

Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ HOST

Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST

HOST



Co-funded by
the European Union

8D GAMES.



SPECIALISTERNE
Employ different thinking



2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



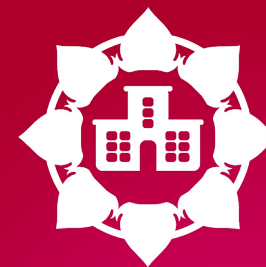
Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST



Κάρτες ερωτήσεων



Κάρτες Ξενοδοχείου



Κουζίνα



Ρεσεψιόν



Γραμματεία



Εστιατόριο



Ξενώνες

1

2

3

4

5

6

7

Ικανοποίηση από την Εργασία

Ποιότητα Υπηρεσιών

1

2

3

4

5

6

7







Ξενοδοχείο


Hotel: _____

Δωμάτια: _____

- Κατανομή Προσωπικού: _____
- Διαχείριση & Οικονομικά: _____
- Ρεσεψιόν: _____
- Υπηρεσία καθαριότητας: _____
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: _____



Ξενοδοχείο




Hotel: _____

Δωμάτια: _____

- Κατανομή Προσωπικού: _____
- Διαχείριση & Οικονομικά: _____
- Ρεσεψιόν: _____
- Υπηρεσία καθαριότητας: _____
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: _____



Ξενοδοχείο




Hotel: _____

Δωμάτια: _____

- Κατανομή Προσωπικού: _____
- Διαχείριση & Οικονομικά: _____
- Ρεσεψιόν: _____
- Υπηρεσία καθαριότητας: _____
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: _____



Ξενοδοχείο



Hotel: _____

Δωμάτια: _____

- Κατανομή Προσωπικού: _____
- Διαχείριση & Οικονομικά: _____
- Ρεσεψιόν: _____
- Υπηρεσία καθαριότητας: _____
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: _____



Ξενοδοχείο

Hotel: _____

Δωμάτια: _____

- Κατανομή Προσωπικού: _____
- Διαχείριση & Οικονομικά: _____
- Ρεσεψιόν: _____
- Υπηρεσία καθαριότητας: _____
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: _____



Πάρτε μια κάρτα σεναρίου από ένα δωμάτιο της επιλογής σας και λύστε την με την ομάδα σας.



Ο διαχειριστής του παιχνιδιού αποφασίζει αν μπορείτε να πάρετε μια κάρτα ερώτησης ή μια κάρτα σεναρίου. Την εκτελείτε όπως συνήθως.



Πάρτε μια κάρτα σεναρίου από το δωμάτιο στο ξενοδοχείο όπου εργάζεστε περισσότερο και λύστε την με την ομάδα σας.



Πάρτε τη πάνω κάρτα ερώτησης, διαβάστε την ερώτηση και δώστε την σε ένα άλλο παίκτη της επιλογής σας. Αυτός ο παίκτης απαντά πρώτος.



Πάρτε την στοίβα με τις κάρτες ερώτησης και διαλέξτε μια κάρτα από την κατηγορία που θέλετε να απαντήσετε, χωρίς να διαβάσετε την ερώτηση. Έπειτα, βάλτε την υπόλοιπη στοίβα πίσω με την όψη προς τα κάτω.



Jackpot! Η ομάδα σας παίρνει αμέσως 3 βαθμούς! Δώστε το ζάρι στον επόμενο παίκτη.

Harmony Haven Hotel & Resort

Δωμάτια: 150

- Κατανομή Προσωπικού:
- Διαχείριση & Οικονομικά: 5
- Ρεσεψιόν: 4
- Υπηρεσία καθαριότητας: 5
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: 8



Ξενοδοχείο

Chariot Hotel & Resort

Δωμάτια: 400

- Κατανομή Προσωπικού:
- Διαχείριση & Οικονομικά: 30
- Ρεσεψιόν: 15
- Υπηρεσία καθαριότητας: 25
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: 25



Ξενοδοχείο

The Seaside Hotel

Δωμάτια: 90

- Κατανομή Προσωπικού:
- Διαχείριση & Οικονομικά: 5
- Ρεσεψιόν: 10
- Υπηρεσία καθαριότητας: 25
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: 20



Ξενοδοχείο

Zum Hirschen Boutique Hotel

Δωμάτια: 35

- Κατανομή Προσωπικού:
- Διαχείριση & Οικονομικά: 2
- Ρεσεψιόν: 3
- Υπηρεσία καθαριότητας: 5
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: 8



Ξενοδοχείο

White Mountain Luxury Hotel

Δωμάτια: 250

- Κατανομή Προσωπικού:
- Διαχείριση & Οικονομικά: 20
- Ρεσεψιόν: 12
- Υπηρεσία καθαριότητας: 40
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: 30



Ξενοδοχείο

Wyndmill Hotel

Δωμάτια: 200

- Κατανομή Προσωπικού:
- Διαχείριση & Οικονομικά: 12
- Ρεσεψιόν: 15
- Υπηρεσία καθαριότητας: 35
- Υπηρεσίες Φαγητού και Ποτού: 35



Ξενοδοχείο

Προτιμάτε να έχετε έναν
χαρούμενο καλεσμένο ή μια
εύκολη μέρα στη δουλειά
χωρίς πολλή ταλαιπωρία;





Ερώτηση



Το ξενοδοχείο στο οποίο
εργάζεστε, παρέχει
υποστήριξη σε επισκέπτες
με αναπηρία; Αν ναι, πώς;
Εάν όχι, γιατί όχι;





Ερώτηση

Μπορείτε να μοιραστείτε
μια αξέχαστη
αλληλεπίδραση με ένα/
μια επισκέπτη/τρια που
επηρέασε θετικά τη διαμονή
του/της; Πώς σας επηρέασε;





Ερώτηση



Πόσο σημαντική είναι
η ικανοποίηση των
επισκεπτών για το
ξενοδοχείο σας; Και σε
εσάς προσωπικά; Γιατί;





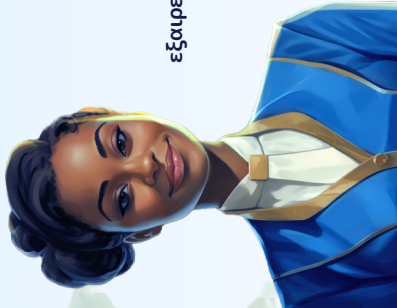
Ερώτηση

Πότε ήταν η τελευταία
φορά που χρειάστηκε να
ζητήσετε υποστήριξη από
ένα/μια συνάδελφο; Πώς
βοήθησε ο/η συνάδελφός
σας;





Ερώτηση



Κατά τη γνώμη σας, είναι πιο σημαντικό για ένα ξενοδοχείο να δίνει προτεραιότητα στην αποτελεσματικότητα στις λειτουργίες του ή να δίνει προτεραιότητα στην παροχή εξαιρετικής ατομικής εξυπηρέτησης πελατών;





Ερώτηση

Αν δείτε ένα συνάδελφο
να κάνει τη δουλειά του
κατά το ήμισυ, πώς θα το
χειριζόσασταν;





Ερώτηση



Πόσο συχνά έχετε την
ευκαιρία να συναντηθείτε
και να συναναστραφείτε
με συναδέλφους από άλλα
τμήματα;





Ερώτηση

Αισθάνεστε άνετα και
ασφαλείς εκφράζοντας τις
ανάγκες και τις ανησυχίες
σας στην ομάδα ή στους
προϊστάμενους σας;





Ερώτηση



Ποιός είναι ο ρόλος σας στο
ξενοδοχείο; Πώς ωφελεί η
συνεργασία τη συγκεκριμένη
εργασία που κάνετε;





Ερώτηση

Βλέπετε το/τη συνάδελφό σας να συμπεριφέρεται με ασέβεια στους πελάτες, αλλά αυτός/ή ο/η συνάδελφος είναι φίλος/η του ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου. Πώς χειρίζεστε την κατάσταση;





Ερώτηση



Κατά τη γνώμη σας,
είναι πιο σημαντικό για
ένα ξενοδοχείο να δίνει
προτεραιότητα στην ατομική
ή συλλογική ικανοποίηση
του προσωπικού;





Ερώτηση

1. Μέσα στη βιασύνη του δείπνου, ένας σεφ χύνει καυτό νερό προκαλώντας ελαφρύ έγκαυμα. Αναζητά βοήθεια, αφήνωντας το πόστο του. Τι κάνετε;

A. Πείτε του να αγνοήσει το έγκαυμα, υπάρχουν καλεσμένοι που περιμένουν!

B. Στείλτε τον στο γιατρό και αφήστε τη κουζίνα να διαχειριστεί την απώλεια προσωπικού.

C. Παρέχετε πρώτες βοήθειες, αναθέστε εργασίες και συνεχίστε την υπηρεσία.



Κουζίνα

2. Ένας συνάδελφός σας ζητά να τον ‘καλύψετε’ στο πλύσιμο πιάτων, ενώ κάνει ένα γρήγορο διάλειμμα. 25 λεπτά αργότερα, είναι εξαφμισμένος!

A. Αφήστε το πόστο σας για λίγα λεπτά και ενημερώστε τον υπεύθυνο της κουζίνας

B. Μην κάνετε τίποτα και συνεχίστε να καλύπτετε το συνάδελφό σας

C. Φωνάξτε να έρθει κάποιος άλλος να βοηθήσει



Κουζίνα

3. Μόλις άρχισε η βάρδια σας, και λάβατε μια μεγάλη παραγγελία. Δεν έχετε φάει όλη την ημέρα και αισθάνεστε έντονη πείνα.

- A.** Ετοιμάστε το γεύμα προσωπικού που δικαιούστε και φάτε το πριν βοηθήσετε.
- B.** Αγωνήστε τη πείνα, παρόλο που θα κουραστείτε και θα είστε λιγότερο ικανοί να εργαστείτε
- C.** Ενημερώστε τους συναδέλφους και φάτε ένα σνακ μέχρι να υπάρξει λιγότερη πίεση στη κουζίνα.



Κουζίνα

4. Επισκέπτες ζητούν vegan γεύμα που δεν υπάρχει στο μενού. Η πολιτική του ξενοδοχείου είναι να καλύπτει όλες τις ανάγκες των επισκεπτών

- A.** Αποδεχτείτε την πρόκληση! Βρείτε μια λύση που ταιριάζει στις δεξιότητες της ομάδας σας
- B.** Αφήστε μια ευκαιρία να περάσει και ενημερώστε δεν είστε σε θέση να ετοιμάσετε το γεύμα.
- C.** Δείτε με την ομάδα της κουζίνας τι μπορείτε να κάνετε σε τέτοια περίπτωση στο μέλλον.



Κουζίνα

5. Οι αυτοσχέδιες αλλαγές στο μενού από το σεφ, αναστάτωσαν ένα συνάδελφο. Κάνει μια δραματική έξοδο αφήνοντας τη κουζίνα στο χάος.

