

Задание:
Прочитать и дать ответы на вопросы к ситуациям.
Задание выполняется письменно в тетради.
Срок сдачи задания 30.03.20 до 16.00

Ситуация 1

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1. *Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.*
2. *Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?*
3. *Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?*

Ситуация 2

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. *Дайте характеристику:*
 - а) *современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;*
 - б) *классификации номерного фонда гостиницы и предложите варианты размещения семьи;*
2. *Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.*

Ситуация 3

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его

должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

- 1.Перечислите функции службы приема и размещения.*
- 2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:*
 - назначение на должность*
 - особенности профессиональных качеств*
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.*

Ситуация 4

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

- 1.Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.*
- 2.Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?*
- 3.Стандарты управления персоналом для данного предприятия.*

Ситуация 5

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

- 1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.*
- 2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.*
- 3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.*

Ситуация 6

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

- 1. систему управления качеством услуг в гостинице*
- 2. место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия*
- 3. понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.*

Ситуация 7

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1. Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей*
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.*
- 2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.*