

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет технологій та сфери обслуговування

Кафедра готельно-ресторанної справи

Затверджено

Вченою радою ХДУ

Протокол № 10 від 27.04.2017 р.

Якимчук Д.М.

**ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО І
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання самостійних робіт
для студентів IV курсу
напряму підготовки 6.140101 Готельно-ресторанна справа**



**Херсон
2017**

Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства:
методичні рекомендації до виконання самостійних робіт для студентів IV курсу
напряму підготовки 6.140101 Готельно-ресторанна справа.

Укладач: Якимчук Д.М. – кандидат технічних наук, доцент кафедри
готельно-ресторанної справи Херсонського державного
університету

Рецензенти: Чепок Р.В. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри
професійної освіти Херсонського державного університету

Артеменко М.П. – кандидат технічних наук, доцент кафедри
дизайну Херсонського національного технічного університету

Рекомендовано до друку Вченою радою ХДУ

Протокол № 10 від 27.04 2017 р.

Схвалено науково-методичною радою ХДУ

Протокол № 4 від 16.04 2017 р.

Розглянуто на засіданні НМР

факультету технологій та сфери обслуговування

Протокол № 4 від 17.03 2017 р.

Обговорено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи

Протокол № 9 від 02.03 2017 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. САМОСТІЙНА РОБОТА №1. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі	5
2. САМОСТІЙНА РОБОТА №2. Експертне оцінювання якості побутових послуг	6
3. САМОСТІЙНА РОБОТА №3. Ліцензування та стандартизація в готельній індустрії. Сертифікація готельних послуг	7
ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ РЕФЕРАТІВ	9
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	15
ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ	16

ВСТУП

Навчальна дисципліна “Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства” передбачає набуття теоретичних і практичних навичок самостійного вирішення питань, пов’язаних із технологічними особливостями надання готельно-ресторанних послуг.

Розроблені методичні рекомендації сприяють формуванню ґрунтовних знань та вмінь щодо експертизи якості надання послуг готельного і ресторанного господарства та самостійного вирішення практичних завдань галузі гостинності.

Методична розробка забезпечує набуття таких компетенцій: здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення завдань з експертизи якості надання послуг готельного і ресторанного господарства; здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми галузі; здатність кваліфіковано вирішувати питання якісного проведення експертиз різного виду.

В результаті виконання самостійних робіт студенти оволодіють знаннями з методів збору й обробки інформації в сучасному готелі, експертного оцінювання якості побутових послуг, ліцензування та стандартизації в готельній індустрії, а також сертифікації готельних послуг.

САМОСТІЙНА РОБОТА №1

Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі

Мета роботи: вивчення особливостей методів збору і обробки інформації в сучасному готелі:

- основні принципи збору інформації в готелі та методи її обробки;
- джерела інформації (кількісні дослідження): спостереження, експеримент, опитування;
- загальна методологія балового методу;
- система анкетного опитування споживачів.

Завдання. Самостійно опрацювати навчальний матеріал з конспектуванням необхідної інформації. Написати короткий конспект опрацьованого матеріалу. Підготуватись до усного опитування з опрацьованого матеріалу.

Тематичні повідомлення

1. Класифікація джерел інформації.
2. Основні етапи дослідження якості послуг.
3. Завдання і цілі досліджень ринку готельних послуг.
4. Особливості методів збору первинних даних.
5. Охарактеризуйте спостереження.
6. Охарактеризуйте експеримент.
7. Охарактеризуйте опитування.
8. Типи запитань для проведення анкетування.
9. Наведіть загальну методологію анкетних опитувань.
10. Комплексна система анкетного опитування споживачів.
11. Переваги та недоліки анкетного опитування.

Перелік рекомендованої літератури: 1-4, 8, 12-14.

САМОСТІЙНА РОБОТА №2

Експертне оцінювання якості побутових послуг

Мета роботи: вивчення особливостей експертного оцінювання якості побутових послуг:

- критерії експертизи надання послуг;
- основні етапи проведення експертизи побутових послуг;
- екологічна, економічна та технологічна експертиза побутових послуг;
- комплексна експертиза якості;
- організаційні ознаки експертизи якості готельних послуг.

