

## **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**

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

***А:*** Добрый день, вы выезжаете?

***Г:*** Да, к сожалению, отпуск заканчивается...

***А:*** Назовите номер вашей комнаты.

***Г:*** 4125

***А:*** Одну минуту.

*(Администратор проверяет профайл гостя)*

***А:*** Вы должны доплатить за room-service.

***Г 1:*** За какой room-service?!

***Г 2:*** Что такое room-service?!

***А (с легкой иронией):*** Вы заказывали в номер еду...

***Г 1 (начиная горячиться):*** Ничего мы не заказывали!

***А (с вызовом, подаваясь вперед):*** Как это не заказывали?! Вы вчера завтракали в номере и не оплатили счет!!!

***Г 1 (растеряно):*** Так это же был завтрак...

***Г 2:*** В турфирме нам сказали, что в вашем отеле завтраки входят в стоимость номера!

***Г 1:*** Ничего себе, пятизвездочный отель!

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

**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 (опять перебивая гостей, говорит с раздражением):** Успокойтесь, пожалуйста. Не надо так кричать. Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно. Так что, заплатить вам все равно придется.

**Г1:** Что значит «придется»?! Нас никто об этом не предупреждал!

**Г2:** Что это за самоуправство?! Позовите менеджера!

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

**А:** На бланке заказа завтрака в номер проставлены цены, поэтому вы должны заплатить. 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.