**Демоверсия практического задания II уровня (инвариантная часть)**

**«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»**

Задача 1.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.

Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в электронном виде в программе MS Word.

* В планах предложенных мероприятиях должны быть указаны следующие пункты.
1. Понятие и виды конфликтов
2. Структура конфликта
3. Причины конфликтов в сфере гостиничного/туристского бизнеса
4. Значение (ценность) жалоб потребителей для предприятий гостиничной/туристской сферы
5. Типы «трудных» гостей/клиентов и особенности поведения персонала в зависимости от типа гостя/клиента
6. Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации
7. Алгоритм работы с конфликтной ситуацией
* Форма подачи материала выбирается конкурсантами самостоятельно (тренинг, лекция и т.д.).