

1. Решите ситуационные задачи по продаже гостям незабронированных мест в отеле.

Ситуация 1. В отель прибыл гость, на которого не было предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашел случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.

Ситуация 2. Прибывшие в отель гости заселились в забронированные для них номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия.

Ситуация 3. В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

Ситуация 4. Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

2. Решите ситуационные задачи по регистрации гостей в отеле.

Ситуация 1. Прибывший гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо его зарегистрировать в отеле. Ваши действия.

Ситуация 2. Лицо на фотографии в документе, который дает вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

Ситуация 3. Для выполнения всех регистрационных формальностей и регистрации гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить свой паспорт на стойке на 1 час. Однако гость оставлять паспорт не хочет. Ваши действия.