



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
обучающихся по специальностям среднего профессионального
образования
43.02.10 «Туризм» и 43.02.11 «Гостиничный сервис»



II УРОВЕНЬ (ОБЩАЯ ЧАСТЬ)
ПРИМЕРНАЯ ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию

Семейная пара с ребенком приобрела тур в Испанию с размещением в отеле "5 звезд" у крупного туроператора. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный для туристов номер оказался занят другой семьей. Туристы, не подозревая подвоха, согласились на предложенный вариант. Однако в итоге выяснилось, что вместо номера с видом на море, они получили номер с выходом во внутренний двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Номер, предоставленный туристам, был категорией ниже оплаченного. Туристы в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Туристы были крайне недовольны предоставленными услугами проживания в отеле. Вернувшись из отпуска, семейная пара оставила отзывы не только на сайте отеля, но и на сайте туроператора о размещении в отеле.

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?

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