A. Συγκεντρώστε την ομάδα για ανακατανομή καθηκόντων και στη συνέχεια ενημερώστε τη διοίκηση.

B. Διακόψτε τις εργασίες για να δείτε πως θα φέρετε πίσω το συνάδελφο.

C. Συγκαλέστε έκτακτη σύσκεψη για εκ νέου ανάθεση ευθυνών και διορισμό «πρεσβευτή ειρήνης».



Κουζίνα

6. Είναι ώρα υπηρεσίας δείπνου. Ένας μάγειρας δεν αντέχει το θόρυβο και το ρυθμό της κουζίνας, με αποτέλεσμα να μπερδεύονται οι παραγγελίες.

A. Καθορίστε ένα χώρο εργασίας χωρίς περισπασμούς για τον μάγειρα, με διαλείμματα.

B. Αγνωστή το πρόβλημα, το προσωπικό θα το συνηθίσει

C. Το προσωπικό πρέπει να αλλάξει δουλειά και να ψάξει για κάτι έξω από την κουζίνα



Κουζίνα

7. Ο επικεφαλής σεφ ανακαλύπτει ότι η παραγγελία για ντομάτες δεν έχει παραδοθεί και είναι ώρα πρωινού. Τι κάνετε;

A. Συνεχίστε να σεβίρετε το πρωινό χωρίς ντομάτες.

B. Στείλτε κάποιον να πάρει ντομάτες από μια τοπική αγορά, αφήνοντας τη θέση του.

C. Παραγγείτε μια παράδοση έκτακτης ανάγκης και προσφέρετε εναλλακτικές επιλογές πρωινού.



Κουζίνα

8. Καθώς το εστιατόριο ανοίγει για μεσημεριανό, οι σερβιτόροι κατακλύζονται από παραγγελίες. Η κουζίνα δεν μπορεί να προλάβει τις παραγγελίες.

A. Διακόψτε όλες τις λειτουργίες της κουζίνας και οργανωθείτε.

B. Οι σερβιτόροι παίρνουν πρώτα παραγγελίες ποτών, ώστε να δώσουν χρόνο στην κουζίνα

C. Προσφέρετε στους επισκέπτες ένα δωρεάν ποτό ή γλυκό. Ζητήστε συγγνώμη για τη καθυστέρηση.



Κουζίνα

9. Έξι στα δέκα μέλη του προσωπικού της κουζίνας αρρώστησαν από τροφική δηλητηρίαση, με αποτέλεσμα να υπάρχει σοβαρή υποστελέχωση σήμερα.

A. Διακόψτε όλες τις λειτουργίες της κουζίνας και οργανωθείτε.

B. Οι σερβιτόροι παίρνουν πρώτα παραγγελίες ποτών, ώστε να δώσουν χρόνο στην κουζίνα

C. Προσφέρετε στους επισκέπτες ένα δωρεάν ποτό ή γλυκό. Ζητήστε συγγνώμη για τη καθυστέρηση.



Κουζίνα

**10. Έχετε ένα νέο προμηθευτή λαχανικών.
Αναθέστε στο νέο σας συνάδελφο τη
παράδοση, έλεγχο και αποθήκευση.**

A. Δείξτε στον συνάδελφό σας τι να κάνει.

B. Δώστε εντολή στο συνάδελφο σας να ελέγξει γρήγορα τι λείπει από τη λίστα παραγγελιών.

C. Δείτε με τον συνάδελφό σας πώς να βελτιώσετε την υπηρεσία παράδοσης.



Κουζίνα

11. Ένας πελάτης με αλλεργίες ζητά ένα ειδικό γεύμα. Ο μάγειρας δεν είναι συνηθισμένος να ετοιμάζει γεύματα ασφαλή για αλλεργίες.

- A.** Δώστε προτεραιότητα στις ανάγκες του πελάτη έναντι της άνεσης του υπαλλήλου.
- B.** Ζητήστε από τον πελάτη να είναι υπομονετικός και να συμβιβαστεί με το άμεσο αίτημά του.
- C.** Υποστηρίξτε τον μάγειρα αναθέτοντας σε ένα συνάδελφο να βοηθήσει.



Κουζίνα

12. Ένας διευθυντής αναθέτει τις εργασίες καθαρισμού σε γυναίκες υπαλλήλους και τη συντήρηση του εξοπλισμού σε άνδρες. Δεν βλέπει πρόβλημα.

- A.** Αυτό είναι καλό, κάθε φύλο είναι πιο κατάλληλο για αυτού του είδους τη δουλειά.
- B.** Τα καθήκοντα πρέπει να κατανέμονται σύμφωνα με την εμπειρία και την τεχνογνωσία
- C.** Θα ήταν καλύτερο να εφαρμοστεί ένα σχέδιο «εναλλαγής εργασιών».



Κουζίνα

13. Μια διακοπή στη σύνδεση του διαδικτύου στο γραφείο διακόπτει τις κρατήσεις και τις υπηρεσίες επισκεπτών.

- A.** Πείτε σε όλους τους επισκέπτες να επιστρέψουν αργότερα.
- B.** Χειριστείτε ερωτήσεις, σημειώστε στοιχεία των επισκεπτών και καλέστε ξανά αργότερα.
- C.** Απλώς κάντε τις κρατήσεις, γράψτε τις και ελπίζετε να υπάρχει διαθεσιμότητα.



Γραμματεία

**14. Κουτσομπόληδες στο γραφείο
κοροϊδεύουν ένα εσωστρεφή συνάδελφο
για μια συγκεκριμένη ανάρτησης που
μοιράστηκε στα ΜΚΔ.**

- A.** Αναφέρετέ το συμβάν κρυφά στο διευθυντή
- B.** Μην κάνετε τίποτα, μπορεί να είστε ο επόμενος τους «στόχος»!
- C.** Εξηγήστε ότι η συμπεριφορά τους είναι λάθος και ότι την επόμενη φορά θα καταγγεληθούν.



Γραμματεία

15. Κατά τη διάρκεια ενός μπάρμπεκιου στη παραλία, μια ξαφνική καταιγίδα αναγκάζει τους καλεσμένους να αναζητήσουν καταφύγιο.

- A.** Ενημερώστε την ομάδα για τη μεταφορά της εκδήλωσης σε εσωτερικό χώρο
- B.** Συνεχίστε με το μπάρμπεκιου όπως σχεδιάστηκε, ελπίζοντας ότι η καταιγίδα θα περάσει
- C.** Πείτε στους επισκέπτες να φύγουν και επιστρέψτε τα χρήματά τους.



Γραμματεία

16. Η ομάδα σας καλείται να επεξεργαστεί μια ειδική προσφορά μια ομάδα πελατών με την οποία δεν είστε οικείοι.

- A.** Βρείτε μια προσφορά (π.χ. ειδικό μενού) διαφορετική από άλλα ξενοδοχεία.
- B.** Κάντε μια κοινή λίστα ελέγχου λεπτομερειών που πρέπει να μάθετε πριν κάνετε τη προσφορά.
- C.** Δείτε τι πρέπει να πείτε στη διοίκησή σας και εάν η απόρριψη αυτού είναι μια επιλογή.



Γραμματεία

17. Ένας έμπειρος διαχειριστής κρατήσεων δυσκολεύεται με το νέο λογισμικό κρατήσεων που προκαλεί επιβράδυνση στις κρατήσεις.

- A.** Υλοποιήστε εκπαιδευτικές συνεδρίες για όλη την ομάδα.
- B.** Επαναφέρετε το παλιό λογισμικό για εργασίες που έχουν ανατεθεί σε αυτό τον υπάλληλο.
- C.** Οργανώστε εξατομικευμένη εκπαίδευση για τον εργαζόμενο.



Γραμματεία

18. Σε μια δύσκολη μέρα, ζητείται από τους λογιστές να αγνοήσουν τις διαδικασίες ενημέρωσης του server . Ένας συνάδελφος δεν καταλαβαίνει γιατί.

A. Εξηγήστε ότι μερικές φορές χρειάζεται ευελιξία, για να ξεπεραστούν προβλήματα.

B. Σήμερα είναι δύσκολη μέρα και δεν υπάρχει χρόνος για εξηγήσεις.

C. Εξηγήστε ότι μερικές φορές οι κάποιες διαδικασίες προσπερνούνται, για να γίνει η δουλειά.



Γραμματεία

19. Μια αποσκευή επισκέπτη χάθηκε, αφού έφτασαν στο ξενοδοχείο. Ο επισκέπτης φωνάζει έξαλλος στον ρεσεψιονίστ.

A. Πάρτε μερικούς συναδέλφους και ψάξτε μαζί με τον επισκέπτη.

B. Κοιτάξτε μέσα από το υλικό της κάμερας για να ελέγξετε τι συνέβη με τις αποσκευές.

C. Δώστε στον επισκέπτη μια επιταγή για να αγοράσει νέα ρούχα



Γραμματεία

20. Κάποιος ακούει δυνατή μουσική στον υπολογιστή του μέσω των ηχείων, εκνευρίζοντας εσάς και άλλους. Πώς αντιμετωπίζετε αυτό το ζήτημα;

- A.** Αντιμετωπίζετε τον και ζητήστε του να σεβαστεί τους άλλους.
- B.** Βγείτε από το δωμάτιο και από εδώ και πέρα θα τρώτε το μεσημεριανό σας αλλού.
- C.** Ζητήστε του να χρησιμοποιεί ακουστικά και υπενθυμίστε ότι κάποιοι εργάζονται ακόμα.



Γραμματεία

21. Σας δίνεται πάντα η ίδια εργασία με μικρή διαφοροποίηση. Δεν αισθάνεστε πρόκληση.

- A.** Συνεχίστε να κάνετε την εργασία που αναμένεται από εσάς
- B.** Ζητήστε από συναδέλφους να ανταλλάξουν εργασίες μαζί σας
- C.** Ζητήστε από το διευθυντή μια συνάντηση για να συζητήσετε τα εργασιακά σας καθήκοντα



Γραμματεία

22. Τα σχόλια με παράπονα στο Διαδίκτυο αυξάνονται. Πρέπει να μάθετε λεπτομέρειες και να δείτε πώς να κερδίσετε ξανά τους επισκέπτες.

- A.** Καλέστε μια συνάντηση προσωπικού και συζητήστε μια έρευνα για να εντοπιστεί το πρόβλημα.
- B.** Καλέστε μια συνάντηση διευθυντών για να συζητήσετε τους λόγους και τους τρόπους βελτίωσης.
- C.** Καλέστε τους διευθυντές του γραφείου και πείτε τους να βρουν λύση..



Γραμματεία

23. Μια υπάλληλος υπερέχει στην εισαγωγή δεδομένων, αλλά το άμεσο στυλ επικοινωνίας της έχει προκαλέσει παρεξηγήσεις.

- A.** Συμβουλευτέ την εργαζόμενη να προσαρμόσει το στυλ επικοινωνίας της.
- B.** Προγραμματίστε μια ομαδική συνάντηση για ευαισθητοποίηση σχετικά με τη νευροποικιλομορφία.
- C.** Αναθέστε εκ νέου την υπάλληλο σε ένα ρόλο με ελάχιστη αλληλεπίδραση με την ομάδα.



Γραμματεία

24. Ο διευθυντής της αποθήκης είναι αναστατωμένος με ένα προμηθευτή και ξεσπά σε ένα βοηθό υπάλληλο. Ο υπάλληλος τώρα θέλει να παραιτηθεί.

