**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-дозвіллєвої 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 [транзит](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198906&displayformat=dictionary)ного 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 проектованого закладу (відповідно до обраної теми в попередньому завданні).

Розміщен-ня гостя

Реєстрація документів та попередня оплата

Бронювання

Прийом гостя

Підготовка номерів до експлуатації

Надання послуг

Обслуговування гостя

Розрахунок

Виїзд

Рисунок - Технологічний цикл обслуговування гостей