Завдання. Самостійно опрацювати навчальний матеріал з конспектуванням необхідної інформації. Написати короткий конспект опрацьованого матеріалу. Підготуватись до усного опитування з опрацьованого матеріалу.

Тематичні повідомлення

1. Методологія бального методу оцінки якості послуг.
2. Основні методи оцінки якості.
3. Методи перевірки якості, особливості підготовки.
4. Ключові критерії оцінки якості готельних послуг.
5. Охарактеризуйте метод експертних оцінок.
6. Наведіть приклади індивідуальних експертних методів.
7. Охарактеризуйте колективні методи експертних оцінок.
8. Наведіть методологію бального методу оцінки якості послуг.
9. Показники якості обслуговування в готелях.
10. Експертна оцінка якості послуг.
11. Охарактеризуйте комплексну експертизу якості послуг.

Перелік рекомендованої літератури: 2, 3, 5-7, 10, 11, 15.

САМОСТІЙНА РОБОТА №3

Ліцензування та стандартизація в готельній індустрії. Сертифікація готельних послуг

Мета роботи: вивчення особливостей ліцензування, стандартизації в готельній індустрії; вивчення сертифікації готельних послуг:

- правове регулювання сертифікації готельних послуг;
- стандартизація якості;
- класифікація найбільш поширених систем сертифікації готельних послуг;
- види послуг (матеріальні, нематеріальні (соціально-культурні), виробничі послуги);
- основні принципи якості готельних послуг;
- порядок проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг;
- схема оцінювання процесу надання готельних послуг;
- правила обов'язкової сертифікації готельних послуг.

Завдання. Самостійно опрацювати навчальний матеріал з конспектуванням необхідної інформації. Написати короткий конспект опрацьованого матеріалу. Підготуватись до усного опитування з опрацьованого матеріалу.

Тематичні повідомлення

1. Особливості ліцензування готельних послуг.
2. Особливості стандартизації готельних послуг.
3. Умови забезпечення відповідності якості у готелях.
4. Мета проведення сертифікації готельних послуг.
5. Атестація надання послуг.
6. Сертифікація систем якості.

7. Сертифікаційні випробування.
8. Структури, що проводять сертифікацію.
9. Порядок проведення обов'язкової сертифікації.
10. Моделі сертифікації.
11. Правове регулювання сертифікації готельних послуг.
12. Основні принципи надання якості готельних послуг.
13. Схема оцінювання процесу надання готельних послуг.
14. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг.
15. Критерії ефективності проведення та запровадження сертифікації послуг.

Перелік рекомендованої літератури: 1, 4, 7-9, 16, 17.

ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ РЕФЕРАТІВ

Формат паперу – А4.

Розміри полів: лівого – 30 мм, правого – 10 мм, верхнього – 20 мм, нижнього – 20 мм від відповідних країв аркуша. Поля не відокремлюються лінією, сторінки не обводять рамкою.

Шрифт: Times New Roman розміром 14 pt з полуторним інтервалом.

Нумерація сторінок: сторінки реферату нумеруються арабськими цифрами. Титульна частина (титульний аркуш) і сторінки завдання включаються в загальну нумерацію сторінок, але номери сторінок не ставляться. На наступних сторінках номери сторінок ставлять у верхньому правому куті сторінки на відстані 10 мм від верхнього краю аркуша.

Нумерація та назва розділів та підрозділів друкуються жирним шрифтом. Після їх назви пропускається один пустий рядок.

Текст реферату поділяють на розділи, підрозділи, пункти та підпункти. Розділи є першим шаблоном структурного розподілу, позначаються номером (арабською цифрою із крапкою). У тексті заголовків розділу друкуються великими літерами жирним шрифтом і вирівнюються за центром. Переносити слова в заголовках не дозволяється. Крапку вкінці заголовка не ставлять. Кожен розділ починають із нового аркуша. Після їх назви пропускається один пустий рядок.

Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається із номера розділу і порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. В кінці номера підрозділу також ставиться крапка, наприклад: “2.3.” (третій підрозділ другого розділу). Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) жирним шрифтом після номера з абзацного відступу. Крапку вкінці заголовка не ставлять. Після їх назви пропускається один пустий рядок.

