**Региональный этап Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования по профильному направлению укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм**

**Специальности:**

**43.02.10 Туризм**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

**ЗАДАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА**

**ВАРИАНТ № 1**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Двое туристов (две девушки) из г. Новосибирска приобрели тур в Крым, г. Ялта, «5 звезд». В туристском пакете заявлено:

-полный пансион;

-бассейн с морской водой;

-конная экскурсия «Царская охота» с индивидуальным подходом для каждого туриста (индивидуальный маршрут, лошадь и цель охоты).

Во время экскурсии одна из девушек не нашла себя в списке, осталась без лошади и сопровождающего. На решение этой проблемы потребовалось 2,5 часа. Экскурсия «Царская охота» длится 4 часа, поэтому туристке оставалось всего 1,5 часов, соответственно она отказалась.

После возвращения в отель, девушка потребовала возврата денег, за несостоявшеюся экскурсию. Сотрудники отеля деньги не вернули, сославшись на туроператора, который продал путевку. По возвращению в Новосибирск, туристка оставила соответствующие отзывы на сайте гостиницы и туроператора.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие действия необходимо предпринять туроператору, что бы избежать негативных последствий для репутации фирмы?
2. Какие действия должны были быть предприняты сотрудниками отеля?
3. Кто из сторон понесёт финансовую ответственность за неиспользованную экскурсию?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, опишите алгоритм действий администратора отеля и менеджера турфирмы.

Составьте и оформите анкету (оценка качества предоставленных услуг) в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 2**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Группа туристов (4 человека)из Новосибирска, заселились в 4\* отель «Парус», город Сочи.

Тур.пакет не включал в себя завтрак, только проживание 5 дней, 5 ночей, стоимостью 68.000. Во время проживания, гости свободно посещали завтрак, «Шведский стол», их никто не останавливал. При выезде из отеля с гостей попросили доплату, за использованные завтраки.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие действия должны были быть предприняты сотрудниками службы питания отеля?
2. Какие последствия, для турфирмы, могут быть?
3. Что может предпринять руководство отеля, чтобы избежать негативных отзывов от постояльцев?

**Задание 2.**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера ресторана отеля и сотрудника туроператорской фирмы по работе с клиентами, составьте алгоритм Ваших действий.

Оформите анкету оценки качества обслуживания в ресторане отеля в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 3**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Туристка из Новосибирска купила тур в Грецию, отель 5\*. При покупке тура, оговорилась, что у неё аллергия на цветочную пыльцу. При размещении в номере люкс стояли свежесрезанные цветы. Оказалось что у гостьи аллергия на цветочную пыльцу, и она попросила убрать цветы из номера. На другой день после уборки, в номере опять стояли свежие цветы. Гостья пожаловалась администраторам ресепшн на горничных. На третий день после уборки, опять стояли свежесрезанные цветы, гостья позвонила своему тур.оператору. На четвертый день ситуация повторилась.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие последствия могут быть для отеля и тур.оператора, если нанесён вред здоровью гостье отеля?
2. Какие действия должны были быть предприняты руководством отеля и турфирмы?
3. Каков алгоритм обработки дополнительных пожеланий при продаже размещения в отеле 5\*?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля по качеству или сотрудника туроператорской фирмы по работе с клиентами, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите заявку на дополнительные услуги в период проживания в отеле в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 4**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Группа туристов заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге вместо двухместных номеров, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей, гостям предложено размещение в трехместных номерах. Часть группы с этим категорически не согласны. Но руководство отеля не пошло на встречу и просьбы туристов не были удовлетворены. В результате чего отдых был испорчен, недовольные гости по приезду домой, составили претензии к отелю.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие последствия могут быть для отеля и туроператора?

2. Какие действия должны быть предприняты руководством со стороны, как отеля, так и туроператора в данной ситуации?

3. Предложите систему стимулирования гостей к заполнению анкеты.

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции администратора отеля составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 5**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

В отель издалека приезжает пожилой гость, уверяющий в том, что им забронирован и 100% оплачен номер эконом класса. Однако при проверке документов в момент оформлении гостя, выясняется следующее: гость ошибся при бронировании и перепутал даты заезда. По регистрационному номеру брони выяснилось, что у гостя забронирован номер на следующий календарный месяц. В течении ближайших 3-х суток, все номера эконом класса заняты. Есть только номера повышенной категории. Гость расстроен и потерян, так как не имеет лишних денежных средств.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие последствия могут быть для службы бронирования гостиницы?

