

Івано – Франківський державний коледж технологій та бізнесу

Відділення туризму та готельєрства
Спеціальність готельне обслуговування

КУРСОВА РОБОТА

з організації та обслуговування готелів
на тему:

“Аспекти культури обслуговування готелю”

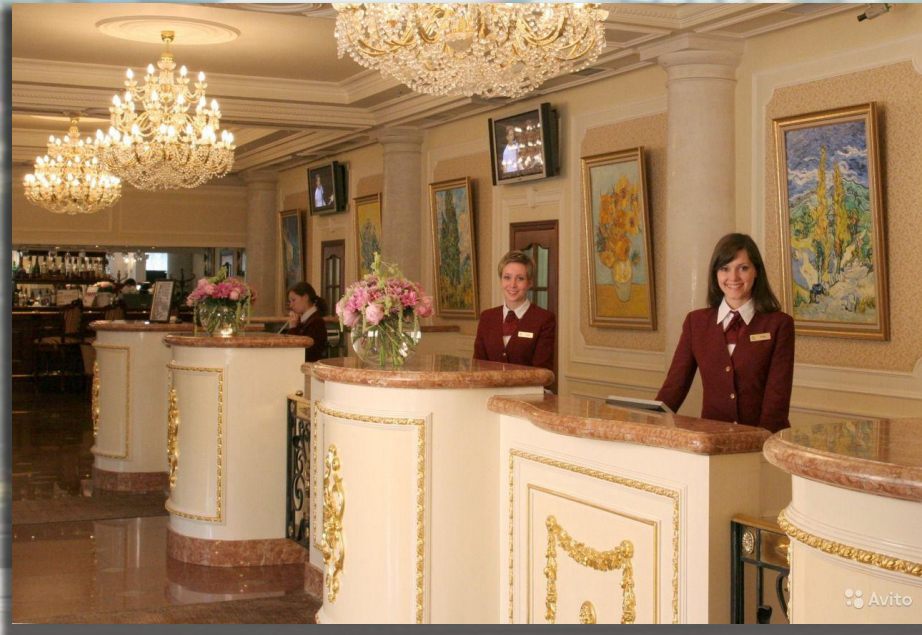
Виконала: студентка групи ГО – 49 – IV
Перепічка Наталія
Перевірила: Лесик Я. Я.

Івано – Франківськ 2017

Теоретичні аспекти культури обслуговування в готельних підприємствах

Обслуговування гостей у готельному господарстві – це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком запити і вимоги до послуг підвищуються.

Культура обслуговування – це система цінностей і переконань, підтримуваних підприємством готельного господарства, головною метою якого є надання споживачу якісних послуг на основі визначених правил, процедур, системи заохочень і дій.



Культура поведінки співробітника готельного господарства містить у собі всі складові зовнішньої і внутрішньої культури, а саме: правила стосунків і звертання, вміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Ввічливість свідчить про культуру людини, її ставлення до роботи і колективу. Для працівників готельного господарства дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями, постійно



людини.



**Організація надання готельних послуг на прикладі
ТзОВ «Фірма «Надія»**



Пропозиції по вдосконаленню культури обслуговування в ТзОВ «Фірма «Надія»

































