

Задание:

1. Прочитать и выполнить задания к ситуациям.
2. Выполненные задания присылать на электронную почту baranina93@gmail.com. Срок сдачи задания 10.04.2020г.

Ситуация 1

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
3. Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Ситуация 2

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Ситуация 3

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

- 1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии*
- 2. экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона*
- 3. психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.*

Ситуация 4

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

- 1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».*
- 2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.*
- 3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.*

Ситуация 5

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

- 1. Каковы действия персонала гостиницы?*
- 2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?*
- 3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?*