



Організація

ГОТЕЛЬНОГО

ГОСПОДАРСТВА

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ К ЛЕКЦІЇ 13

Питання для обговорення

- ▶ Надати характеристику поняттю «корпоративна культура»
- ▶ Надати характеристику поняттю «культура сервісу»
- ▶ Надати характеристику поняттю «культура обслуговування»
- ▶ Обґрунтувати специфічність готельних послуг
- ▶ Дати визначення поняттю «якість обслуговування»
- ▶ Назвати і схарактеризувати чинники, що впливають на якість обслуговування
- ▶ Вимоги до мови спілкування працівників готелю у залежності від рівня комфортності готелю
- ▶ Вимоги до культури поведінки працівника готелю.