**Ситуационные задачи по МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

Ситуационные задачи используются на уроке **МДК 03.01** «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» - специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис» для проработки ситуаций, возможных при обслуживании гостей.

1. Вы – горничная. Что вы будете делать в случае нехватки продуктов в мини-баре?
2. Вы – супервайзер. Гость решил воспользоваться услугами прачечной. Ваши действия.
3. Вы – горничная. Гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Ваши действия.
4. Вы – горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.
5. Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.
6. Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежат полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
7. Вы – супервайзер. Передача смены. Какую информацию вы передаете следующей смене?
8. Вы – горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.
9. Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Ваши действия.
10. Вы – супервайзер. Придя на работу, вы получили от портье список гостей. Для чего он нужен?
11. Вы – горничная. Гость выезжает. Как вы принимаете номер?
12. Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Ваши действия.
13. Вы – супервайзер. Руководство по телефону поставило перед вами задачу что-то выяснить. Вы получили необходимую информацию. Кто кому должен позвонить?
14. Вы – горничная. В жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.
15. Вы – супервайзер. В соответствии с заявкой о побудке вы позвонили гостю в номер, затем в соответствии с правилами позвонили повторно через 10 минут, однако через 2 часа гость предъявляет претензии, что звонке не было. Ваши действия.
16. Вы – супервайзер. Разговариваете по телефону с руководством, разговор прерван. Кто должен перезвонить?
17. Вы – супервайзер. Гость не доволен качеством уборки. Ваши действия.
18. Вы сотрудник экскурсионного бюро отеля. Гость хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. Что вы можете для него сделать?
19. Вы – администратор службы приема и размещения. К вам обращается иностранный гость с просьбой вызвать ему такси. Ваши действия.
20. Вы – аниматор в отеле. Во время проведения программы одному из гостей становится плохо. Ваши действия.
21. Вы – сотрудник сервис – бюро. VIP – гость просит оказать визовую поддержку своему знакомому, который не собирается останавливаться в вашем отеле. Ваши действия.
22. Вы – дворецкий отеля категории люкс. Гость просит подобрать подарок для жены, который бы ей понравился. Ваши действия.
23. Вы – дворецкий отеля категории люкс. Гость приезжающий в ваш отель впервые, заранее уведомил о том, что хочет воспользоваться услугами дворецкого. Ваши действия.
24. Вы - сотрудник сервис – бюро. К вам обратился гость с просьбой разъяснить ему условия, необходимые для заключения договора аренды автомобиля. Ваши действия.
25. Вы – сотрудник службы безопасности. Гость просит никого не пускать на этаж, пока у него будут гости. Ваши действия.
26. 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.
27. Вы – администратор бизнес – центра. Гость, заказавший конференц-зал и оборудование на завтра, говорит Вам, что все отменяется, так как ему срочно нужно уехать. Ваши действия.
28. Вы – супервайзер. На двери номера гостя висит табличка «Постирайте, пожалуйста мои вещи». Ваши действия.
29. Вы – супервайзер. На двери жилого номера гостя висит табличка «Уберите, пожалуйста, мою комнату». Ваши действия.
30. Вы – супервайзер. К вам обращается взволнованный гость с просьбой о том, что ему срочно нужно постирать костюм, т.к. через три часа у него совещание. Ваши действия.
31. Вы – супервайзер. Гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке. Как правильно поступить в данной ситуации? Обоснуйте.
32. Вы – супервайзер. Разговариваете с гостем, а в это время к вам подходит директор. Как вы поступите?
33. Вы – супервайзер. Необходимо подготовить номер к приезду VIP – гостя. Ваши действия.
34. Вы – горничная. Собираетесь приступить к текущей уборке жилого номера (пока в нем нет гостей). С чего вы начнете? И чем закончите уборку номера?
35. Вы – супервайзер. После обеда к вам подходит гость и просит разбудить его не позже 16.00 часов. Ваши действия.
36. Вы – горничная отеля категории 5 звезд. Убираете жилой номер гостя в его отсутствие. Видно, что постель не тронута и гость не ночевал в номер. Ваши действия.
37. Вы – горничная. Гость обращается к вам с просьбой сходить для него в соседний магазин за конфетами. Ваши действия.
38. Вы – супервайзер. Проживающая в номере на вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки пользуется ее духами. Ваши действия.
39. Вы – супервайзер. В номере, из которого выехал гость обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.
40. Вы – сотрудник сервис – бюро. Группа туристов, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.
