



Всероссийская олимпиада профессионального мастерства обучающихся в учреждениях среднего профессионального образования по специальности 100105 «Гостиничный сервис»
4-6 июня 2013 г.

КОНКУРСНЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Ситуационная задача №1 Поселение по ваучеру.

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил номер через турфирму. Оформить поселение.

Ситуационная задача №2 Поселение по брони, но с повышением категории номера.

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил стандартный номер, но сейчас хочет поселиться в люкс.

Ситуационная задача №3 Забронирован неправильный тип номера.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIPLE, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 И 15 ЛЕТ). Гости увидели номер и спустились с претензией.

Ситуационная задача №4 Размещается гость-хам.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость хамит (сумку на стол, повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету, не дает карту для депозитирования оплаты).

Ситуационная задача №5 При размещении гостя «завис» компьютер.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет.

Ситуационная задача №6 Гость отказывается оплатить room-service.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. При окончательном расчете гость отказывается услугу room-service – подачу завтрака в номер, мотивируя тем, что у него завтрак включен в стоимость номера.

Ситуационная задача №7 Продление проживания по корпоративной цене.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Номер для гостя забронирован предприятием и оплачен им же с корпоративной скидкой 40%. Гость решает продлить свое пребывание на три дня и хочет оплатить самостоятельно на тех же условиях.

Ситуационная задача №8 Жена ищет в гостинице своего мужа.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г. Поддубному. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти.

Ситуационная задача №9 Гость – мямля.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость с улицы хотел бы разместиться, но ни в чем не уверен (сроки, тип номера и так далее). Гость спрашивает, где ему лучше поужинать со своей девушкой.

Ситуационная задача №10 Беременная гостья.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гостью разместили в номер, находящийся очень далеко от лифта и с подъемом на пол-этажа. Она просит предоставить ей другой номер, мотивируя плохим состоянием здоровья, она просила об этом при бронировании.

Ситуационная задача №11 Группа подростков.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость - руководитель детской группы. Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками.

Ситуационная задача №12 Недовольный писатель.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость с требованием заменить номер с другим видом из окна.