Пункти, підпункти позначаються також арабськими цифрами із крапкою, починаючи зі старших структурних елементів, їм надається заголовок, що

виконується маленькими літерами (крім першої великої) жирним шрифтом, і починається з абзацу в розрядці у підбір до тексту.

Між назвами розділів, підрозділів, пунктів та підпунктів наводиться преамбула (від лат. *preambulus* – той, що передує, вступна частина).

Рисунки. При створенні рисунка можна застосовувати будь-які засоби, але у документі він повинен мати “Формат-Положение-В тексте”. Підписи під рисунками слід робити жирними рядковими літерами розміром 14 пт, вирівнювати за центром. Рисунки нумеруються арабськими цифрами відповідно до посилання в тексті та номеру розділу та підрозділу (Наприклад: “Рис. 1.2.1. {підпис рисунка}”). Звернення до рисунку у тексті – “... показано на рисунку {номер}”.

Таблиці. Назви таблиць – Times New Roman, шрифт, 14 пт. Таблиця по можливості розташовується за всією шириною сторінки. На всі таблиці повинні бути посилання в тексті, при цьому слово “Таблиця” у тексті пишуть цілком, якщо таблиця не має номеру, і скорочено - якщо має номер, наприклад: “...у табл. 1.2”. У повторних посиланнях на таблиці й ілюстрації варто вказувати скорочено слово “дивися”, наприклад, “див. табл. 1.2”. Таблиці повинні нумеруватися в межах розділу арабськими цифрами. Номер таблиці складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, розділених крапкою, наприклад: “Таблиця 2.4” – четверта таблиця другого розділу. Якщо в записах тільки одна таблиця, то її не нумерують.

Формули (якщо їх більше однієї) нумерують арабськими цифрами в межах розділу. Номер формули складається з номера розділу і порядкового номера формули в розділі, розділених крапкою. Номер ставиться з правої сторони листа на рівні нижнього рядка формули в круглих дужках, наприклад: (3.1) – перша формула третього розділу. Посилання на формулу вказують порядковим номером формули в круглих дужках, наприклад “... у формулі (2.1)”.

Кожну формулу записують з нового рядка, симетрично до тексту. Між формулою і текстом пропускають один рядок.

Умовні буквені позначення (символи) в формулі повинні бути однаковими

в тексті і в формулі. Їх пояснення наводять після першого використання в тексті або зразу ж під формулою. Для цього після формули ставлять кому і записують пояснення до кожного символу з нового рядка в тій послідовності, в якій вони наведені у формулі, розділяючи крапкою з комою. Перший рядок повинен починатися з абзацу із слова “де” і без будь-якого знака після нього.

Розмірність одного й того ж параметра в межах документа повинна бути однаковою.

Якщо формула займає кілька рядків, то вона повинна бути розірвана тільки на математичних знаках: додавання “+”, віднімання “-”, множення “×”, ділення “:” та ін., які повторюють на початку наступного рядка. Формула є частиною речення, тому до неї застосовують такі ж правила граматики, як і до інших членів речення. Якщо формула знаходиться в кінці речення, то після неї ставлять крапку. Формули, які ідуть одна за одною і не розділені текстом, розділяють комою.

Для набору формул використовують вбудований у Word редактор формул, застосовуючи:

Стилі:

Times New Roman, звичайний - Текст (українською, російською), Функція, Числа;

Times New Roman, <i>курсив</i>	- Переменная;
Times New Roman, жирный	- Матрица-вектор;
Symbol	- Символ.
Symbol,	- Стр. греческие, Пр. греческие.

Розміри:

звичайний – 14 пт.; великий індекс – 10 пт.; дрібний індекс – 7 пт.;
великий символ – 20 пт.; дрібний символ – 10 пт.

Всі символи у тексті повинні бути створені за допомогою редактора формул, починаючи з одного символу на формулу. Не дозволяється вставка символів з інших шрифтів крім Times New Roman.

Приклад оформлення формули:

$$\frac{AB}{BC} = \frac{BC}{AC}, \quad (1)$$

де AB – вихідний відрізок в пропорції золотого перетину;
 BC , AC – частини відрізка AB .

