

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования укрупнённой группы

43.00.00 Сервис и туризм
специальность 43.02.10 Туризм

II УРОВЕНЬ

(инвариантная часть)

«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»

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).

Пример задания

Клиентка туристской фирмы заходит в офис и обращается к менеджеру, у которого приобрела тур в Испанию неделю назад (вылет через две недели). В офисе находится ещё один менеджер.

М 1: Добрый день, Евгения! Чем могу вам помочь?

К: Здравствуйте! Помните, мы на прошлой неделе приобрели у вас тур в Испанию на июнь. Сделайте нам ещё скидку, мы узнали в другом агентстве, там на 2400 рублей получается дешевле, чем у вас!

М 1: Вы что?! Ничем не могу помочь. Я провёл оплату за тур!

К: Да, что вы мне говорите, мы же ещё не полетели! До тура целый месяц! В таком случае, я вообще не хочу брать тур в вашем агентстве!

М 1: Вот не надо оскорблять! Я вам русским языком говорю, невозможно уже отменить

тур!

К: Почему?!

М 1: Да я вам не обязан объяснять почему, вы же всё равно не поймёте, как мы с туроператорами работаем, поэтому моя работа вам тур подобрать, что я и сделал! Тур хороший, отель отличный!

К: Да я не сомневаюсь, но у других-то он дешевле. Отмените мне тур. А что будет, если сейчас отменить? Вы что объяснить нормально не можете?!

М: Нет, не могу.

К разговору присоединяется второй менеджер агентства.

М 2: (Обращается к первому менеджеру) Серега, да чего как будто первый год работаешь, тур же аннулировать можно.

М 2: Евгения, дело в том, что при аннуляции тура туроператор взимает штраф в счёт понесённых им расходов на бронирование. Кроме того, ваши документы уже переданы в визовый центр и оплачен визовый сбор. Какой размер штрафа получается у наших туристов?

М 1: 5500 рублей.

К: Ого. Это очень много.

М 2: Как вы можете сами убедиться, вам будет не выгодно аннуляция тура. Принимать решение, конечно вам, но мы советуем хорошо всё взвесить. Так как более низкая стоимость данного тура в другом агентстве обусловлена возникшим вчера специальным предложением туроператора, в виду приближения сроков вылета. Тем не менее, если бы приобретали тур сегодня у нас, или в любом другом агентстве, вы бы не успели оформить визу и не смогли воспользоваться данным предложением.

К: А зачем тогда туроператор делает скидку?

М 2: Это предложение актуально для туристов, у которых уже открыта шенгенская виза и они могут в любой момент приобрести тур.

К: Теперь ясно, спасибо, что объяснили.

М 2: Пожалуйста! Хорошего вам отдыха.

К: Спасибо. До свидания.

М 2.: До свидания!