

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭТАПА

1. Условие:

Вы – администратор. Гость, заехавший в Ваш отель, утверждает, что ему предоставили недостоверную информацию по телефону. Он просит вернуть его деньги и хочет съехать.

Задание:

Ваши действия в этой ситуации?

2. Условие:

Вы – супервайзер. Проживающая в номере на Вашем этаже девушка жалуется, что горничная во время уборки разбила ее духи. Горничная всё отрицает.

Задание:

Что Вы ответите гостю? Каковы ваши дальнейшие действия?

3. Условие:

Вы – администратор. При заселении гостя произошел сбой компьютерного ПО.

Задание:

Каковы ваши дальнейшие действия?

4. Условие:

Вы – администратор. У стойки приема и размещения стоит гость, ранее забронировавший номер. Но номер не убран.

Задание:

Каковы ваши дальнейшие действия?

5. Условие:

Вы – администратор отеля. К вам подходит гость, который утверждает, что швейцар при открытии двери повредил его одежду. Он требует денежной компенсации, так как его вещи очень дорогие. Швейцар говорит, что он не виноват, и гость сам неаккуратно снял пальто.

Задание:

Каковы ваши дальнейшие действия? Является ли жалоба гостя правомерной?

6. Условие:

Вы – администратор. На стойке регистрации гость обнаруживает, что оставил сумку с документами в такси.

Задание:

Предложить алгоритм действий для работников службы приема и размещения в данной нестандартной ситуации.

7.Условие:

Вы – администратор. Гость, проживший в номере 1 день, просит переселить его, аргументируя это тем, что ему не нравится вид из окна и плитка в ванной. Свободных номеров в отеле нет.

Задание:

Каковы ваши действия?

8.Условие:

Вы – супервайзер. Перед тем как лечь спать, гость обнаружил постельное белье с дефектом. Он требует его замены.

Задание:

Имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге?

9.Условие:

Вы – администратор. При выезде гость хочет расплатиться картой, так как наличных у него нет. Но касса не может связаться с банком, безналичный расчет не производится.

Задание:

Предложите алгоритм действия для работников гостиницы в данной ситуации.

10.Условие:

Вы – дежурный администратор. Ночью заехал гость. Служба приема и размещения его оформила и выдала ключи от номера. Открыв номер, гость обнаружил, что он занят. В службе приема и размещения номер числился свободным.

Задание:

Какими должны быть действия дежурного администратора?