**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ**

**ПО МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для обучающихся III курса по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2019-2020 учебный год

**Раздел 3. Контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**Теоретические вопросы:**

1. Понятие и сущность конфликтов.
2. Типы конфликтных гостей. Стили поведения при конфликте.
3. Особенности контакта персонала отеля с гостями.
4. Особенности поведения сотрудника в конфликтной ситуации.
5. Принципы предотвращения конфликтов.
6. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
7. Способы повышения качества основных услуг в гостинице.
8. Способы повышения качества дополнительных услуг в гостинице.
9. Взаимоотношения СПиР с турфирмами.
10. Виды договоров с турагентами и правила их составления.
11. Критерии и методы оценки качества обслуживания. Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.
12. Анализ методов оценки результатов труда работников СПиР.
13. Характеристика покупателей и процесс принятия решения о покупке гостиничных продуктов.
14. Способы продаж гостиничных услуг: прямые и косвенные.

**Практические задания:**

1. Составьте анкету, цель которой выявить качество обслуживания в отеле. (минимум 10 вопросов).

# Решите ситуационную задачу. Подносчик багажа по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился в гостинице. Какие действия должен предпринять администратор СПиР?

# Решите ситуационную задачу. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость хамит (сумку на стол, повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету). Какие действия должен предпринять администратор СПиР?

1. Решите ситуационную задачу. Горничная при текущей уборке номера обнаружила, что в номере пахнет табаком, и сообщила об этом в службу приема и размещения. Какие действия должен предпринять администратор СПиР по отношению к проживающему гостю?
2. Гость обращается к работнику службы приема и размещения с жалобой, на неработающий в номере кондиционер. Составьте письменный ответ на жалобу.
3. Оформить акт о порче имущества гостиницы по форме №9-Г. В гостиницу «Звезда» заехали двое мужчин на двое суток. Ночью завязалась драка, в ходе которой они сломали дверь, ведущую в номер. Гости согласились оплатить стоимость сломанной двери на основании акта о порче имущества с данных.
4. Решите ситуационную задачу. В гостиницу прибыла молодежная группа туристов, в количестве 20 человек. Какой тип размещения, питания и дополнительные услуги вы предложите? Объясните свой выбор.
5. Решите ситуационную задачу. Семейная пара с ребенком в возрасте 2-х лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения, питания и дополнительные услуги вы предложите? Объясните свой выбор.