

China Friendly

Ожидаемые сроки исполнения: 2 семестра (сентябрь 2023 - май 2024)

Контекст

В какой области решаем проблему?

Особенности культуры стран Востока. Особенности работы сотрудников ресепшн в отеле.

Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Управляющий отелем Пётр 1С введением безвизового группового туристического обмена между Россией и Китаем хочет привлечь группы туристов из Китая. Трудности в выстраивании сотрудниками ресепшн межкультурного общения с китайскими туристами. Плохая осведомленность в особенностях культуры китайцев, их обычаях, истории, этикета и социальных стереотипов мешает сотрудникам качественно взаимодействовать с туристами из Китая. У существующих сотрудников ресепшен нет навыков и опыта взаимодействия с туристами из Китая. Найм на эти позиции сотрудников, у которых есть профессиональные компетенции в области межкультурной коммуникации не соглашаются работать на ресепшн. Также обучение сотрудников ресепшн требует больших финансовых и временных затрат, а туристические группы уже готовы приехать. Тем более после обучения есть вероятность, что сотрудник уволится.





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

Пользователи

Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?

Заказчик и другие стейкхолдеры

Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?

Данные

Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?



Рекомендуемые инструменты

Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?



Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

Дополнительные материалы

Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта

Возможный реализатор проекта

Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации

ИЭФ

