

1. Сделать краткий конспект по учебнику И.И. Потаповой Организация обслуживания гостей в процессе проживания, стр.52-65.
2. Прочитать и дать ответы на вопросы к ситуациям

### Ситуация 1

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

#### *Задание*

- 1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?*
- 2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.*

### Ситуация 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

#### *Задание*

- 1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*
- 2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.*

### Ситуация 3

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

#### *Задание*

- 1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.*
- 2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.*

### Ситуация 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500

рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

#### *Задание*

*1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.*

*2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:*

- распределение обязанностей и определение степени ответственности*
- техника планирования и организации работы*
- техника анализа эффективности и результатов работы*
- помощь работникам в решении производственных проблем*
- анализ, возникших в ходе работы проблем*
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.*

#### *Ситуация 5*

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

#### *Задание.*

*1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?*

*2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?*

*3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.*

#### *Ситуация 6*

В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

#### *Задание*

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.*
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?*
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?*