- A.** Ο αποθηκάριος δεν χρωστά σε κανένα συγγνώμη
- B.** Ο αποθηκάριος πρέπει να ζητήσει συγγνώμη. Δεν θα επαναληφθεί.
- C.** Ο αποθηκάριος θα πρέπει να ζητήσει συγγνώμη, εξηγώντας ότι αυτό είναι μέρος της δουλειάς



Γραμματεία

25. Μια επισκέπτρια διαπιστώνει ότι το δωμάτιό του δεν έχει καθαριστεί πριν το check-in και παραπονιέται. Η καμαριέρα αισθάνεται άσχημα.

A. Ζητήστε συγγνώμη και προσφέρετέ της ένα νέο δωμάτιο αμέσως, με ένα ποτήρι σαμπάνια.

B. Πείτε της να περιμένει στο λόμπι για να καθαριστεί το δωμάτιο όσο περιμένει.

C. Δώστε στη καμαριέρα εξοπλισμό καθαρισμού και πείτε της πώς να καθαρίσει το δωμάτιο.



Πεσεψιόν

26. Ένας επισκέπτης φλερτάρει τη ρεσεψιονίστ. Καθώς πλησιάζετε, αλλάζει θέμα και λέει ότι είναι εκεί για να ζητήσει μερικές πετσέτες.

A. ‘Φύγετε αμέσως από εδώ, ξέρω πολύ καλά τι κάνετε!’”

B. ‘Θα στείλουμε αμέσως μια καμαριέρα, μπορείτε να συνεχίσετε τη μέρα σας’.”

C. ‘Σας υπενθυμίζω ευγενικά ότι αυτή η συμπεριφορά είναι ακατάλληλη και σας ζητώ να φύγετε’.”



Πεσεψιόν

27. Ένα άγνωστο άτομο κάθεται στο λόμπι, παρενοχλώντας τους επισκέπτες και το προσωπικό. Αρνείται να φύγει.

- A.** Ενημερώστε τον ότι είστε νομικά υποχρεωμένοι να καλέσετε την αστυνομία
- B.** Αγορήστε τη συμπεριφορά του αγνώστου και επικεντρώθείτε στους καλεσμένους σας
- C.** Ανεβάστε την ένταση της μουσικής με την ελπίδα ότι θα φύγει



Πεσεψιόν

28. Το σύστημα εγγραφής επισκεπτών διακόπτεται και δεν μπορείτε να εκδώσετε τα κλειδιά πρόσβασης. Πώς χειρίζεστε αυτό το πρόβλημα;

- A.** Είναι εκτός της ευθύνης σας: Αποχωρήστε από τη σκηνή ενημερώνοντας τους συναδέλφους.
- B.** Ζητήστε σγγνώμη για τη καθυστέρηση.
- C.** Λάβετε τα στοιχεία των επισκεπτών για εγγραφή αργότερα και ενημερώστε για τη καθυστέρηση.



Πεσεψιόν

29. Ένας επισκέπτης σε αναπηρικό τροχόκαθισμα είναι απογοητευμένος που το προσβάσιμο δωμάτιο δεν είναι έτοιμο ακόμα.

A. Ζητήστε από τον επισκέπτη να περιμένει στο λόμπι.

B. Ζητήστε συγγνώμη και προσφέρετε ένα δωρεάν ποτό στο λόμπι.

C. Προσφέρετε μια δωρεάν αναβάθμιση σε διαθέσιμο premium δωμάτιο.



Πεσεψιόν

30. Ένας επισκέπτης εκφράζει την απογοήτευσή του για τη διαδικασία check-in. Ο ρεσεψιονίστ δυσκολεύεται να καταλάβει το τόνο του.

- A.** Προσφερθείτε να εξετάσετε μαζί τα στοιχεία κράτησής, αντιμετωπίζοντας άμεσα το πρόβλημα
- B.** Ο ρεσεψιονίστ ζητά από τον επισκέπτη να ηρεμήσει πρώτα.
- C.** Ο ρεσεψιονίστ επιμένει ότι δεν υπάρχει λάθος.



Πεσεψιόν

31. Η ρεσεψιονίστ δέχεται πολλές ερωτήσεις ταυτόχρονα. Συντετριμμένη, δυσκολεύεται να χειριστεί τη δουλειά.

- A.** Βοηθήστε την απαντώντας σε ερωτήσεις, αφήνοντάς την ελεύθερη να διαχειριστεί τις κλήσεις.
- B.** Μερικές φορές μια δουλειά είναι δύσκολη. Ας το αντιμετωπίσει.
- C.** Ζητήστε από κάποιον από τη γραμματεία να παρέμβει.



Πεσεψιόν

32. Μέσω κυκλώματος ασφαλείας, ο ρεσεψιονίστ παρατηρεί ότι ένα άτομο είναι ξαπλωμένο στο έδαφος δίπλα στη πισίνα. Τι πρέπει να κάνει;

- A.** Να τον αφήσει εκεί. Είναι άλλος ένας μεθυσμένος!
- B.** Να καλέσει το 112 και να αφήσει το πόστο του για να πάει να ελέγξει αν είναι καλά
- C.** Να καλέσει την ασφάλεια για να τον ελέγξει και να καλέσει το 112.



Πεσεψιόν

33. Μια επισκέπτρια τηλεφωνεί για να αναφέρει τραυματισμό. Χρειάζεται βοήθεια στο δωμάτιό της. Έχετε επισκέπτες που περιμένουν για check in.

A. Ζητήστε της να περιμένει το δωμάτιό της ενώ εσείς βοηθάτε τους άλλους επισκέπτες.

B. Μείνετε ήρεμοι και διαβεβαιώστε την ότι θα στείλετε αμέσως κάποιον να τη βοηθήσει

C. Δώστε οδηγίες να επικοινωνήσει με το 112 και συνεχίστε να βοηθάτε άλλους επισκέπτες.



Πεσεψιόν

34. Κατά τη διάρκεια της ημέρας, μια νεαρή επισκέπτρια ζητά τη βοήθειά σας νιώθοντας να την καταδιώκει κάποιος.

- A.** Ζητήστε από την ασφάλεια ή ένα διευθυντή να ελέγξει το βίντεο CCTV και καλέστε το 112
- B.** Καλέστε την ασφάλεια και ζητήστε τους να πάνε να βρουν τον ύποπτο.
- C.** Ακολουθήστε την έξω από το ξενοδοχείο και αναζητήστε τον ύποπτο.



Πεσεψιόν

35. Σε μια πολυάσχολη περίοδο check-in, ένας νέος υπάλληλος προκαλεί καθυστερήσεις γιατί διασκεδάζει τους επισκέπτες με αστεία.

A.

Ανακατανομή του νέου υπαλλήλου σε εργασίες γραφείου κατά τις ώρες αιχμής.

B.

Επιτρέψτε στον υπάλληλο να συνεχίσει, εκτιμώντας τη συνεισφορά του.

C.

Ενθαρρύνετε τον να συναναστραφεί με τους επισκέπτες αργότερα.



Πεσεψιόν

36. Ένας επισκέπτης πλησιάζει ένα μέλος του προσωπικού με παράπονο. Η υπάλληλος δυσκολεύεται να ερμηνεύσει το παράπονο. Πρέπει...

A. Να αποφύγει τη συζήτηση και ζητήσει από τον επισκέπτη να δει το διευθυντή.

B. Να αγνοήσει τα συναισθήματα του επισκέπτη και διαβάσει τους κανόνες σχετικά με το ζήτημα.

C. Να ακούσει το πρόβλημα και ενημερώσει ότι η καταγγελία θα μεταφερθεί στη διαχείριση



Πεσεψιόν

37. Κατά τη διάρκεια ενός πολυάσχολου δείπνου, ο νέος σερβιτόρος ρίχνει ένα δίσκο με ποτά στο τραπέζι των καλεσμένων.

A. Δώστε τους μερικές χαρτοπετσέτες για να στεγνώσουν και φέρτε νέα ποτά.

B. Ζητήστε βοήθεια για να καθαρίσετε και να αντικαταστήσετε τα ποτά δωρεάν.

C. Ζητήστε βοήθεια για το καθάρισμα και το στέγνωμα. αντικαταστήστε τα ποτά και χρεώστε τα.



Εστιατόριο

38. Ένας επισκέπτης με πακέτο half-board, σας ζητά να τον αφήσετε να ανταλλάξει το αποψινό δείπνο με το αυριανό γεύμα που δικαιούται.

A. Επιτρέψτε του να το κάνει, αυτή τη φορά και μόνο!

B. Εξηγήστε του ότι αυτό δεν είναι αποδεκτό και ζητήστε του να φύγει.

C. Εξηγήστε ότι δεν μπορεί να γίνει αυτό, αλλά μπορείτε να προσφέρετε ένα δωρεάν ποτό.



Εστιατόριο

39. Το εστιατόριο είναι ήσυχο σήμερα, με αποτέλεσμα να υπάρχει υπερβολικό προσωπικό. Η βάρδια σας δεν τελειώνει για άλλες δύο ώρες

- A.** Πηγαίνετε στο δωμάτιο του προσωπικού για να περάσετε χρόνο στο τηλέφωνό σας
- B.** Βοηθήστε στην κουζίνα ή σε άλλες μηνιαίες υποχρεώσεις
- C.** Συντονιστείτε με την ομάδα για να δείτε αν κάποιος μπορεί να φύγει νωρίς



Εστιατόριο

40. Στο τέλος ενός γεύματος, ένας επισκέπτης αντιμετωπίζει προβλήματα με την πιστωτική του κάρτα. Δεν λειτουργεί. Τι μπορείτε να κάνετε;

- A.** Ζητήστε βοήθεια από συνάδελφό σας.
- B.** Δείτε με τον επισκέπτη πού μπορείτε να βρείτε μετρητά ή πρόσβαση σε ΑΤΜ.
- C.** Συζητήστε την υπόθεση με την ομάδα σας και βρείτε τη λύση.



Εστιατόριο

41. Μια οικογένεια με παιδί με περευαίσθησία στο δυνατό ήχο ζητά ήσυχο τραπέζι. Τα μόνα διαθέσιμα τραπέζια είναι κοντά στη θορυβώδη κουζίνα.

A. Εξηγήστε ότι δεν μπορεί να γίνει τίποτα.

B. Εξηγήστε την κατάσταση και προσφέρετε δωρεάν αναψυκτικά ενώ περιμένουν για ένα τραπέζι.

C. Ζητήστε από άλλους επισκέπτες να μετακινηθούν, ώστε να καθίσουν σε ένα πιο ήσυχο μέρος.



Εστιατόριο

42. Ένας πελάτης στο μπαρ έχει μια πολύπλοκη παραγγελία με πολλές προσαρμογές. Ο μπάρμαν δυσκολεύεται να επεξεργαστεί την παραγγελία. Πρέπει...

A. Να διευκρινίσει ευγενικά τη παραγγελία, να την επαναλάβει και να πάρει σημειώσεις.

B. Να ζητήσει από τον πελάτη να κάνει μια λιγότερο περίπλοκη παραγγελία

C. Να ζητήσει συγγνώμη και τηλεφωνήσει σε έναν άλλο συνάδελφο για να λάβει τη παραγγελία



Εστιατόριο

43. Κατά τη διάρκεια μιας πολύβουης μεσημεριανής υπηρεσίας, ο νέος σερβιτόρος παραβλέπει κατά λάθος μια παραγγελία, προκαλώντας καθυστέρηση.