2. Какие действия должны быть предприняты руководством отеля в данной ситуации?

3. Что на Ваш взгляд изменится в сервисе отеля, после проведения анкетирования?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля по бронированию, составьте анкету оценки качества услуг бронирования в данном отеле.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 6**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Правилами отеля установлена оплата за сутки. В отель заселяется гость, оплачивает проживание трёх дней. Через час после заселения, гость обращается на рецепшн и заявляет, что ему не нравится вид из окна, требует переселения в другой номер. Администратор вручает гостю ключи от другого номера того же класса. Однако гость, пробыв в номере чуть более двух часов, опять недоволен и требует переселить его, поближе к лифту. Администратор объясняет гостю, что свободного номера расположенного рядом с лифтом нет! На что гость заявляет, что отель его не устраивает и требует возврата всех денежных средств, мотивируя тем, что он не пробыл в гостинице даже сутки.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие последствия могут быть для администратора отеля?

2. Какие действия должны быть предприняты руководством, отеля, в данной ситуации?

3. Какие действия необходимо предпринять туроператору, через которого был забронирован отель?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля по качеству составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 7**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

# Турист из Самары заселился в отель «Краун Плаза Санкт-Петербург Лиговский», 4\*.

Подносчик багажа по ошибке принес гостю не его багаж. Подносчик багажа не стал скрывать этот инцидент и сообщил о нем администратору отеля.

Администратор лично принес извинение гостю и отметил в банке данных, что у этого гостя были проблемы, и он должен получить исключительное обслуживание в течение всего времени его пребывания в отеле.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Оцените действия сотрудников отеля (подносчика багажа и администратора).
2. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать администратор отеля?
3. Что может предпринять руководство отеля, чтобы избежать подобных инцидентов?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013

**ВАРИАНТ № 8**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

# Турист из Минска заселился в отель «Ореанда», 4\*, Ялта.

Проживая в гостинице, гость воспользовался услугами прачечной, за которые ему был выставлен счёт в 500 рублей при выписке из отеля. Оплачивать услуги прачечной гость отказался, ссылаясь на то, что в других гостиницах, где он проживал, они входят в стоимость номера.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Опишите алгоритм действий начальника службы приема и размещения гостей.
2. Какую информацию необходимо сообщить гостю при заселении в номер?
3. Какие действия должны быть предприняты руководством отеля, чтобы данная ситуация не повторилась?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013

**ВАРИАНТ № 9**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

# Группа туристов из Красноярска (5 человек) заселились в 3\* отель «Аструс - Центральный Дом Туриста», г. Москва.

Во время пребывания в отеле туристы часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих.

Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя).

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Оцените принятое администрацией отеля решение. Какие действия должны быть предприняты руководством отеля?
2. Какие последствия могут быть для отеля?
3. Предложите свои варианты выхода из данного положения.

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013

**ВАРИАНТ № 10**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Прибыл VIP– гость, постоянный клиент отеля. Сотрудник службы приема гостиницы ищет в автоматизированной системе забронированный для него номер, и не обнаруживает его. Очевидно, произошла ошибка. Но гость стоит у стойки в уверенности, что его сейчас проводят в забронированный номер. При этом свободных номеров, той категории, какой обычно для него бронируют, нет.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на вопросы:

1. Опишите действия сотрудника гостиницы в данном случае
2. Можно ли было предугадать возникновение подобной ситуации и если да, то какими способами?
3. На основе данной ситуации составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера по бронированию отеля, составьте анкету для выявления качества услуг бронирования отеля.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 11**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Дневное время. В холле гостиницы много людей. Кто- то ожидает своей очереди на заселение, кто- то ждет автобуса в аэропорт, часть туристов слушает инструкцию экскурсовода.

Одному из гостей надоедает ждать в очереди, и он начинает громко возмущаться по поводу неопытности и нерасторопности работы менеджера службы приема. Ему кажется, что очередь продвигается слишком медленно.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на вопросы:

1. Как должен повести себя сотрудник гостиницы в данной ситуации?
2. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?
3. На основе данной ситуации составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции сотрудника туроператорской фирмы по работе с клиентами, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 12**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

