

ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю . Практичне завдання:

- 1.Надати відповідь на питання: проблема якості на сучасному етапі розвитку готельно-ресторанного бізнесу
2. Аналіз рівнів підходів до оцінки якості окремих харчових продуктів (кондитерські вироби) (за чотирма рівнями)
3. Аналіз всіх факторів які впливають на рівень якості і конкурентоспроможність рибного ресторану і туристичного готелю ****
- 4.Визначення показників якості кейтерингу ресторану « люкс» і послуг сервісного обслуговування у апарт готелі ***

Тема 2 Стандартизація та сертифікація– нормативна база забезпечення якості сфери послуг

Практичне завдання

- 1.Надати відповідь на питання: стандарти і системи державного управління якістю в Україні
- 2.Скласти порівняльну таблицю , вказуючи основні відмінності у різних країнах світу положень управління якістю послуг.
- 3.Аналіз етапів сертифікації ресторану(за вибором студента)
- 4.Аналіз етапів сертифікації бізнес готелю*** (за вибором студента)

Тема 3 Якість як об'єкт управління.

Практичне завдання

- 1.Надати відповідь на питання:
основні принципи процесного управління якістю.
- 2.Розрахунок коефіцієнта якості праці персоналу ресторану (за вибором викладача) :працівників горячого та холодного цехів та коефіцієнта якості праці покоївок конгрес готелю.

Ситуаційне завдання.

- 3.Визначення циклу Демінга для покращення якості послуг у ресторані «люкс» української кухні та туристичному готелі. Описати всі етапи для заданих підприємств , з врахуванням дії персоналу , процесу виготовлення страв,сервісного обслуговування , використовуючи складові циклу Демінга (заклади за вибором студента).

Тема 4. Сучасні системи управління якістю

Практичне завдання

1.Надати відповідь на питання:

- типи та особливості сучасних системи управління якістю послуг;
- принципи загального управління якістю.

2.Ситуаційне завдання.

Побудування «петлі якості» для надання послуги харчування у тематичному кафе загального типу та у спеціалізованому рибному ресторані категорії «люкс» (за вибором студента)

Побудування «петлі якості» основних да додаткових послуг спа та бізнес готелів (за вибором студента) Охарактеризувати кожен складову петлі якості.У висновках обґрунтувати запропоновані складові петлі якості.(заклади за вибором студента)

Тема 5 Методи оцінки якості послуг готельного і ресторанного господарства.

1.Надати відповідь на питання: діферинційний і комплексний методи оцінки якості продукції сфери послуг.

Практичне завдання

2.Визначити комплексний показник якості сьомги у закускі .

3. Визначити комплексний показник якості одної із трьох гарячих страв (на вибір студента).

4. Визначити комплексний показник якості нового зразка холодильного обладнання у готельному номері.

Тема 6 Організація контролю якості готельно-ресторанних послуг

Практичне завдання

1.Надати відповідь на питання: статистичні методи контролю якості продукції та послуг.

2.Ситуаційне завдання.

Побудувати гістограму за показниками вагомих факторів, що впливають на вибір послуг гостей туристичного готелю у період відпочинку.

Побудувати причинно-наслідкову діаграму для виявлення незадоволення відвідувачами послуг харчування у вегетарианському ресторані.

Побудувати причинно-наслідкову діаграму для виявлення незадоволення гостей сервісним обслуговуванням у мотелі**.