A. Ζητήστε συγγνώμη, δώστε προτεραιότητα στην παραγγελία και προσφέρετε δωρεάν επιδόρπια.

B. Ζητήστε συγγνώμη και βάλτε τη παραγγελία στη σειρά.



Εστιατόριο

44. Ο σεφ φωνάζει σε ένα σερβιτόρο που κατά λάθος έδωσε δύο φορές παραγγελία. Ο διευθυντής του εστιατορίου λείπει σε μια συνάντηση.

A. Πείτε στον σεφ να μειώσει τους τόνους, οι πελάτες ακούνε τα πάντα!

B. Μην κάνετε τίποτα, περιμένετε να επιστρέψει ο διευθυντής

C. Απολογηθείτε, πείτε στον σεφ να κάνει διάλειμμα και αναφέρετε το περιστατικό.



Εστιατόριο

45. Ένα τραπέζι παραπονιέται για λάθος παραγγελία. Ακούτε το σερβιτόρο να απαντά με αγένεια και να τους κατηγορεί ότι λένε ψέματα.

- A.** Επέμβετε αμέσως για να τους ηρεμήσετε και ζητήστε συγγνώμη από τους καλεσμένους
- B.** Αφήστε το συνάδελφό σας να το χειριστεί
- C.** Βιαστείτε να αναφέρετε το συμβάν στη διευθύντρια



Εστιατόριο

46. Τον τελευταίο καιρό, είχατε προβλήματα με μεθυσμένους επισκέπτες που διαταράσσουν την ηρεμία τα βράδια της Παρασκευής. Χρειάζεστε λύση.

- A.** Καλέστε την ασφάλεια να τους διώξει από την εγκατάσταση
- B.** Ενημερώστε τους έχετε νομική υποχρέωση να το σέβρις και να προσφέρετε μη αλκοολούχα ποτά.
- C.** Προτείνετε τους να πάνε στα δωμάτιά τους ή να ξεκουραστούν στον χώρο της ρεσεψιόν.



Εστιατόριο

47. Μια VIP επισκέπτρια ανακοινώνει την άφιξή της μέσα σε μία ώρα και η σουίτα χρειάζεται ακόμα καθαρίσμα. Η καμαριέρα δεν αντέχει τη πίεση.

A. Αναθέστε στη καμαριέρα σε άλλα καθήκοντα. Θα προετοιμάσουν άλλοι τη σουίτα.

B. Ζητήστε από τη καμαριέρα να ασχοληθεί με την επιθεώρηση, ενώ οι άλλοι καθαρίζουν.

C. Πείτε στη καμαριέρα να βιαστεί και να κάνει ο,τι μπορεί.



Εστιατόριο

48. Ένας πελάτης παραπονιέται στο σερβιτόρο για τη ποιότητα του γεύματός του με κακό τρόπο. Ο σερβιτόρος δυσκολεύεται να μείνει ήρεμος.

A. Πρέπει να καλέσει το προϊστάμενο και κάνει άλλες δουλειές

B. Πρέπει να προσφέρει δωρεάν επιδόρπιο ή/και ποτά.

C. Δεν πρέπει να δώσει σημασία στον αγενή πελάτη.



Εστιατόριο

49. Ένας επισκέπτης αναφέρει μια περίεργη μυρωδιά στο δωμάτιό του. Η έρευνα αποκαλύπτει ένα πρόβλημα μούχλας.

A. Κρεμάστε αποσμητικά και καθαρίστε τη μούχλα αργότερα.

B. Μεταφέρετε τον επισκέπτη σε άλλο δωμάτιο με δωρεάν αναβάθμιση.

C. Οι καθαριστές καθαρίζουν τη μούχλα επί τόπου. Ο επισκέπτης παραμένει στο δωμάτιο.



Ξενώνες

50. Βοηθάτε ένα επισκέπτη στο μεταφέροντας τις αποσκευές του στο δωμάριο. Σας ευχαριστεί για την εξυπηρέτηση, αλλά δεν αφήνει φιλοδώρημα..

A. ‘Τι τσιγκούνης &*@#\$*\$!!!’

B. ‘Θα αποχαιρέτησω τον επισκέπτη και θα συνεχίσω τη μέρα μου’

C. ‘Δεν έκανα τη δουλειά μου σωστά..’



Ξενώνες

51. Καθαρίζοντας ένα δωμάτιο, ανακαλύπτετε ότι ένας επισκέπτης κάπνιζε τσιγάρα και άφησε τα φίλτρα στο κάδο.

- A.** Ψεκάστε το δωμάτιο με επιπλέον αποσμητικό χώρου και πετάξτε τα σκουπίδια
- B.** Γράψτε ένα σημείωμα στον καλεσμένο, ζητώντας του να μην καπνίσει ξανά μέσα στο δωμάτιο
- C.** Καθαρίστε καλά το δωμάτιο και αναφέρετε την κατάσταση στο διευθυντή σας



Ξενώνες

52. Έχετε παρατηρήσει πρόσφατα ότι τα δωμάτια χρησιμοποιούνται μεταξύ των check-in. Μπορεί να είναι από συνάδελφους;

A. Επικοινωνήστε με τον προϊστάμενό σας και ενημερώστε τον για την υποψία σας.

B. Καλέστε τους συναδέλφους σας και πείτε τους να σταματήσουν

C. Συζητήστε την ανησυχία σας με τους συναδέλφους σας όταν είστε ξανά στην ίδια βάρδια



ΞΕΝΩΝΕΣ

53. Ένας επισκέπτης με σωματική αναπηρία ανακαλύπτει ότι κατά λάθος έχει κλείσει σε ένα standard δωμάτιο χωρίς χαρακτηριστικά προσβασιμότητας.

A. Ζητήστε συγγνώμη και κάντε δωρεάν αναβάθμιση σε premium προσβάσιμο δωμάτιο.

B. Φέρτε πρόσθετα βοηθήματα ή εξοπλισμό για να κάνετε προσβάσιμο το standard δωμάτιο.

C. Κάντε έκπτωση για τη διαμονή τους, ενώ κάνετε άμεσες προσαρμογές στο standard δωμάτιο.



ΞΕΝΩΝΕΣ

54. Μια νέα καμαριέρα καλείται διαχειριστεί την απογραφή των προμηθειών καθαρισμού, αλλά δεν είναι σίγουρος τι να κάνει. Πρέπει να...

A. Παρέχουμε γραπτές οδηγίες και οπτικά βοηθήματα για τη συμπλήρωση της εκπαίδευσης.

B. Παρέχουμε άλλη μια εβδομάδα εκπαίδευσης

C. Προσφέρουμε ένα μπόνους σε άλλη καμαριέρα για να το κάνει.



ΞΕΝΩΝΕΣ

55. Όταν μπαίνει στο δωμάτιό του, μια επισκέπτρια βλέπει ότι το τηλεχειριστήριο της τηλεόρασης δεν λειτουργεί. Κατηγορεί τις καμαριέρες.

- A.** Πείτε της να χρησιμοποιήσει τα κουμπιά στη τηλεόραση αντί για το τηλεχειριστήριο.
- B.** Στείλτε ένα τεχνικό να αντικαταστήσει την τηλεόραση.
- C.** Στείλτε ένα τεχνικό να το ελέγξει και να αντικαταστήσει τις μπαταρίες.



Ξενώνες

56. Ο συνάδελφός σας κάνει συχνά διαλείμματα. Καταλήγετε να πρέπει να καθαρίσετε σχεδόν τα διπλάσια δωμάτια από αυτόν.

- A.** Ο καταμερισμός εργασίας πρέπει να είναι δίκαιος! Ενημερώστε ότι δεν είναι εντάξει.
- B.** Πείτε του να σταματήσει να σας φορτώνει επιπλέον δουλειά, διαφορετικά θα τον αναφέρετε.
- C.** Αναφέρετε τον στη διοίκηση και περιμένετε να δείτε τι θα συμβεί.



Ξενώνες

57. Μια επισκέπτρια ζητά επιπλέον πετσέτες. Συνειδητοποιείτε ότι δεν είναι διαθέσιμες λόγω καθυστερήσεων στο πλυσταριό.

- A.** Συνεχίστε με την καθαριότητα χωρίς να παρέχετε τις πετσέτες
- B.** Σπεύστε στο πλυσταριό και πείτε στους συναδέλφους σας να βιαστούν
- C.** Αφήστε μια κάρτα ενημέρωσης για τη καθυστέρηση και ότι οι πετσέτες θα παραδωθούν σύντομα.



ΞΕΝΩΝΕΣ

58. Έχετε νέα προϊόντα καθαρισμού. Δεν καταλαβαίνετε τις οδηγίες χρήσης. Παρατηρείτε επίσης ότι δεν είναι καλής ποιότητας.

A. Χρησιμοποιήστε τα σύμφωνα με τις οδηγίες αν και δεν είναι τόσο καλά

B. Χρησιμοποιήστε τα όπως έχετε συνηθίσει, με κίνδυνο δυσσυχίας και λεκέδων

C. Γράψτε μια αναφορά στη διοίκηση και ζητήστε μια επίλυση



ΞΕΝΩΝΕΣ

59. Η ομάδα καθαριότητας πρέπει να προετοιμάσει τα δωμάτια γρήγορα, αλλά ένας υπάλληλος με προσοχή στη λεπτομέρεια προκαλεί καθυστερήσεις.

- A.** Αναθέστε τον υπάλληλο σε χώρους που δεν επηρεάζουν άμεσα την ετοιμότητα των δωματίων.
- B.** Αφήστε τον υπάλληλο να συνεχίσει την αποστολή του, εκτιμώντας την ποιότητα της εργασίας.
- C.** Αναθέστε στον υπάλληλο εργασία μαζί με ένα συνάδελφο, διαμοιράζοντας την εργασία.



Ξενώνες

60. Μια επισκέπτρια πλησιάζει τη ρεσεψιόν και προσφέρει στην ρεσεψιονίστ φιλοδώρημα, εάν την αφήσει να παραλείψει την ουρά.

A. Ζητάμε ευγενικά συγγνώμη και διαβεβαιώνουμε την επισκέπτρια ότι θα γίνει check in σύντομα.

B. Αποδεχόμαστε το φιλοδώρημα και αφήνουμε την επισκέπτρια να παραλείψει την ουρά

C. Ζητάμε από την επισκέπτρια να αυξήσει το ποσό και θα δούμε τι μπορεί να γίνει



Ξενώνες



Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST

Ξενοδοχείο HOST: Εγχειρίδιο Παιχνιδιού





Εισαγωγή στο Παιχνίδι

Στο παιχνίδι 'Hotel HOST,' διαχειρίζεστε ένα ανερχόμενο ξενοδοχείο που είναι γνωστό τοπικά για τις εξαιρετικές του εγκαταστάσεις, το φιλόξενο προσωπικό και το εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον.

