

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/58097>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Гостиничное дело

-

Контрольная работа. Гостиничное дело.

1. Ситуационная задача. Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.

Ответ: Предупредить гостя о возможной порче вещи, если он даст согласие – стирать предложить сдать вещь в профессиональную химчистку, взяв за это с гостя соответствующую оплату

2. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.

Ответ: Разобраться, почему гость считает уборку не качественной и, в случае оправданных замечаний, нужно произвести повторную уборку.

3. Ситуационная задача: Вы — супервайзер. Гость решил воспользоваться услугами прачечной. Ваши действия.

Ответ: принять заказ и передать его в прачечную химчистку.

Супервайзер обычно начинает смену как раз со сбора заказов на услуги. Если заказ оставлен постояльцами в номере, то прежде чем отдать его менеджеру, нужно соблюсти ряд формальностей. Для начала нужно в том, что в пакете заполненный и подписанный постояльцем бланк заказа. Если он есть, то дальше сверяются: правильность написанных данных, наименования единиц заказа, их количество в бланке с фактическим количеством.

4. Ситуационная задача. Вы — горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

Рядом с номером, на двери которого имеется табличка «Не беспокоить», ни в коем случае нельзя шуметь и желательно не пылесосить.

Оставить гостю сообщение: В связи с Вашей просьбой не беспокоить мы не могли убрать Ваш номер. Если Вы не возражаете, чтобы мы сделали уборку, позвоните, пожалуйста, горничной в любое время до 22:00. Спасибо.

5. Ситуационная задача: Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

Ответ: Выкинуть в мусорное ведро

6. Ситуационная задача: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на прикроватной тумбочке лежат вещи гостя. Ваши действия?

Ответ: Переложить вещи, протереть тумбочку и аккуратно поставить все вещи на место.

7. Ситуационная задача: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

Ответ: Отнести часы администратору и они фиксирует вещь в журнале потерянных вещей.

8. Ситуационная задача: Вы — администратор бизнес-центра. Гость, заказавший конференц-зал на завтра на 10.00, в 20.00 сегодня вспомнил, что не заказал необходимое оборудование. Ваши действия.

Ответ: Попробовать заказать необходимое оборудование и успеть его установить к 10.00 утра. Если к 10.00 не получится, предложить установить его, например, к 12.00.

9. Ситуационная задача: Вы — администратор СПА-центра. Гость жалуется, что во время посещения процедур из его шкафчика пропали вещи. Ваши действия.

Ответ: Выяснить, какие вещи пропали и просмотреть камеры видеонаблюдения.

10. Ситуационная задача: Вы — сотрудник экскурсионного бюро отеля. Гость хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. Что вы можете для него сделать?

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/58097>