

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

**II ЭТАП (ОБЩАЯ ЧАСТЬ)**  
**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА**

**Задание 1**

**Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию. 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?

В гостинице \*\*\* в центре Санкт – Петербурга в 2011 году был открыт ресторан «Марсель», в котором подают блюда русской и европейской кухни. Ресторан находится на первом этаже гостиницы, и вмещает 150 посадочных мест. Между данной гостиницей и крупным туроператором по Санкт-Петербургу был заключен договор сотрудничества, согласно которого в течение последних пяти лет происходит размещение туристов, покупающих турпакет у данного туроператора.

В течение последних 3 месяцев появились жалобы туристов как в адрес туроператора, так и в адрес администрации гостиницы на плохое питание и низкое качество обслуживания.

Кроме того на сайтах гостиницы и туроператора был размещен отзыв об экскурсионном туре и питании в ресторане отеля следующего содержания:

*«Размещение: проживание в гостинице \*\*\* Санкт-Петербурга было отличное. 1 и 2х местные номера, уютные комнаты со всеми удобствами, с шумоизоляционными окнами, с отличным видом на город, с доброжелательным персоналом.*

*Экскурсионное обслуживание: увлекательная, разнообразная, интересная программа. Знакомство с достопримечательностями Санкт-Петербурга и его окрестностями, городами: Гатчина, Стрельна, Петергоф, с чудесными дворцами, парками русских императоров, с величайшими музеями мира, с крупнейшими соборами Российской империи: Исаакиевским, Казанским, с историческими памятниками Северной столицы, её самыми популярными разводными мостами, знаменитыми проспектами и т.д. Всё было просто восхитительно!!! До свидания, любимый Санкт-Петербург! Процветания и мира над головой, а жителям и гостям - счастья и благополучия! Спасибо огромное за гостеприимство!*

*Работа гида: Оцениваем на отметку "5+". Увлекательный рассказ, понятный, интересный, с чувством юмора, лексически богатый, легко воспринимаемый на слух, речь правильная, лаконичная, грамотная, полна афоризмов и цитат из произведений классиков, широкий кругозор, знание истории, любовь к городу. Спасибо большое gidу за способность разбудить в наших детях и конечно во взрослых, интерес и желание изучить о нашей северной столице ещё больше.*

*Недостатки: питание ужасное!!! Не понравились завтраки, тем более, что они были включены в стоимость тура. А вечером по меню мы рассчитывали на отличный сервис. Мягко сказать были очень разочарованы.*

*В целом все понравилось, но если я приеду в Санкт-Петербург еще раз, то предпочту остановиться в другом отеле, только из-за ужасного обслуживания в ресторане».*

--

номер участника олимпиады  
время начала и окончания выполнения задания

## **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 клиентов качеством обслуживания в ресторане.**

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