Додатки оформляють як продовження реферату на наступних його сторінках або у вигляді окремої частини, розташовуючи їх у порядку появи посилань у тексті. Кожен додаток варто починати з нового листа з вказівкою в правому верхньому куті слова “**ДОДАТОК __**” і великої літери української абетки, за винятком літер Г, Ґ, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад, **ДОДАТОК А**, **ДОДАТОК В** і т.д. Далі слідкує тематичний заголовок, що вирівнюється за центром.

Текст кожного додатка при необхідності може бути розділений на підрозділи і пункти, нумеровані арабськими цифрами в межах кожного додатка. Перед кожним номером ставлять позначення додатку (літеру) і крапку, наприклад А.2 – другий розділ додатка А; В.2.3. що означає третій пункт другого підрозділу додатка В.

Ілюстрації, таблиці, формули нумерують в межах кожного додатка, наприклад: “Рис. Б.2” (другий рисунок додатка Б); “Табл. Б.1” (перша таблиця додатка Б).

Приклади оформлення бібліографічного опису джерел

Книги

1. Матяш І.Б. Діяльність Надзвичайної дипломатичної місії УНР в Угорщині / І. Матяш, Ю. Мушка. – К. : Києво-Могилян. акад., 2005. – 397 с.

Багатотомний документ

1. Історія Національної академії наук України, 1941-1945 / [упоряд. Л.М. Яременко та ін.]. – К. : Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, 2007. – (Джерела з історії науки в Україні). Ч. 2 : Додатки – 2007. – 573 с.

2. Кучерявенко Н.П. Курс налогового права : Особенная часть : в 6 т. / Н.П. Кучерявенко. – Х. Право, 2002. – Т. 4: Косвенные налоги. – 2007. – 534 с.

Матеріали конференцій, з'їздів

1. Економіка, менеджмент, освіта в системі реформування агропромислового комплексу : матеріали Всеукр. конф. молодих учених-аграрників [“Молодь України і аграрна реформа”], (Харків, 11-13 жовт. 2000 р.) / М-во аграр. політики, Харк. держ. аграр. ун-т ім. В.В. Докучаєва. – Х. : Харк. держ. аграр. ун-т ім. В.В. Докучаєва, 2000. – 167 с.

2. Проблеми обчислювальної механіки і міцності конструкцій : зб. наук. праць / наук. ред. В.І. Моссаковський. – Дніпропетровськ : Навч. кн., 1999. – 215 с.

Словники

1. Тимошенко З.І. Болонський процес в дії : словник-довідник основ. термінів і понять з орг. навч. процесу у вищ. навч. закл. / З.І. Тимошенко, О.І. Тимошенко. – К. : Європ. ун-т, 2007. – 57 с.

Стандарти

1. Графічні символи, що їх використовують на устаткуванні. Показчик та огляд (ISO 7000:2004, IDT) : ДСТУ ISO 7000:2004. – [Чинний від 2006-01-01]. – К. : Держспоживстандарт України 2006. – IV, 231 с. – (Національний стандарт України).

2. Якість води. Словник термінів : ДСТУ ISO 6107-1:2004 – ДСТУ ISO 6107-9:2004. – [Чинний від 2005-04-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 181 с. – (Національні стандарти України).

3. Вимоги щодо безпечності контрольно-вимірювального та лабораторного електричного устаткування. Частина 2-020. Додаткові вимоги до лабораторних центрифуг (EN 61010-2-020:1994, IDT) : ДСТУ EN 61010-2-020:2005. – [Чинний від 2007-01-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – IV, 18 с. – (Національний стандарт України).

Каталоги

1. Межгосударственные стандарты : каталог : в 6 т. / [сост. Ковалева И.В.,

Павлюкова В.А. ; ред. Иванов В.Л.]. – Львов : НТЦ “Леонорм-стандарт”, 2006. – (Серия “Нормативная база предприятия”). Т. 5. – 2007. – 264 с. Т. 6. – 2007. – 277 с.

2. Горницкая И.П. Каталог растений для работ по фитодизайну / Горницкая И.П., Ткачук Л.П. – Донецк : Лебедь, 2005. – 228 с

Дисертації

1. Петров П.П. Активність молодих зірок сонячної маси: дис. ... доктора фіз.-мат. наук : 01.03.02 / Петров Петро Петрович. – К., 2005. – 276 с.

