

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.