Μπορείτε να διατηρήσετε αυτή τη φήμη στον συνεχώς μεταβαλλόμενο κλάδο της φιλοξενίας;

Συνεργαστείτε με τους συμπαίκτες σας για να λύσετε τα ζητήματα που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο και να προσφέρετε εξαιρετικές υπηρεσίες στους επισκέπτες σας. Η επιτυχία θα σας χαρίσει μια θέση ανάμεσα στα φημισμένα ξενοδοχεία της περιοχής σας.

Προετοιμασία

1. Τοποθετήστε το Ταμπλό:

Τοποθετήστε το ταμπλό του Hotel HOST στο τραπέζι ώστε να το βλέπουν όλοι οι παίκτες.

2. Ανακατέψτε τις Κάρτες Ερωτήσεων:

Ανακατέψτε τις κάρτες ερωτήσεων και τοποθετήστε τις ανάποδα στο ταμπλό.

3. Οργανώστε τις Κάρτες Δωματίων:

Χωρίστε τις κάρτες δωματίων σε στοίβες ανά τύπο, ανακατέψτε κάθε στοίβα και τοποθετήστε τις ανάποδα στις κατάλληλες θέσεις στο ταμπλό.

4. Επιλέξτε ένα Ξενοδοχείο:

Ανακατέψτε τις κάρτες ξενοδοχείων και τραβήξτε μία τυχαία, ή επιλέξτε μία που σας αρέσει. Αυτό είναι το ξενοδοχείο που θα διαχειριστείτε κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού.

5. Τοποθετήστε τους Δείκτες Ποιότητας:

Τοποθετήστε τους δείκτες 'ομαδικού πνεύματος' και 'Ποιότητας Υπηρεσιών' στη μέση των αντίστοιχων διαδρομών τους.



Δομή Γύρου

Ο παίκτης με τη μεγαλύτερη προϋπηρεσία στο Ξενοδοχείο ξεκινά. Το παιχνίδι συνεχίζεται δεξιόστροφα μέχρι όλοι οι παίκτες να έχουν δύο γύρους.

1. Στην αρχή του γύρου, ο παίκτης ρίχνει ένα εξάπλευρο ζάρι.
2. Συγκρίνετε το αποτέλεσμα του ζαριού με την κάρτα αναφοράς για να δείτε ποια κάρτα θα παίξετε.

Παίζοντας μια Κάρτα Ερώτησης

- Ο/η παίκτης/τρια διαβάζει δυνατά τη κάρτα ερώτησης.
- Αν η ερώτηση απευθύνεται στον/ην ίδιο/α, την απαντάει.
- Αν περάσει την ερώτηση σε κάποιον/α άλλο/η, αυτός/ή απαντάει.
- Οι άλλοι παίκτες μπορούν να αντιδράσουν μετά την απάντηση του καθορισμένου ατόμου, συμφωνώντας ή διαφωνώντας.
- Μετά από μια σύντομη συζήτηση, ο/η αρχηγός του παιχνιδιού απονέμει πόντους όπως υποδεικνύεται στην κάρτα.

Παίζοντας μια Κάρτα Σεναρίου

- Ο παίκτης/τρια διαβάσει το σενάριο και τις πιθανές απαντήσεις στην ομάδα.
- Οι παίκτες συζητούν και επιλέγουν μια απάντηση μαζί. Ο αρχηγός του παιχνιδιού διασφαλίζει ότι η συζήτηση είναι σύντομη και δίκαιη.
- Η πλειοψηφία αποφασίζει το αποτέλεσμα. Αν δεν επιτευχθεί πλειοψηφία, το τελικό αποτέλεσμα αποφασίζεται από τον/την αρχηγό του παιχνιδιού.
- Ο/η αρχηγός του παιχνιδιού διαβάσει το αποτέλεσμα, προσαρμόζει τους δείκτες Ομαδικού Πνεύματος και Ποιότητας Υπηρεσιών και παρέχει μια προφορική εξήγηση.



Λήξη Παιχνιδιού

Το παιχνίδι τελειώνει μόλις όλοι οι παίκτες έχουν δύο γύρους ρίψης του ζαριού και λήψης κάρτας.

Βαθμολογία

Προσθέστε τους πόντους που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού και τους πόντους στις διαδρομές 'Ομαδικού Πνεύματος' και 'Ποιότητας Υπηρεσιών'. Η τελική βαθμολογία είναι το άθροισμα αυτών των πόντων.

Παράδειγμα:

- Πόντοι που κερδήθηκαν από την απάντηση ερωτήσεων: 12
- Διαδρομή ομαδικού πνεύματος: 6
- Διαδρομή ποιότητας: 3
- Τελική βαθμολογία: $12 + 6 + 3 = 21$ πόντοι

Πίνακας Σύγκρισης:

- Ξενοδοχείο The Golden Horse: 25 πόντοι
- Ξενοδοχείο Heaven's Pillow: 20 πόντοι
- Ξενοδοχείο Willow Flower: 15 πόντοι
- Ξενοδοχείο Bronze Fence: 10 πόντοι
- Ξενοδοχείο Broken Kettle: 5 πόντοι

Κερδίσατε και με τα πέντε ξενοδοχεία; Αν όχι, δοκιμάστε ξανά για να βελτιώσετε τη βαθμολογία σας!

1. Κατά τη διάρκεια ενός πολυάσχολου δείπνου, ένας από τους σεφ χύνει κατά λάθος μια κατσαρόλα με καυτό νερό, προκαλώντας ελαφρύ έγκαυμα στο χέρι του. Αναζητά γρήγορα τις πρώτες βοήθειες από τον καθορισμένο υπεύθυνο ασφαλείας της κουζίνας, ενώ ένας άλλος σεφ αναλαμβάνει το σταθμό του, για να εξασφαλίσει την ομαλή συνέχιση της υπηρεσίας. Η ομάδα θα πρέπει να επιλέξει το Γ, όπου χειρίζεται την κατάσταση ήρεμα και επαγγελματικά, με τον τραυματισμένο σεφ να επιστρέφει στη δουλειά αφού λάβει την κατάλληλη φροντίδα.

A: JS: --, SQ: +
B: JS: --, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

2. Κατά την εκτέλεση οποιουδήποτε είδους εργασίας, είναι απολύτως φυσιολογικό οι εργαζόμενοι να χρειάζονται διαλείμματα για διάφορους λόγους. Σε αυτή τη περίπτωση, ο συνάδελφος μας ζητάει να τον καλύψουμε και φεύγει για πολύ περισσότερο από όσο θα έπρεπε. Αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι είναι σκασιάρχης, ίσως κάτι του συνέβη. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α, καθώς είναι η καλύτερη επιλογή που λαμβάνει υπόψη την επαγγελματική ευθύνη και ενημερώνει επίσης τον υπεύθυνο.

A: JS: +, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: -, SQ: -

3. Είναι αναμενόμενο από εσάς να φτάσετε καλά προετοιμασμένοι στη βάρδια σας. Μερικές φορές αυτό δεν συμβαίνει και επιτρέπεται πάντα να κάνετε ένα διάλειμμα ή να φάτε το γεύμα σας κατά τη διάρκεια μιας βάρδιας. Η Επιλογή Α φροντίζει άμεσα για επείγουσες ανάγκες, διασφαλίζοντας ότι μπορείτε να εκτελέσετε εργασίες για το υπόλοιπο της βάρδιας. Ωστόσο, είναι σημαντικό να λάβετε υπόψη την ομάδα σας και να επικοινωνήσετε τις ανάγκες σας για να

A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

προσαρμόσετε τα διαλείμματα κατά τη διάρκεια των πολυάσχολων χρόνων, διασφαλίζοντας ότι κανείς δεν θα μείνει πίσω, γιατί η επιλογή Γ είναι η καλύτερη.

4. Το περιβάλλον, ο ενεργειακός εφοδιασμός, η αύξηση των αλλεργιών, τα νέα προϊόντα τροφίμων και πολλά άλλα είναι κινητήριες δυνάμεις της αλλαγής. Η παρακολούθηση των νέων εξελίξεων και των αναγκών των επισκεπτών στις δίαιτες θα πρέπει να συνυπάρχει με οποιαδήποτε άλλη πτυχή της γαστρονομικής πολιτικής του εστιατορίου σας. (Α) Η απόρριψη συγκεκριμένων επιθυμιών επισκεπτών δεν πρέπει ποτέ να είναι λύση. Θα πρέπει να προσπαθήσετε να βρείτε ένα εναλλακτικό μενού με συστατικά που ταιριάζουν στις ανάγκες των επισκεπτών σας. (Β) Μακροπρόθεσμα, θα πρέπει να σχεδιάσετε με όλη την ομάδα του εστιατορίου πώς να αντιδράσετε καλύτερα στο μέλλον.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: +

5. Η προετοιμασία και το σερβίρισμα ποιοτικού φαγητού είναι η ύψιστη προτεραιότητα. Αν και είναι δύσκολο να επιλυθεί άμεσα μια τέτοια κατάσταση, το προσωπικό της κουζίνας και η διεύθυνση πρέπει να αντιμετωπίσουν γρήγορα το πρόβλημα χωρίς να θυσιάσουν την ποιότητα. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

6. Η ανάθεση ενός καθορισμένου χώρου εργασίας με ελάχιστους περισπασμούς βοηθά τον μάγειρα να διαχειριστεί την αισθητηριακή υπερφόρτωση κατά τη διάρκεια των πολυάσχολων υπηρεσιών δείπνου. Αυτή η προσέγγιση δημιουργεί ένα πιο ήσυχο, πιο εστιασμένο περιβάλλον, επιτρέποντας στον μάγειρα να

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

συγκεντρωθεί αποτελεσματικά στις εργασίες του παρά το χάος της κουζίνας.

7. Καθώς το προσωπικό της κουζίνας προετοιμάζεται για την υπηρεσία πρωινού, ο επικεφαλής σεφ ανακαλύπτει ότι ένα σημαντικό συστατικό λείπει από το απόθεμα. Θα πρέπει να συντονιστεί με το τμήμα αγορών για να κανονιστεί μια επείγουσα παράδοση. Στο μεταξύ, η ομάδα της κουζίνας αυτοσχεδιάζει προσφέροντας εναλλακτικές επιλογές πρωινού για να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των επισκεπτών.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

8. Καθώς το εστιατόριο ανοίγει για μεσημεριανό γεύμα, ο υπεύθυνος της κουζίνας παρατηρεί ότι οι σερβιτόροι έχουν κατακλυστεί από παραγγελίες. Η κουζίνα δεν μπορεί να συμβαδίσει με όλες τις παραγγελίες και οι πρώτοι επισκέπτες που ήρθαν τώρα σερβίρονται κρύο φαγητό. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν το Β ή το C, που είναι βιώσιμοι και επαγγελματικοί τρόποι αντιμετώπισης αυτής της κατάστασης. πάντως το ένα δεν είναι καλύτερο από το άλλο!

