

Перелік питань для підсумкового контролю (залік/іспит)

1. Що таке сервіс?
2. Скільки існує основних підходів (аспектів) до розуміння сутності сервісу?
3. Яка сутність сервісу як форми людської діяльності?
4. Яка сутність сервісу як способу задоволення потреб?
5. Яка сутність сервісу як надавання послуг?
6. Які є головні форми людської діяльності?
7. Що таке потреба?
8. Які є види потреб? Чим вони відрізняються?
9. Що таке послуга?
10. Що таке гостинність?
11. Які існують умови гостинності?
12. Яка сутність моделі гостинності?
13. Які є концепції моделі гостинності?
14. Що таке ресторан?
15. Що таке готель?
16. Що таке технологія гостинності?
17. Що таке якість послуги?
18. Що таке процес обслуговування?
19. Що таке якість обслуговування?
20. Що таке стандарт обслуговування?
21. Що таке етика?
22. Що таке етикет?
23. Яка сутність ділового (професійного) етикету?
24. Яка сутність етичного кодексу?
25. Які виділяють основні принципи етичного кодексу?
26. Які є засоби спілкування? Чим вони відрізняються?
27. Що таке мовний етикет?
28. Яка сутність ділового спілкування?
29. Який алгоритм телефонного етикету?
30. Що таке культура сервісу?
31. Які існують групи аспектів культури сервісу?
32. Якими аспектами характеризується культура сервісу?
33. Яка сутність стилю обслуговування споживачів?
34. Яке значення має культура спілкування і культура мови для культури сервісу?
35. Які є основні елементи обслуговування у закладах ресторанного господарства?
36. Які існують способи обслуговування у закладах ресторанного господарства?
37. Які є види обслуговування у закладах ресторанного господарства?
38. Які є методи обслуговування у закладах ресторанного господарства?
39. Які є форми обслуговування у закладах ресторанного господарства?
40. Від чого залежить вибір форми обслуговування у закладах ресторанного господарства?
41. Яка сутність поняття «готельний продукт»?
42. Які є види готельного продукту? Чим вони відрізняються?
43. Що таке готельна послуга?
44. Які є види послуг у закладах готельного господарства?
45. Яка сутність основних послуг у закладах готельного господарства?
46. Яка сутність додаткових послуг у закладах готельного господарства?