

Описание примеров заданий [конкурса “Про отель”](#) для студентов СПО, обучающихся на профессиях и специальностях сферы гостеприимства

даты проведения: 07-08.10.2024

площадка проведения: Отель “Коринтия”, Санкт-Петербург, Невский пр. 57

1) House keeping

Задача: Убрать и подготовить номер к заселению.

Варианты заданий: Убрать ванну\душевую кабину, протереть пыль с мебели в т.ч. в “труднодоступных местах”, пропылесосить ковровое покрытие, заправить кровать. Проверить интерьер на соответствие стандартам.

Примечание: участникам рекомендуется быть одетыми в формате casual, сама одежда должна позволять в комфортном формате проводить вышеописанные действия.

2) Отдел питания

Задача: встретить и обслужить гостя в “зоне питания”.

Варианты заданий: Встретить гостя презентовать ему блюдо\напиток из меню. Решить неожиданную проблемную ситуацию, связанную с индивидуальными особенностями здоровья гостя. Сервировать блюдами (несколько позиций) из меню стол a la carte.

3) Front office

Задача: встретить гостя провести с ним стандартные процедуры, такие как Check in - Check out (с помощью системы бронирования “OPERA”), разрешить конфликтную ситуацию(например, гостю не понравились какие-то условия в номере) + дополнительное задание по пост обслуживанию гостя. Необходимо владение навыками обслуживания по мировым стандартам 5* сервиса.

4) Отдел бронирования

Ниже описаны некоторые варианты из задач, по факту их будет больше:

- Составить алгоритм работы и написать ответ на письмо гостя, в котором он просит войти в положение его личной ситуации и, например, отменить его платное бронирование одной из услуг.
- Спрос на бронирование номеров отеля на ближайший период упал, что необходимо предпринять для увеличения пикапа?
- Поступление обращения с просьбой об особых условиях оплаты с перераспределением средств за разные услуги вне существующего официального прайса.

5) Отдел продаж

Задача: решить ситуации, касающиеся корпоративных мероприятий, не оговоренных заранее бронирований. Примеры:

- Совершить продажу гостю Walk-In (без предварительной договорённости о встрече),
- Что предложить заказчику, желающему провести мероприятие, но без подрядчика

Контакты для вопросов по конкурсу (можно писать и звонить в мессенджерах):
Иван Мелехин 8 (952) 220-60-16; Татьяна Сайкина: 8 (923) 707-34-21