ньому могли розминутися дві покоївки з візками;

В. ширина одностороннього коридору повинна становити не менше 1,3–1,4 м, а двостороннього – 1,6–2,0 м (якщо двері відчиняються всередину номера);

Г. ширина одностороннього коридору повинна становити 1,5–2,0 м, а двостороннього – 2,0–2,5 м (якщо двері відчиняються всередину номера).

7. До блоку приміщень адміністрації відносять:

А. приміщення дирекції;

Б. приміщення інженерно-технічного персоналу;

В. приміщення планово-економічного відділу;

Г. приміщення прийому і розміщення споживачів;

Д. приміщення бухгалтерії і каси;

Е. приміщення обслуговуючого персоналу;

Є. приміщення відділу кадрів.

8. Модель сервісного процесу в готелі має відповідати:

А. його концепції, зірковості та відображати основні елементи його специфіки;

Б. переліку основних та додаткових послуг;

В. правилам гостинності;

Г. не має вірної відповіді.

9. Підвищення рівня готельного сервісу передбачає:

А. розширення асортименту послуг;

Б. удосконалення форм надання послуг;

В. обидві відповіді вірні.

10. За метою задоволення потреб гостя виділяють такі види послуг:

А. харчування, побутові послуги, торговельні, медичні тощо;

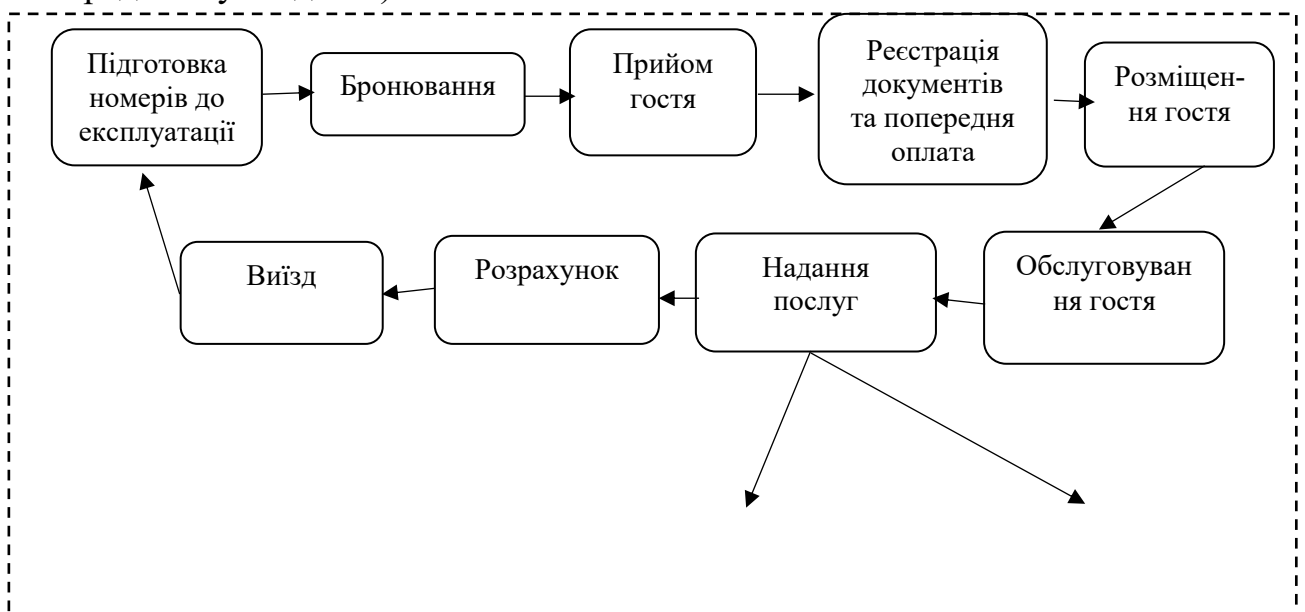
Б. основні та додаткові;

В. платні та безплатні.

Практичні завдання

Завдання 1.

Розробити технологічний цикл обслуговування гостя, відповідно до концептуальних засад проектного закладу (відповідно до обраної теми в попередньому завданні).



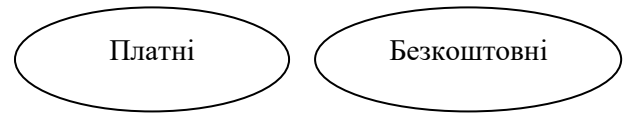


Рисунок - Технологічний цикл обслуговування гостей