

Демонстрация профессионального задания «Анализ конфликтной ситуации»

Задание: проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

Требования к оформлению документа:

- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта -14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

Пример конфликтной ситуации

Семейная пара подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гости сдают ключи и сообщают о том, что выезжают из отеля. Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за рум сервис.

Г: Что такое рум сервис?

А: Вы заказывали в номер еду...

Г: Ничего мы не заказывали!

А: Как это не заказывали?! Вы вчера завтракали в номере!!

Г: Так это же был завтрак, а он входит в стоимость номера!

А: В стоимость номера входит завтрак в ресторане отеля, а не в номере.

Г: Какая разница, где мы завтракали?! Мы же уже за все заплатили! Мы не будем платить потому что...

А (перебивая гостей): Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно.

Г: Нас никто об этом не предупреждал! Что это за беспорядок?! Позовите менеджера!

(Около стойки регистрации начинают скапливаться гости, ожидающие своей очереди и заинтересованно наблюдающие за развитием конфликта)

А: На бланке заказа завтрака проставлены цены, так что доплатить все же придется. А менеджер не скажет вам ничего нового.

Г: Мы думали, цены стоят для тех, у кого номер без завтрака... Но все равно нас должны были предупредить!!! Мы не можем заплатить!

А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать полицию.

Г: Ладно, мы заплатим – не хотим опоздать на самолет...

А: Прекрасно, с вас 2540 рублей. До свидания.