A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: -
C: JS -, SQ +

9. Σε περιόδους σοβαρής υποστελέχωσης, είναι σημαντικό να εξετάζονται επιλογές που ανακουφίζουν την πίεση. Η επιλογή Β περιλαμβάνει την αναζήτηση βοήθειας από άλλα τμήματα, διασφαλίζοντας ομαλότερη λειτουργία παρά την έλλειψη. Ομοίως, η επιλογή Γ προτείνει την αναβολή λιγότερο επειγόντων εργασιών, επιτρέποντας στην ομάδα να επικεντρωθεί σε κρίσιμες ευθύνες και να διατηρήσει την ποιότητα των υπηρεσιών υπό δύσκολες συνθήκες.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

10. Η παράδοση των προϊόντων υψηλής ποιότητας που χρειάζεστε στο εστιατόριο είναι εξίσου σημαντική με την προετοιμασία των καλύτερων μενού και την παροχή της καλύτερης απόδοσης υπηρεσιών. Είναι σημαντικό να λαμβάνετε υπόψη όλους τους συναδέλφους σχετικά με (νέες) διαδικασίες, να επαναλαμβάνετε ορισμένες οδηγίες τακτικά, να μοιράζεστε την εργασία με σαφείς ευθύνες και να μοιράζεστε πληροφορίες για κριτήρια και διαδικασίες. Η διατήρηση της ποιότητας σε υψηλό επίπεδο πρέπει να είναι μια γενική σκέψη, αλλά η επιλογή της υπηρεσίας αγοράς μπορεί τελικά να είναι απόφαση του σεφ.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

11. Η συνεργασία του μάγειρα με ένα συνάδελφο θα ενθαρρύνει την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων χωρίς να διακυβεύεται η ποιότητα της υπηρεσίας. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Γ.

A: JS: -, SQ: +
B: JS: -, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

12. Οι επιλογές Β και Γ είναι σωστές γιατί αντιμετωπίζουν την ανάγκη εφαρμογής σωστών πρακτικών διαφορετικότητας στην κουζίνα, προάγοντας την ισότητα και τη δικαιοσύνη μεταξύ των εργαζομένων.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

13. Εμφανίζεται μια ξαφνική διακοπή της σύνδεσης διαδικτύου στη γραμματεία, διακόπτοντας τα βασικά συστήματα για κρατήσεις και πληροφορίες επισκεπτών. Με το Διαδίκτυο εκτός λειτουργίας, το προσωπικό δυσκολεύεται να διαχειριστεί τις κρατήσεις, προκαλώντας διακοπές στις υπηρεσίες επισκεπτών. Το προσωπικό θα πρέπει να αντιμετωπίζει τις ερωτήσεις όσο καλύτερα μπορεί και να γράφει τις κρατήσεις

A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

με τα στοιχεία των πελατών. Εάν τα δωμάτια είναι γεμάτα όταν επιστρέψει το διαδίκτυο, καλέστε τους επισκέπτες. Αυτή η επιλογή φέρνει επιπλέον φόρτο εργασίας, αλλά είναι το καλύτερο δυνατό σενάριο. Επιλογή: B.

14. Ως μέλος του λογιστικού προσωπικού, ακούτε πρόσφατα κουτσομπολιά για ένα συνάδελφό σας που είναι εσωστρεφής. Οι κουτσομπόληδες τώρα τον κοροϊδοεύουν εξαιτίας μιας συγκεκριμένης ανάρτησης που μοιράστηκε στα social media. Το κουτσομπολιό είναι μια από τις πιο κοινές μορφές εκφοβισμού που συχνά δεν αντιμετωπίζεται, οδηγώντας σε μακροχρόνια προβλήματα στον χώρο εργασίας. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Γ, καθώς δίνει στους νταήδες την ευκαιρία να καταλάβουν το λάθος τους και να επανορθώσουν.

A: JS: -, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

15. Ο καιρός μπορεί να επηρεάσει πολύ μια εκδήλωση σε εξωτερικούς χώρους όπως ένα μπάρμπεκιου στην παραλία. Κατά τη διοργάνωση τέτοιων εκδηλώσεων, μια καλή πρακτική είναι να υπάρχουν πάντα κάποιες προβλέψεις για ένα σχέδιο B, που συνήθως αναφέρονται στην αναγκαιότητα μεταφοράς της εκδήλωσης σε εσωτερικούς χώρους με οργανωμένο τρόπο. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή A.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: --

C: JS: +, SQ: -

16. Η παγκοσμιοποίηση στον τουρισμό είναι γεγονός και η απόκτηση νέων ομάδων πελατών μπορεί να είναι μια σημαντική ροή εισοδήματος. Σε περίπτωση που δεν γνωρίζετε τίποτα γι' αυτό, θα πρέπει να υποθέσετε

A: JS: +, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

ότι υπάρχουν διαφορές στις προσδοκίες και την τυπική συμπεριφορά πιθανώς λόγω πολιτισμικών, θρησκευτικών, εθνικών ή άλλων παραγόντων. Πρέπει να ξέρετε να προσφέρετε μια εμπειρία επισκέπτη υψηλής ποιότητας. Καλό είναι να μάθετε περισσότερες λεπτομέρειες (Α), και αν δεν υπάρχει διαθέσιμο εργαλείο προγραμματισμού, ξεκινήστε από το μηδέν (Β). Η απόρριψη της ευκαιρίας έκδοσης μιας προσφοράς θα πρέπει να είναι η τελευταία λύση, εκτός εάν έχετε μια ειλικρινή ιδέα ότι μπορεί να μην υπάρχει πιθανότητα να εκτελέσετε την υπηρεσία.

17. Η κατανομή πόρων σε πρόσθετη εκπαίδευση είναι ο καταλληλότερος τρόπος για να διασφαλιστεί ότι η ομάδα είναι ικανή με το νέο λογισμικό. Επομένως, οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν είτε την επιλογή Α είτε την επιλογή Γ, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Και τα δύο είναι σωστά!

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

18. Σε κουνάντηση με το προσωπικό, ο διευθυντής μπορεί να εξηγήσει γιατί οι αλλαγές είναι μερικές φορές αναπόφευκτες, ιδιαίτερα σε μέρες με πολλή δουλειά. Αυτή η προσέγγιση εξασφαλίζει σαφή επικοινωνία, κατανόηση και συμπερίληψη, αντιμετωπίζοντας άμεσα τις ανησυχίες του υπαλλήλου. Επομένως, οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α - Γ.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

19. Κατά την άφιξη, ένας επισκέπτης ανακαλύπτει ότι μια αποσκευή του λείπει. Ενημερώνει την υποδοχή και μαλώνει μαζί τους. Το ξενοδοχείο ερευνά, εξετάζει το υλικό CCTV και επικοινωνεί με το αρμόδιο προσωπικό. Μετά από μια ώρα, εντοπίζουν την αποσκευές, που

A: JS: -, SQ: --

B: JS: +, SQ: +

C: JS: -, SQ: --

χάθηκε κατά τη μεταφορά. Το προσωπικό τη παραδίδει άμεσα, διασφαλίζοντας την ανακούφιση και την ικανοποίηση του επισκέπτη. (B)

20. Ένας συνάδελφος άρχισε πρόσφατα να ακούει δυνατή μουσική στον υπολογιστή του μέσω των ηχείων κατά τη διάρκεια του μεσημεριανού διαλείμματος. Υπάρχουν διαθέσιμα ακουστικά, αλλά αρνείται να τα χρησιμοποιήσει. Αυτό το είδος προβλήματος μπορεί να εμφανιστεί κάθε τόσο σε ένα χώρο γραφείου, ειδικά όταν τα εν λόγω άτομα υπερεκτιμούν πόσο άνετοι μπορεί να είναι οι άλλοι σε μια κατάσταση όπως αυτή. Η καλύτερη επιλογή για τους παίκτες είναι η Γ, καθώς αποφεύγει την άμεση αντιπαράθεση μέσα από το σεβασμό.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

21. Το να αισθάνεστε ότι δεν έχετε κίνητρα ή δεν έχετε έμπνευση λόγω εργασιών που δεν ταιριάζουν με τα προσόντα σας είναι σύνηθες φαινόμενο και μπορεί να εμποδίσει την επαγγελματική εξέλιξη. Το Α είναι η καλύτερη επιλογή, καθώς είναι απαραίτητο να επικοινωνήσετε με τους διευθυντές σας σχετικά με αυτές τις ανησυχίες. Ακόμα κι αν δεν μπορούν να προσφέρουν αμέσως τα επιθυμητά καθήκοντα, η ενημέρωσή τους για τις φιλοδοξίες σας είναι επωφελής για μελλοντικές ευκαιρίες που ευθυγραμμίζονται καλύτερα με τις δεξιότητες και τους στόχους της σταδιοδρομίας σας.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: +, SQ: -
C: JS: -, SQ: --

22. Η εμπειρία ταξιδιού του επισκέπτη ξεκινά με τον προγραμματισμό, περιλαμβάνει δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της διαμονής, ακόμη και την ώρα

A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: +
C: JS: -, SQ: -

αναχώρησης. Για τους παρόχους καταλυμάτων, η ικανοποίηση των επισκεπτών έχει μεγάλη σημασία και το προσωπικό θα πρέπει να κάνει την εμπειρία του επισκέπτη αξέχαστη με θετικό τρόπο, με τη συμμετοχή όλου του προσωπικού. Θα πρέπει να υπάρχουν έρευνες ικανοποίησης επισκεπτών για τον εντοπισμό προβλημάτων. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α.

23. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Β. Η εκπαίδευση όλου του προσωπικού σχετικά με τη νευροποικιλομορφία τους δίνει τη δυνατότητα να κατανοήσουν διαφορετικά στυλ επικοινωνίας και να αναπτύξουν διαπροσωπικές δεξιότητες απαραίτητες για αποτελεσματική συνεργασία.
24. Η επιλογή Β είναι η καλύτερη γιατί δείχνει υπευθυνότητα και ενσυναίσθηση. Ο αποθηκάριος αποδέχεται την ευθύνη, ζητά συγγνώμη και συγχώρεση, ενθαρρύνοντας ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον και αντιμετωπίζοντας αποτελεσματικά το άμεσο ζήτημα.
25. Μια επισκέπτρια κάνει check-in και βλέπει ότι το δωμάτιό της δεν έχει καθαριστεί. Απογοητευμένη, εκφράζει τη δυσαρέσκειά της στη ρεσεψιόν. Ο ρεσεψιονίστ, που αντιμετωπίζει γρήγορα το πρόβλημα, ζητά συγγνώμη, προσφέρει άμεση αλλαγή δωματίου και παρέχει δωρεάν ανέσεις ως χειρονομία καλής θέλησης. Η επισκέπτρια εκτιμά τη γρήγορη επίλυση, μετατρέποντας μια πιθανή αρνητική εμπειρία σε θετική. (Α)

A: JS: --, SQ: --
B: JS: +, SQ: +
C: JS: --, SQ: --

A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: +
C: JS: -, SQ: -

A: JS: +, SQ: +
B: JS: +, SQ: -
C: JS: -, SQ: --

26. Ένας επισκέπτης φλερτάρει τη ρεσεψιονίστ και μπορείτε να δείτε ότι η ίδια αισθάνεται άβολα. Όταν ο επισκέπτης σας βλέπει να πλησιάζετε, λέει ότι είναι εκεί για να ζητήσει μερικές πετσέτες για το δωμάτιό του. Είναι προφανές ότι αυτό δεν ισχύει. Αυτό το είδος συμπεριφοράς από τους επισκέπτες είναι μια μορφή επαγγελματικής βίας και είναι ένα συνηθισμένο περιστατικό στο κλάδο της φιλοξενίας. Η καλύτερη επιλογή για παίκτες είναι οι επιλογές Β και Γ, αν και καμία επιλογή δεν είναι καλύτερη από την άλλη.