Автореферати дисертацій

1. Новосад І.Я. Технологічне забезпечення виготовлення секцій робочих органів гнучких гвинтових конвеєрів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. техн. наук : спец. 05.02.08 “Технологія машинобудування” / І.Я. Новосад. – Тернопіль, 2007. – 20 с.

Патенти

1. Пат. 2187888 Российская Федерация, МПК7 Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00. Приемопередающее устройство / Чугаева В.И.; заявитель и патентообладатель Воронеж. науч.-исслед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.).

Частина книги, періодичного, продовжуваного видання

1. Валькман Ю.Р. Моделирование НЕ-факторов – основа интеллектуализации компьютерных технологий / Ю.Р. Валькман, В.С. Быков, А.Ю. Рыхальский // Системні дослідження та інформаційні технології. – 2007. – № 1. – С. 39 – 61.

Електронні ресурси

1. Бібліотека і доступність інформації у сучасному світі: електронні ресурси в науці, культурі та освіті : (підсумки 10-ї Міжнар. конф. “Крим-2003”) [Електронний ресурс] / Л.Й. Костенко, А.О. Чекмарьов, А.Г. Бровкін, І.А. Павлуша // Бібліотечний вісник – 2003. – № 4. – С. 43. – Режим доступу до журн. : <http://www.nbu.gov.ua/articles/2003/03klinko.htm>.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Круль Г.Я. Основи готельної справи. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с.
3. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. – К.: Кондар, 2008. – 460 с.
4. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зівнов'єв Г.О., Самарцев Є.В. Управління сучасним готельним комплексом. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.
5. Сахно Є.Ю., Дорош М.С. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

Додаткова література

6. Архіпов В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – К.: Фірма Інкос; Центр навч. літ., 2007. – 382 с.
7. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.
9. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

Інтернет-видання

10. <http://pidruchniki.com/12780212/menedzhment/>
11. http://www.uazakon.com/documents/date_4y/pg_iicld.htm
12. <http://www.vs.com.ua/>
13. <http://grtb.com.ua/>
14. <http://tppua.org/>
15. <http://www.csm.kiev.ua/>
16. <http://uk.cci.vn.ua/services/goods-examination/>
17. <http://krogerc.info/ua/procs/detail/732.html>

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Що є предметом вивчення навчальної дисципліни “Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства”?

- а – процеси надання готельних послуг;
- б – методи оцінки якості та проведення експертизи готельних послуг;
- в – принципи класифікації надання послуг;
- г – новітні технології у сфері індустрії.

2. Яке за суттю поняття “гостинність”?

- а – нове та носить загальний характер;
- б – нове та носить термінологічний характер;
- в – старе та є детермінантом сфери послуг;
- г – старе та носить узагальнюючий характер.

3. Що визначає гостинність з наукової точки зору?

- а – систему заходів та порядок їх здійснення;
- б – систему заходів;
- в – порядок здійснення експертизи;
- г – особливості надання послуг.

4. Що таке послуга?

- а – взаємодія споживача та користувача;
- б – результат діяльності закладів сфери послуг;
- в – результат взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця;
- г – особиста діяльність виконавця.

5. Що називають ринком готельних послуг?

- а – поєднання трудових відносин;
- б – результат діяльності закладів сфери послуг;
- в – сукупність технологічних відносин;
- г – сукупність економічних відносин.

6. Які основні підрозділи виділяють у будь-якому засобі розміщення?

- а – адміністрація;
- б – служба управління номерним фондом;
- в – інженерно-технічна служба;
- г – допоміжні служби.

7. Що визначає кожна структура закладу готельно-ресторанного господарства?

- а – сферу діяльності працівників;
- б – повноваження і обов'язки працівників;
- в – обов'язки інших підрозділів;
- г – взаємовідносини з іншими службами.

8. Які існують економічні чинники, що впливають на якість обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства?

- а – інтеграційні процеси в різних галузях;
- б – інфляційні процеси;
- в – стан ринку товарів і послуг;
- г – валютний курс.

9. Що таке індустрія гостинності?

- а – одиничний показник діяльності закладів;
- б – узагальнене поняття;
- в – галузь нематеріального виробництва;
- г – комплексне поняття, яке охоплює різні форми діяльності в сфері послуг.

10. Що таке засіб розміщення?

