Практичне заняття 9.

Сучасні аспекти сервісної діяльності.

**Мета заняття:** вивчити особливості ринку послуг в Україні. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. Вплив рівня розвитку сервісу на економічні показники. Інтегральні показники якості життя.

Запитання для підготовки

1. Особливості ринку послуг в Україні.
2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування.
3. Етапи надання основних послуг у готелях.
4. Послідовність реалізації основних готельних послуг.
5. Додаткові послуги, які виділяють у готельному господарстві з точки зору задоволення попиту на них.
6. Поділ послуг за способом їх надання. Безкоштовні послуги.
7. Якість обслуговування.
8. Особливості надання готельних послуг.
9. Показники, що визначають якість обслуговування в готелях.
10. Чинники, що впливають на формування якості обслуговування.