A: JS -, SQ: -
B: JS: -, SQ: +
C: JS: +, SQ: -

27. Σύμφωνα με την πολιτική του ξενοδοχείου, το λόμπι δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για μεγάλο χρονικό διάστημα από μη επισκέπτες. Προκειμένου να παρέχουμε καλή εξυπηρέτηση, μια προληπτική προσέγγιση θα ενημερώσει ευγενικά τον μη επισκέπτη για τις πιθανές συνέπειες της συμπεριφοράς του. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: -
C: JS: -, SQ: --

28. Προβλήματα με το λογισμικό ή την παροχή ενέργειας ενδέχεται να παρουσιαστούν ανά πάσα στιγμή. Η διατήρηση μιας επαγγελματικής στάσης και κατανόησης είναι κρίσιμη. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Γ. Θα πρέπει να προχωρήσουν στη διαδικασία εγγραφής όσο το δυνατόν περισσότερο για να προσφέρουν στους επισκέπτες ένα θετικό καλωσόρισμα και μια πρώτη εμπειρία στο ξενοδοχείο. Ίσως η προσφορά δωρεάν ποτών μέχρι να επιλυθεί το πρόβλημα είναι επίσης μια επιλογή.

A: JS: +, SQ: -
B: JS: +, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

29. Αυτή η κατάσταση είναι πολύ πιθανό να συμβεί σε οποιοδήποτε ξενοδοχείο. Οι παίκτες θα πρέπει να

A: JS: --, SQ: --
B: JS: +, SQ: +

επιλέξουν τις επιλογές Β ή Γ. Οι παίκτες μπορούν να συζητήσουν ποια θα ήταν η καλύτερη επιλογή, ανάλογα με τις δικές τους εμπειρίες και την πιθανή διαθεσιμότητα των premium δωματίων.

C: JS: +, SQ: +

30. Το μέλος του προσωπικού προσφέρεται να ελέγξει τις λεπτομέρειες της κράτησης μαζί με τον επισκέπτη, επιλύοντας τυχόν προβλήματα εγκαίρως για να διασφαλίσει την ακρίβεια και να προσφέρει μια ομαλή εμπειρία check-in. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α. Αυτή η προληπτική προσέγγιση δείχνει προσοχή και βοηθά στην αποκλιμάκωση της απογοήτευσης του επισκέπτη, διατηρώντας παράλληλα τον επαγγελματισμό.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: +

C: JS: -, SQ: -

31. Κατά τις ώρες αιχμής, η ρεσεψιονίστ λαμβάνει πολλές ερωτήσεις ταυτόχρονα. Συντετριμμένη δυσκολεύεται να διαχειριστεί την εισροή των επισκεπτών, με αποτέλεσμα μεγάλους χρόνους αναμονής και δυσaréσκεια. Εν τω μεταξύ, τα τηλεφωνήματα παραμένουν αναπάντητα, επιδεινώνοντας το χάος. Η αποδιοργάνωση οδηγεί σε παράπονα επισκεπτών και αμαυρώνει τη φήμη του ξενοδοχείου. Το να ζητήσετε βοήθεια από κάποιον από τη γραμματεία είναι η καλύτερη επιλογή, καθώς έχει τις διοικητικές δεξιότητες και τα εργαλεία για να αντιμετωπίσει τα αιτήματα. (Γ), Αν και η επιλογή Α είναι επίσης καλή, η βαθμολογία παραμένει η ίδια καθώς δεν μπορούν να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις και μπορεί να είναι συντριπτική για κάποιον χωρίς τα κατάλληλα εργαλεία.

A: JS: , SQ

B: JS: --, SQ: --

C: JS: +, SQ: +

32. Είναι αργά το βράδυ και μέσω του κλειστού κυκλώματος ασφαλείας, ο ρεσεψιονίστ παρατηρεί ότι ένα άτομο είναι ξαπλωμένο στο έδαφος δίπλα στην πισίνα. Ένα τέτοιο περιστατικό ή κάτι παρόμοιο, μπορεί να συμβεί σε ένα ξενοδοχειακό συγκρότημα, ειδικά τις νυκτερινές ώρες, όταν οι επισκέπτες επιστρέφουν από τη βραδινή τους έξοδο και μπορεί να είναι μεθυσμένοι. Σε αυτήν την περίπτωση, η καλύτερη επιλογή για τους παίκτες είναι η Γ, καθώς επιτρέπει στο ρεσεψιονίστ να διατηρεί τον έλεγχο του χώρου υποδοχής και να παραμένει διαθέσιμος για να επικοινωνήσει με το 112 εάν είναι απαραίτητο.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

33. Όταν ένας επισκέπτης τηλεφωνεί αναφέροντας τραυματισμό, είναι απαραίτητο να χειριστείτε την κατάσταση σοβαρά, ακόμα κι αν η ρεσεψιόν είναι απασχολημένη. Η επιλογή Β είναι η καλύτερη. Βρείτε ένα συνάδελφο που μπορεί να δώσει προτεραιότητα στον τραυματισμό, ώστε να μπορείτε να εστιάσετε στο να εξυπηρετήσετε και τους άλλους επισκέπτες.

A: JS: +, SQ: -
B: JS: +, SQ: +
C: JS: -, SQ: --

34. Κάθε φορά που οι άνθρωποι αισθάνονται ότι κινδυνεύουν, π.χ. καταδιώκονται, και ζητούν βοήθεια, θα πρέπει πρώτα να βεβαιωθείτε ότι η σκηνή είναι ασφαλής, για να αποφύγετε κακές καταστάσεις. Για να βοηθήσετε τους ανθρώπους να νιώσουν ξανά άνετα, ξεκαθαρίστε διακριτικά την κατάσταση με τους εμπλεκόμενους και ζητήστε βοήθεια από τη διοίκηση, ακόμη και την αστυνομία σε περίπτωση σύγκρουσης. Η ειδική εκπαίδευση μπορεί να είναι μια καλή επένδυση για να βοηθήσει στην επίλυση μελλοντικών γεγονότων. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: +, SQ: -
C: JS: -, SQ: -

35. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν τις επιλογές Β ή Γ. Η επιλογή Β δεν είναι ιδανική, αλλά μπορεί να είναι αποδεκτή σε ορισμένες περιπτώσεις. Η Επιλογή Γ είναι η πιο επαγγελματική προσέγγιση και βοηθά τους υπαλλήλους να διατηρήσουν την εστίασή τους στην εκάστοτε εργασία, ενώ παράλληλα σέβονται την ποιότητα των αλληλεπιδράσεών τους με τους επισκέπτες.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: +
C: JS: -, SQ: +

36. Το μέλος του προσωπικού θα πρέπει να ακούσει τις ανησυχίες του επισκέπτη και εάν δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα, να ενημερώσει τον επισκέπτη ότι το παράπονό του θα μεταφερθεί στον διευθυντή για γρήγορη επίλυση. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Γ. Αυτή η προσέγγιση εξασφαλίζει αποτελεσματική επικοινωνία, επίλυση προβλημάτων και διατηρεί τον επαγγελματισμό στο χειρισμό κάθε είδους παραπόνων.

A: JS: +, SQ: -
B: JS: +, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

37. Κατά τη διάρκεια μιας πολυάσχολης υπηρεσίας δείπνου, ένας σερβιτόρος ρίχνει ένα δίσκο με ποτά στο τραπέζι ενός επισκέπτη. Θα πρέπει να καθαρίσουν γρήγορα το χάος, να προσφέρουν δωρεάν αντικαταστάσεις και να εξασφαλίσουν την ικανοποίηση του επισκέπτη, μετατρέποντας μια πιθανή καταστροφή σε μια αξέχαστη ανάκαμψη.

A: JS: --, SQ: ---
B: JS: +, SQ: +
C: JS: +, SQ: --

38. Ο επισκέπτης απαιτεί να αντικατασταθεί το αυριανό γεύμα half-board με ένα δωρεάν δείπνο απόψε. Εξηγεί ότι δεν θα γευματίσει στο ξενοδοχείο αύριο και υποστηρίζει ότι αυτή η αλλαγή δεν κάνει καμία διαφορά για το ξενοδοχείο στο τέλος της ημέρας. Η ομάδα θα

A: JS: +, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

πρέπει να επιλέξει το Γ, όπου μπορεί να χειριστεί την κατάσταση επαγγελματικά, διατηρώντας παράλληλα τα πρότυπα υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, παρέχοντας παράλληλα κίνητρα στον επισκέπτη να δειπνήσει στο ξενοδοχείο ως πελάτης που θα πληρώσει.

39. Μερικές μέρες είναι απλώς χαλαρές. Αυτές τις μέρες μπορεί να έχετε λιγότερους πελάτες, ωστόσο η ομάδα μπορεί να χρησιμοποιήσει το χρόνο εξίσου αποτελεσματικά για να καλύψει τις δουλειές που έχουν παραμεληθεί. Όταν έχετε φροντίσει να τα κάνετε αυτά, είναι εντάξει να ζητήσετε να φύγετε νωρίτερα. Συνεπώς οι επολογές Β και Φ είναι οι καλύτερες.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: -, SQ: --

40. Η εργασία, μπορεί να είναι πολύ ταραχώδης και μπορεί να χρειαστείτε γρήγορες λύσεις σε περίπτωση που ένας/μία επισκέπτης/τρια δεν μπορεί να πληρώσει. Θα ήταν καλό να καταλάβετε ότι είναι πρόθυμος/η αλλά δεν μπορεί να πληρώσει για άλλους λόγους, όπως προφανή προβλήματα με το μηχάνημα πιστωτικών καρτών. Σε περίπτωση που είστε νέος/α στην ομάδα, ζητήστε από ένα/μία συνάδελφο σας να μιλήσει με τον/τη καλεσμένο/η (Α), αλλά μπορείτε να προσπαθήσετε πρώτα να ρωτήσετε αν μπορεί να πληρώσει σε μετρητά ή να αφήσει μια ταυτότητα μέχρι να πάει στο επόμενο ΑΤΜ. (Β) Δεν μπορείτε να ξεκινήσετε να συζητάτε σενάρια περιπτώσεων μπροστά στους επισκέπτες, αλλά θα πρέπει να το κάνετε με τον/την προϊστάμενό/η σας την επόμενη ευκαιρία για να βοηθήσετε την επίλυση παρόμοιων καταστάσεων (C).

A: JS: -, SQ: -

B: JS: +, SQ: +

C: JS: +, SQ: -

41. Συνιστάται στους παίκτες να επιλέξουν την επιλογή Β, η οποία θεωρείται η πιο επαγγελματική προσέγγιση. Σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις, το προσωπικό αναμονής ή οι οικοδεσπότες του εστιατορίου μπορεί να επιλέξουν ενέργειες παρόμοιες με την επιλογή Γ, τέτοιες ενέργειες θα πρέπει γενικά να αποφεύγονται καθώς μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά την εμπειρία των άλλων επισκεπτών.

