

## Практичні завдання

**Завдання 1.** Ви є менеджером СПіР готелю і Вам відомо, що концепція гостинності передбачає розробку стратегічних напрямів підвищення ефективності готельних послуг за допомогою технологічних прогнозів.

Аналізуючи готельні технології, Ви виявили наявність технологічних розривів (ручні й автоматизовані технологічні процеси) у підрозділі, де Ви працюєте.

Вам пропонується визначити:

- які технологічні зрушення щодо комплексній автоматизації бронювання послуг можна запропонувати;
- у чому полягає трансферт готельних технологій щодо Вашого підрозділу;
- яким чином можна підвищити ефективність готельних послуг за допомогою технологічних прогнозів.

**Завдання 2.** Вам, як майбутньому менеджеру, необхідно відповісти на таке запитання: у якому із готелів є необхідність у розробці спеціальних технологічних стандартів, що спрямовані на розробку концепції єдиної «готельної марки». Обґрунтуйте свою відповідь.

**Варіант 1.** Готель «Корона» працює цілорічно і знаходиться в межах міста, орієнтований на обслуговування всіх верств населення. В останні п'ять років готель є лідером на ринку, не припускає змін в організації обслуговування, оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші. Сервіс готелю якісний, користується довірою і попитом клієнтів.

**Варіант 2.** Готель «Маріон» працює два сезони, розташований у горах у живописній місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку, орієнтований на обслуговування й забезпечення всім необхідним клієнтів з матеріальним достатком вище від середнього. Додаткова стратегія готелю на майбутні п'ять років – наближення послуг до споживача середнього достатку. Готель припускає понизити ціни на основний набір послуг і оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші.

**Завдання 3.** Актуальність концепції розробки уніфікованих (лат. unus —один, fasio — виконую; приведення до однаковості, до єдиної форми або системи) технологій готельних послуг визначається потребою формування нового ринку сфери послуг, детермінантом якої є гостинність. Ви є менеджером готелю і Вам відомо, що концепція технології гостинності означає орієнтацію на клієнта (гостя), урахування розвитку його потреб, визначення динаміки цін та створення комфортних умов розміщення. Запропонуйте складові розробки концепції уніфікованих технологій готельних послуг для готелю, де Ви працюєте. Визначте, які існують спеціальні технологічні стандарти, спрямовані на розробку єдиної «готельної марки».

**Завдання 4.** Ви є менеджером СПіР готелю і Вам необхідно у просторовій організації технологічного процесу у сфері надання готельних послуг визначити два види просторів: *простір виробництва* і *простір споживання*.

Вам пропонується визначити:

- що буде ядром просторової структури готелю;

- які існують компоненти просторової структури, що відповідають обслуговуючому технологічному процесу і створюють додаткові умови комфорту в просторах споживання і виробництва;
- який компонент просторової структури підтримує санітарні й інженерно-технічні умови в просторі споживання і виробництва.

### **Завдання 5. Ситуаційне завдання**

У готелі «Юність» черговий портьє має доступ до локальної системи автоматизації технологічних процесів прийому, розміщення, харчування і надання додаткових послуг. Йому відомо, що готель не має ліцензії на туроператорську діяльність, але турист, який прибув до готелю, звернувся до нього з ваучером на послуги розміщення та додаткові послуги. Визначте, які технологічні операції повинен зробити портьє щодо розміщення туриста згідно з ваучером.

### **Тестові завдання**

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний.

Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

**1. Гостинність – це:**

- а) система зі створення комфортного перебування подорожувальника поза місцем постійного проживання;
- в) створення корпоративної культури;
- б) широкий асортимент додаткових послуг;
- г) відповідність засобу розміщення певним стандартам якості.

**2. Готельні послуги поділяються на:**

- а) основні й додаткові; б) основні й допоміжні;
- в) платні й безкоштовні; г) послуги розміщення й харчування.

**3. До послуг розміщення належать:**

- а) безоплатне розміщення фізичною особою членів своєї сім'ї та інших осіб;
- б) розміщення юридичною особою своїх працівників у засобі розміщення, яке їй належить;
- в) розміщення осіб, із якими підписується договір про оренду житла на строк, що не перевищує один місяць;
- г) розміщення осіб, які навчаються в навчальному закладі, у засобі розміщення, яке йому належить.

**4. У попередньому замовленні номерів (місць) у готелі беруть участь:**

- а) менеджер бронювання СПіР, портьє, асистент портьє;
- б) касир, менеджер готелю;
- в) менеджер бронювання СПіР, консьєрж;
- г) метрдотель, асистент портьє.

**5. На коефіцієнт завантаження засобу розміщення впливає така особливість надання готельної послуги, як:**

- а) невідчутність; б) нездатність до зберігання;
- в) мінливість якості; г) сезонний характер попиту.

**6. Додаткова послуга – це:**

- а) обсяг послуг, що входять до ціни номера (проживання, харчування);
- б) послуги, що не входять до ціни номера та здійснюються за окремим договором чи за замовленням за окрему плату;

- в) послуги, що входять до ціни номера і можуть бути використані за бажанням клієнта;
- г) послуги харчування, розміщення та трансферу.

**7.** У технології бронювання готельних послуг існують такі види анулювання замовлення:

- а) раннє, пізнє, повне анулювання;
- б) безкоштовне, з оплатою, зі штрафними санкціями;
- в) своєчасне анулювання, неприбуття, пізнє анулювання;
- г) складне, просте анулювання.

**8.** У разі неприбуття замовника до 18:00 безпосередньо в день замовлення без поважних причин:

- а) номер чи місце в номері знімається з бронювання та потрапляє до вільного продажу;
- б) номер закріплюється за замовником до моменту його приїзду;
- в) бронювання номера буде продовжено до 12:00 наступного дня;
- г) клієнт автоматично потрапляє до переліку небажаних гостей до бази даних готелю.

**9.** Своєчасне анулювання готельних послуг – це:

- а) відмова замовника від попередньо заброньованих послуг у момент прибуття;
- б) відмова замовника від використання попередньо заброньованих місць у строк не пізніше, ніж за 3 доби до дати фактичного заїзду;
- в) відмова замовника від використання попередньо заброньованих місць у строк не пізніше, ніж за 2 доби до дати фактичного заїзду;
- г) відмова замовника від використання попередньо заброньованих місць у строк не пізніше, ніж за 4 доби до дати фактичного заїзду.

**10.** Стійка служби прийому та розміщення в готелі має назву:

- а) лобі; б) рецепція; в) мон опростір; г) консьєрж-сервіс.