**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.