

II ЭТАП
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ЗАДАЧА №1
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства
обучающихся по УГ 43.00.00. Сервис и туризм
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»
среднего профессионального образования

Задание: Внимательно прочитайте диалог. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником службы приёма и размещения и гостем отеля. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Укажите тематику мероприятий по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите формы проведения мероприятий.

Требования к оформлению документа:

- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта - 12.
- Выравнивание текста по ширине.
- Межстрочный интервал (1,5 пт).

Время выполнения задания – 1 час (60 минут).

Ситуация

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