- а – заклад сфери послуг;
- б – заклад готельно-ресторанного господарства;
- в – будь-який об'єкт для надання ночівлі відвідувачам;
- г – об'єкт для надання ночівлі відвідувачам.

11. Що називають класифікацією послуг?

- а – розподіл послуг на підкласи;

б – процес розподілу видів послуг на окремі класи і категорії;

в – процес розподілу всіх послуг на види;

г – розподіл послуг на підвиди.

12. Яка специфіка поняття “послуга”?

а – товар, як об’єкт комерційної діяльності (платні послуги);

б – дія, спрямована на те, щоб принести користь споживачу (безоплатні послуги);

в – товар, як об’єкт комерційної діяльності (безкоштовні послуги);

г – товар, як предмет комерційної діяльності (безкоштовні послуги).

13. Як визначається ефективність функціонування будь-якого підприємства, зокрема готельного?

а – одиничним показником;

б – системою заходів;

в – процесами, які відбуваються в його структурі;

г – групою факторів.

14. На що в першу чергу орієнтуються готелі в своїй діяльності?

а – на надання послуг;

б – на збут свого продукту;

в – на виконання всіх необхідних процесів;

г – на виконання групи факторів.

15. Від чого залежить якість надання послуг в закладах готельно-ресторанного господарства?

а – рівня кваліфікації працівників;

б – системи комплексних заходів;

в – правильної організації виробничого процесу;

г – дієвої політики.

16. Що є джерелом мінливості якості надання послуг?

а – клієнт;

б – ринок;

в – невиробничі процеси;

г – нехарактерні видозміни.

17. Які особливості потреб кожного клієнта?

а – вимогливість;

б – індивідуальність;

в – залежність від закладу;

г – особистість їх потреб.

18. Який характер має попит на готельні послуги?

а – одиничний;

б – термінологічний;

в – нерівномірний і сезонний;

г – сезонний.

19. Що є характерною особливістю сучасного готельного обслуговування?

а – укрупнення засобів праці;

б – централізація реалізації праці;

в – децентралізація засобів праці;

г – комплексна детермінація реалізації праці.

20. Які основні етапи надання послуг в готельній діяльності?

а – інформація про послуги;

б – резервування (бронювання) місць;

в – реалізація послуг;

г – обслуговування відвідувачів під час їх перебування.

21. Який один із найважливіших етапів надання послуг в готелях?

а – рекламний;

б – структурний;

в – інформаційний;

г – предметний.

22. На що звертається особлива увага під час надання інформаційних послуг в готелях?

а – на місцезнаходження готелю;

- б – на проїзд до готелю;
- в – на додаткові послуги;
- г – про пільги та особливості їх отримання.

23. На що повинна звертати особливу увагу служба прийому?

- а – на певну кількість відвідувачів;
- б – на всіх відвідувачів;
- в – на постійних клієнтів;
- г – на особливих клієнтів.

24. Який завершальний етап надання основних послуг у готелі?

- а – виїзд клієнтів;
- б – проводження відвідувачів;
- в – відправка клієнтів;
- г – оплата та виїзд.

25. Для чого надаються додаткові готельні послуги?

- а – підвищення якості обслуговування;
- б – покращення ефективності управління;
- в – підвищення конкурентоспроможності;
- г – покращення культури обслуговування.

26. Як поділяються додаткові послуги?

- а – на класи;
- б – на підгрупи;
- в – на структурні складові;
- г – на групи.

27. Як відрізняється перелік додаткових послуг в різних за видами та категоріями готелях?

- а – не суттєво;
- б – фактично не відрізняється;
- в – істотно відрізняється;
- г – відрізняється не за всіма показниками.

28. Як поділяються додаткові послуги за способом їх надання?

а – платні та безкоштовні;

б – платні та комерційні;

в – структурні та інтеграційні;

г – безкоштовні та функціональні.

29. Що таке якість обслуговування?

а – сукупність властивостей і ступеня корисності послуг;

б – сукупність властивостей послуг;

в – сукупність ступенів корисності послуг;

г – корисність послуг.

30. Що є критерієм якості обслуговування у готелі?

а – послуги;

б – стандарти;

в – невиробничі процеси;

г – ефективність обслуговування