A: JS: --, SQ: --
B: JS: +, SQ: +
C: JS: +, SQ: -

42. Ο μπάρμαν θα πρέπει να διευκρινίσει ευγενικά την παραγγελία του πελάτη, να την επαναλάβει για επιβεβαίωση και να χρησιμοποιήσει οπτικά βοηθήματα ή γραπτές σημειώσεις για να εξασφαλίσει ακριβή προετοιμασία ενώ διαχειρίζεται τις δικές του προκλήσεις. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: -
C: JS: -, SQ: +

43. Κατά τη διάρκεια μιας πολύβουης μεσημεριανής υπηρεσίας, ένας σερβιτόρος παραβλέπει κατά λάθος την παραγγελία ενός επισκέπτη, προκαλώντας καθυστέρηση. Θα πρέπει να επισπευθεί η προετοιμασία του γεύματος, να προσφερθεί ένα δωρεάν επιδόρπιο και να εξασφαλιστεί προσεγμένη εξυπηρέτηση. Εντυπωσιασμένος από την ειλικρίνεια του σερβιτόρου και τις προσπάθειες να επανορθώσει, ο επισκέπτης θα φύγει με ένα χαμόγελο, εκτιμώντας τη δέσμευση του εστιατορίου για την ικανοποίηση των πελατών.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: -

44. Ένας σερβιτόρος εισήγαγε κατά λάθος μια παραγγελία δύο φορές στο σύστημα, προκαλώντας μια κακή και αγενή αντίδραση από τον σεφ. Καθώς ο διευθυντής λείπει, δεν υπάρχει κανείς που να μπορεί να αναλάβει

A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: -, SQ: +

αυτή τη κατάσταση και να επιλύσει τη σύγκρουση. Μια επαγγελματική κουζίνα μπορεί να είναι εξαιρετικά αγχωτικό περιβάλλον για τους εργαζόμενους, οι οποίοι συχνά καταφεύγουν σε φωνές για να αντιμετωπίσουν την πίεση. Η καλύτερη επιλογή για τους παίκτες είναι η επιλογή Γ, καθώς δυνητικά αποκλιμακώνει την κατάσταση σε ένα διαχειρίσιμο επίπεδο, μέχρι να επιστρέψει ο μάνατζερ για να αναλάβει.

45. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν τις επιλογές Α ή Γ, καθώς είναι οι πιο επαγγελματικοί τρόποι για να χειριστούν μια κατάσταση όπως αυτή. Εάν το προσωπικό δεν έχει αρκετή αυτοπεποίθηση για να παρέμβει και να αποκλιμακώσει την κατάσταση, η επόμενη καλύτερη επιλογή είναι να καλέσετε αμέσως τον διευθυντή. Το προσωπικό δεν πρέπει ποτέ να παίρνει τα πράγματα προσωπικά όταν αλληλεπιδρά με τους επισκέπτες!

A: JS: +, SQ: +
B: JS: +, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

46. Οι νύχτες της Παρασκευής είναι δημοφιλείς για πάρτι. Σε περίπτωση που κάποιοι καλεσμένοι εμφανίσουν τα πρώτα σημάδια μέθης, θα πρέπει να τους ενημερώσετε ευγενικά ότι είστε πρόθυμοι να τους σερβίρετε μη-αλκοολούχα ποτά και να αποφύγετε τυχόν ενοχλητικές σκηνές. Οι μπάρμαν/σερβιτόροι επιτρέπεται να αρνούνται το σέρβις σε μεθυσμένους επισκέπτες εάν προκαλούν προβλήματα. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν τις επιλογές Β ή Γ.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

47. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Β, η οποία ενθαρρύνει την ομαδική εργασία, ενώ παράλληλα χρησιμοποιεί τις μοναδικές δεξιότητες της

A: JS: -, SQ: +
B: JS: +, SQ: +
C: JS: -, SQ: -

καμαριέρας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η εκ νέου ανάθεση της σε άλλες εργασίες σε βάρος των συναδέλφων της δεν είναι καλή επιλογή, καθώς θα διακυβεύσει τη σχέση τους.

48. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν τις επιλογές Α ή Β, καθώς είναι οι πιο κατάλληλες και επαγγελματικές απαντήσεις. Εάν ο σερβιτόρος δεν είναι σίγουρος για το πώς να χειριστεί μια κατάσταση όπως αυτή, είναι πάντα καλύτερο να καλέσει τον επόπτη.

A: JS: -, SQ: +
B: JS: +, SQ: +
C: JS: -, SQ: -

49. Ένας επισκέπτης αναφέρει μια περίεργη μυρωδιά που αναδύεται από το δωμάτιό του. Η έρευνα αποκαλύπτει ένα κρυφό θέμα μούχλας. Το ξενοδοχείο μεταφέρει τον επισκέπτη, πραγματοποιεί σχολαστικό καθαρισμό και προσφέρει αποζημίωση. Το προσωπικό εργάζεται επιμελώς για να διορθώσει την κατάσταση, διασφαλίζοντας την άνεση και την ικανοποίηση του επισκέπτη, ενώ εφαρμόζει μέτρα για την αποτροπή μελλοντικών περιστατικών.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: +
C: JS: +, SQ: -

50. Σε πολλές χώρες αναμένεται ευρέως ότι οι συνοδοί, οι παρκαδόροι και οι θυρωροί λαμβάνουν φιλοδώρημα όταν παρέχουν υπηρεσίες στους επισκέπτες. Ωστόσο, το φιλοδώρημα είναι μπόνους και όχι υποχρέωση από τους επισκέπτες. Το να μην λαμβάνετε φιλοδώρημα δεν σημαίνει απαραίτητα κακές υπηρεσίες, και δεν πρέπει να το παίρνετε προσωπικά. Η καλύτερη επιλογή για παίκτες είναι η επιλογή Β.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: +
C: JS: -, SQ: -

51. Τα περισσότερα ξενοδοχεία έχουν πολιτική απαγόρευσης του καπνίσματος, για την οποία συνήθως οι επισκέπτες ενημερώνονται κατά την κράτηση των δωματίων. Η επιλογή Γ είναι η καταλληλότερη επιλογή, καθώς αντιμετωπίζει το ζήτημα αποτελεσματικά, ενώ περιλαμβάνει επίσης την κατάλληλη επίλυση, διασφαλίζοντας τελικά την ικανοποίηση των επισκεπτών και τη συμμόρφωση με τις πολιτικές του ξενοδοχείου.

A: JS: +, SQ: -
B: JS: -, SQ: +
C: JS: +, SQ: +

52. Μετά την ολοκλήρωση της δουλειάς τους ως καθαριστές, ορισμένα άτομα ενδέχεται να έχουν πρόσβαση στα δωμάτια και να τα χρησιμοποιούν. Βεβαιωθείτε ότι δεν διαδίδετε υποψίες χωρίς λόγο, και ότι πριν εισέλθουν οι επισκέπτες στα δωμάτια θα πρέπει να είναι και πάλι καθαρά. Ωστόσο, για καλή συνεργασία μεταξύ της ομάδας, μπορεί να μάθετε περισσότερα και να μιλήσετε με τους συνάδελφους σας και να ενημερώσετε τη διοίκηση εάν η κατάσταση κλιμακωθεί ή δεν μπορεί να επιλυθεί. Οι παίκτες πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Γ.

A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

53. Αν και δεν είναι πολύ συνηθισμένα, τέτοια περιστατικά μπορεί να συμβούν, ειδικά κατά τις πολυάσχολες εποχές. Είναι σημαντικό να διατηρήσετε τον επαγγελματισμό και να επιλύσετε την κατάσταση κατάλληλα, με πλήρη σεβασμό στις ανάγκες των επισκεπτών. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α.

A: JS: +, SQ: +
B: JS: +, SQ: -
C: JS: +, SQ: -

54. Η επιλογή Α είναι η καταλληλότερη. Η παροχή γραπτών οδηγιών και οπτικών βοηθημάτων βοηθά το μέλος του προσωπικού να κατανοήσει και να διαχειριστεί αποτελεσματικά το απόθεμα, καλύπτοντας τις ανάγκες της και προωθώντας τη συμπερίληψη.
- A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: +
C: JS: -, SQ: -
55. Όταν μπαίνει στο δωμάτιό της, μια επισκέπτρια παρατηρεί ότι το τηλεχειριστήριο της τηλεόρασης δεν λειτουργεί. Ενημερώνει τη ρεσεψιόν, η οποία θα πρέπει να στείλει αμέσως ένα μέλος του προσωπικού για να αντικαταστήσει τις μπαταρίες.
- A: JS: -, SQ: -
B: JS: +, SQ: +
C: JS: +, SQ: -
56. Δυστυχώς, μερικοί άνθρωποι πιστεύουν ότι είναι εντάξει να μεταβιάζουν την εργασία σε άλλα άτομα χωρίς να υπολογίζουν τις συνέπειες της συμπεριφοράς τους. Η καλύτερη επιλογή για τους παίκτες είναι η επιλογή Α, γιατί δημιουργεί την ευκαιρία στο άλλο άτομο να διορθώσει τη συμπεριφορά του, ενώ θα είναι υπόλογο για τις πράξεις του στο μέλλον.
- A: JS: +, SQ: +
B: JS: -, SQ: +
C: JS: -, SQ: -
57. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Γ, καθώς είναι ο πιο επαγγελματικός και κατάλληλος τρόπος διαχείρισης αυτής της κατάστασης. Τέτοιες καθυστερήσεις δεν πρέπει να προκαλούν μεγάλο πρόβλημα. Ίσως το να προσφέρετε στην επισκέπτρια ένα δωρεάν ποτό στο μπαρ το βράδυ είναι ένας καλός τρόπος για να την αποζημιώσετε για τη ταλαιπωρία.
- A: JS: -, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: +, SQ: +
58. Τα προϊόντα που αγοράζονται για χρήση στο ξενοδοχείο ενδέχεται να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου. Ιδιαίτερα τα απολυμαντικά ή άλλα υγρά, αλλά και οποιαδήποτε μηχανήματα που
- A: JS: +, SQ: -
B: JS: -, SQ: -
C: JS: +, SQ: +

μπορεί να προκαλέσουν ερεθισμούς ή προβλήματα υγείας πρέπει να χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του παραγωγού. Σε περίπτωση που παρατηρήσετε προβλήματα, μπορείτε να μιλήσετε με τους συνάδελφους σας και να γράψετε μια σύντομη αναφορά στους προϊστάμενους σας.

59. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Γ, καθώς προωθεί τη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων και αξιοποιεί τις μοναδικές δυνατότητες τους. Τελικά, η επιλογή Γ θα βοηθήσει στην έγκαιρη προετοιμασία των δωματίων χωρίς να διακυβεύεται η επαγγελματική ικανοποίηση των οικονόμων.

A: JS: -, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

60. Οι παίκτες θα πρέπει να επιλέξουν την επιλογή Α. Η αποδοχή φιλοδωρημάτων για «πρόσθετα οφέλη» ή «προνόμια» συγκεκριμένων καλεσμένων, σε βάρος άλλων δεν είναι αποδεκτή.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -





Ευχαριστούμε που παίζατε!





Φιλοξενία
Ξενοδοχείο HOST