

Решение профессиональных кейсов

Команде предлагается 5 ситуаций, характерных для профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

Предлагаемые ситуации могут быть связаны с *процессом взаимодействия сотрудника туристского предприятия с клиентами или партнерами, решением конфликтных ситуаций, ведением деловой переписки* и пр.

Участникам необходимо проанализировать предложенные ситуации и материалы и выполнить задание, которое может предполагать *поиск ошибок в действиях сотрудника туристского предприятия, подготовку делового письма, описание алгоритма действий, предложение решения ситуации.*

В задании оценивается знание участниками:

- действующего законодательства Российской Федерации,
- принятых зон ответственности предприятий сферы туризма и гостеприимства,
- принципов клиентоориентированности,
- принятых норм общения в профессиональной среде и в сфере услуг,
- правил поведения и общения в конфликтных ситуациях.

Для выполнения задания команде предоставляется одна попытка. Время выполнения задания командой участников - 3 часа.

Пример

Ознакомьтесь с отзывом, оставленным туристом после совершения поездки в адрес турагентства, и ответом на этот отзыв сотрудником агентства. Проанализируйте предложенные материалы и ответьте на следующие вопросы:

1. Были ли допущены ошибки сотрудником туристского агентства в ответе? Если были допущены, перечислите их.

2. На ваш взгляд, как на репутацию и дальнейшую работу турагентства может повлиять предложенная для анализа коммуникация (отзыв туристов и ответ сотрудника агентства), размещенная на открытом информационном ресурсе?

3. Может ли сотрудник агентства при решении ситуации, описанной туристами, опираться на какие-либо нормы права? Если может, перечислите эти документы (с указанием соответствующих статей, пунктов и пояснением, как именно они могут быть применены).

4. Предложите свою версию ответа сотрудника агентства на предоставленный отзыв туристов.



Наталья Мазеева • 4 отзыва



11 июня 2019

Здравствуйте. 9 июня с семьёй вернулись из Турции. Поездка ужасная. Семью из 4 человек с двумя маленькими детьми заселили в номер с неработающим душем и кондиционером, неисправной канализацией, на первом этаже напротив бара, рядом с колонками, о дневном сне детишки могли только мечтать. Прилетели 2 июня, 3 июня в 10.00 встреча с гидом, проблему озвучила, обещали помочь. Проходит 2 сумасшедших дня, звоню гиду Жанне при отеле Green Paradise, она про нас и знать забыла, говорит напомните ситуацию... На ресепшене о просьбе сменить номер и не знают ничего, отметки никакой нет. Пришлось сильно ругаться и тут зашевелились, номер на следующий день был другой. Второй момент это экскурсия, организованная Анексом, пиратская яхта. Скажу сразу пиратского там только название. Трансфер опоздал на 25 минут, на яхту приехали последними, мест сидеть уже не было, а стоять в течение всей экскурсии с детьми. Дети остались без аквагрима(((. Гид Алсу только плечами пожала на мой вопрос почему это произошло... Сервиса никакого, организации ноль, впечатление об отдыхе испорчено. Звезду ставлю так как иначе отзыв не оставить.

Ответ менеджера турагентства

Здравствуйте! Указанные вами проблемы во время отдыха не относятся к деятельности нашего агентства – мы только оформляем бронирование и принимаем оплату за тур. Вам нужно было обращаться по всем этим вопросам к туроператору.