К менеджеру службы приема обратился VIP - гость с просьбой организовать экскурсию по достопримечательностям города. Этот гость является постоянным клиентом отеля, всегда останавливаясь в люксовых номерах. Извинившись, менеджер говорит, что данной услуги отель не предоставляет. Клиент был явно в плохом настроении и продолжал настаивать на получении данной услуги, предлагая ее купить за любые деньги. Через несколько минут гость начинает раздражаться, используя нецензурные выражения в адрес работника и утверждая, что больше гостем данного отеля он не будет. Он пытается угрожать менеджеру даже его увольнением, утверждая, что у него есть связи с руководством гостиницы. Он приводит аргументы, что платит достаточно много денег гостинице, являясь постоянным клиентом в течении нескольких лет. Разговор происходит в дневное время в холле отеля у стойки приема и размещения гостей, где достаточно много людей.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на вопросы:

1. Как должен повести себя сотрудник гостиницы в данной ситуации?
2. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?
3. На основе данной ситуации составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля по качеству составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 13**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Группа туристов в составе 12 человек приобрела тур в Москву и должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом?
2. По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены?
3. Несет ли ответственность в турфирма за изменение цены на гостиничную услугу? Какие последствия для турфирмы могут быть?

**Задание 2**

На основе данной ситуации составьте анкету по оценке степени удовлетворенности туристов предоставленным турпродуктом.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 14**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

В 3 \* отель курортного города по туристической путевке прибыла семья в составе четырех человек. В турпакет входили услуги 10 дневного проживания в отеле, 2- х разовое питание. При оформлении на поселение туристы предъявили администратору ваучер. Но предоставленный им номер их не устраивает, так как они утверждали, что бронировали с видом на море с балконом, а предоставленный стандарт с видом на дорогу.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие действия должны быть предприняты в данном случае сотрудниками отеля?
2. Какие последствия для турфирмы в данном случае могут быть?
3. Что может предпринять руководство отеля с целью предотвращения негативных отзывов со стороны недовольных туристов?

**Задание 2**

На основе данной ситуации составьте анкету по оценке степени удовлетворенности клиентов услугами гостиницы.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 15**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию**

Туристы приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 4\*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что свободных стандартных номеров нет, и их смогут разместить только в номере «студия» при условии доплаты туристами 1000 евро. Туристы согласились на доплату и были размещены. По возвращении туристы предъявили претензию в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов, а также морального вреда в размере 500 евро.

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Имеет ли право турист в данных ситуациях на возврат своих расходов по оплате туристского продукта?
2. За чей счет, и в каком размере будет произведен возврат или компенсация? От каких условий это будет зависеть?
3. Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

**Задание 2**

На основе данной ситуации составьте анкету по оценке степени удовлетворенности клиентов услугами гостиницы.

Оформите анкету с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007-2013.

**ВАРИАНТ № 16**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию.**

|  |
| --- |
| В гостинице произошла следующая ситуация: Господин Романов А. О., бизнесмен из Москвы, прибыл в Уфу для проведения деловых переговоров со своими партнерами и выбрал данную гостиницу. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Романов А. О. был неприятно удивлен тем, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщил администратор. Возникла конфликтная ситуация. В короткий срок была выяснена причина проблемы: накануне приезда господина Романова в компьютерах отеля произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных. |

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие варианты разрешения данной ситуации Вы можете предложить Романову А.О. как администратор данной гостиницы?

2. Какие действия должны быть предприняты руководством гостиницы для предотвращения аналогичных ситуаций?

3. Какие последствия могут быть для менеджера службы бронирования?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера гостиницы по качеству, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007 – 2013.

**ВАРИАНТ № 17**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию.**

|  |
| --- |
| Китайские туристы проживали в гостинице 3\*. На момент сдачи номеров, старшая горничная обнаруживают дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы. |

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. В чью пользу, должна разрешится данная ситуация и почему?

2. Какие действия должны быть предприняты руководством гостиницы для предотвращения аналогичных ситуаций?

3. Какие последствия могут быть для горничной предыдущей смены?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера гостиницы по качеству, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007 – 2013.

**ВАРИАНТ № 18**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию.**

|  |
| --- |
| Гость прибыл в отель в 16.00. Время вылета рейса, которым он возвращается домой – 17.40. Однако при регистрации его предупреждают о том, что он должен будет освободить номер в 12.00, либо оплатить дополнительное время, после чего он выражает свое возмущение и требует безвозмездного его размещения в отеле до окончания полных суток его пребывания. |

**Задание 1**

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на вопрос:

1. Как можно разрешить данную ситуацию?

2. Какие варианты решения данной проблемы может предложить администратор гостиницы?

3. Законно ли бесплатное размещение после 12.00?

**Задание 2**

На основе данной ситуации, выполняя функции сотрудника службы приема и размещения, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007 – 2013.