

## **Демонстрация профессионального задания «Анализ конфликтной ситуации»**

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

Инструкция:

Прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником службы room service и гостями отеля. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником при разрешении конфликтной ситуации. 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**

*Гость подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гость сдает ключи и сообщает о том, что выезжает из отеля. Администратор проверяет профайл.*

*А:* Добрый день, вы выезжаете?

*Г:* Да

*А:* Назовите номер вашей комнаты.

*Г:* 5314

*А:* Одну минуту.

*(Администратор проверяет профайл гостя)*

*А:* Скажите, пожалуйста, вы пользовались мини-баром?

*Г:* Да, конечно. Это очень удобно!

*А:* Вы должны доплатить за эту услугу. Проверьте счет за мини-бар.

*Г:* Почему я должен за него платить?! Это же в номере!

*А (с легкой иронией):* Пользование мини баром является платной услугой.

*Г (начиная горячиться):* Почему в вашем отеле это платная услуга?! Знаете, вот я отдыхал в Турции, и там...

*(администратор, подняв вверх руку, перебивает гостя)*

*А:* Мы не в Турции, а в России. Кроме того, в нашем отеле данная услуга является платной. Так что, доплатить все же придется.

*Г:* Что значит «придется»?! Меня никто об этом не предупреждал! Что это за самоуправство?! Позовите менеджера!

**А:** На верхней панели мини бара находится прайс, в котором указаны все цены. И менеджер не скажет вам ничего нового.

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

**Г:** А я думал, цены указаны просто, чтобы клиенты знали, сколько это стоит. Но все равно вы должны были предупредить!!! Я не буду платить!

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

**Г:** Ладно, заплачу – не хочу опоздать на самолет...

**А:** Прекрасно, с вас 4680 рублей.

До свидания.