

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

Курортный отель.

Семейная пара заказала в номер завтрак. Официант после выполнения заказа интересуется об оплате услуги.

О: Вам удобно оплатить завтрак сейчас или записать его на счет номера?

Г: Какой счет?

О: Вы заказывали в номер еду...

Г: А почему мы должны что-то оплачивать?

О: Услуга room service является платной в нашем отеле.

Г: Так у нас же all inclusive! Нам в турфирме все объяснили!!!

О: Предоставление услуги питания в номере является платным. Будьте добры, подпишите, пожалуйста счет.

Г: Да что это за самоуправство?! Вы нас на деньги развести хотите! Мы не будем ничего подписывать!

О: Послушайте, я простой официант. Подпишите, пожалуйста счет, а потом будете разбираться с администрацией.

Г: Мы не будем ни с кем разбираться, ничего подписывать и ничего платить! А лично на вас напишем жалобу, что вы вымогаете у нас деньги!

О: Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно. На бланке заказа завтрака проставлены цены.

Г: Мы не смотрели на цены – мы за все уже заплатили, когда покупали путевку. Мы просто заказали завтрак!

О: Значит, вы отказываетесь подписать счет?

Г: Конечно отказываемся! А еще и у вас и у вашего отеля будут большие проблемы!

О: Все равно при выезде вам придется оплатить счет или администрация будет вынуждена вызвать полицию.

Гости продолжают кричать, официант молча уходит.