41. Вы – сотрудник сервис – бюро. VIP – гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.
42. Вы – сотрудник сервис – бюро. VIP – гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге на все время проживания в гостинице для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.
43. Вы – администратор службы приема и размещения. Во время вашего разговора с гостем звонит телефон. Ваши действия.
44. Вы – горничная. Собираетесь начать свой рабочий день. Какие требования к своему внешнему виду вы должны выполнить?
45. Вы - горничная. Зайдя в жилой номер гостя во время его отсутствия, вы обнаружили, что в ванной комнате разбито зеркало. Ваши действия.
46. Вы – администратор бизнес – центра. Гость хочет заказать переговорную комнату с гарантией конфиденциальности. На названную дату все комнаты арендованы. Ваши действия.
47. Вы – горничная. Собираясь сделать уборку, вы вошли в номер, но там оказался гость: Он не слышал, как вы вошли. Ваши действия: а). вы застали гостя в неловком положении (например, он переодевается); б). гость в обычной ситуации (например, смотрит телевизор); в) гость спит.
48. Вы – администратор СПА – центра. Гость жалуется, что во время процедур из его шкафчика пропали вещи. Ваши действия.
49. Вы – супервайзер. Гость, проживающий на вашем этаже, жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась в его номере. Ваши действия.
50. Вы – горничная. На жилом этаже к вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.
51. Вы – сотрудник салона красоты. Гость, встретив вас в коридоре на жилом этаже, просит принести ему в номер дополнительное полотенце. Как правильно поступить в такой ситуации.
52. Вы – сотрудник сервис – бюро. К вам обращаются гости, недавно прибывшие в отель, с просьбой посоветовать им, где можно отдохнуть и развлечься с детьми на территории отеля и за его пределами. Что вы им предложите?
53. Вы – горничная. У вас запланирована генеральная уборка одного из номеров на этот день. Ваши действия.
54. Вы – горничная. Убираете жилой номер гостя во время его отсутствия. В это время вам звонит ваша сотрудница и говорит, что ей нужно срочно с вами поговорить. Ваши действия.
55. Вы – супервайзер. Вам необходимо проверить качество уборки номера горничной. Опишите алгоритм ваших действий.
56. Вы - горничная. Собираетесь начать свой рабочий день. Вам необходимо проверить комплектацию своей тележки. Ваши действия.
57. Вы – горничная. Ваш рабочий день подходит к концу. Что вы должны сделать, прежде чем уйдете с работы домой?
58. Вы – супервайзер. Во время рабочего дня одному из ваших сотрудников становится плохо. Ваши действия.
59. Вы – супервайзер. Зайдя в жилой номер гостя во время его отсутствия, вы обнаруживаете там пакет с вещами для прачечной. Сверив содержимое пакета с бланком – заявкой на прачечную, вы обнаруживаете несоответствие количества вещей с указанным количеством вещей в бланке. Ваши действия.
60. Вы – горничная. Зайдя в жилой номер к недавно заехавшему гостю в его отсутствие, Вы обнаруживаете там большой чемодан, который загораживает проход в комнату и мешает уборке. Ваши действия.
61. Вы – администратор бизнес – центра. На завтра забронирован конференц-зал с оборудованием, но гость говорит вам, что все отменяется, т.к. ему завтра утром срочно нужно уехать раньше намеченного срока. Ваши действия.
62. Вы – официант. Гость, заказавший блюдо из рыбы, просит Вас порекомендовать ему какой- либо алкогольный напиток к нему. Ваши действия.
63. Вы – официант. Гость, заказавший шашлык из баранины, просит Вас порекомендовать ему какой-либо алкогольный напиток к нему. Ваши действия.
64. Вы – официант. Гости за столиком разбили несколько бокалов и пролили вино на скатерть. Ваши действия.
65. Вы – официант. Семейная пара – муж, жена и ребенок пришли в ресторан гостиницы, сели за столик и ожидают. Ваши действия.
66. Вы – сомелье ресторана. Метродотель во время рабочего дня просит Вас оценить качество и дать характеристику новому сорту вина, недавно поступившему в ресторан. Ваши действия.
67. Вы – официант. Гости, пришедшие в ресторан гостиницы, задают Вам вопрос: «Что у Вас сегодня вкусного?». Что Вы им ответите?
68. Вы – официант. Гость, сделавший заказ на фирменное блюдо и бокал красного вина, спрашивает, как долго ему ожидать заказ. Что Вы ему ответите?