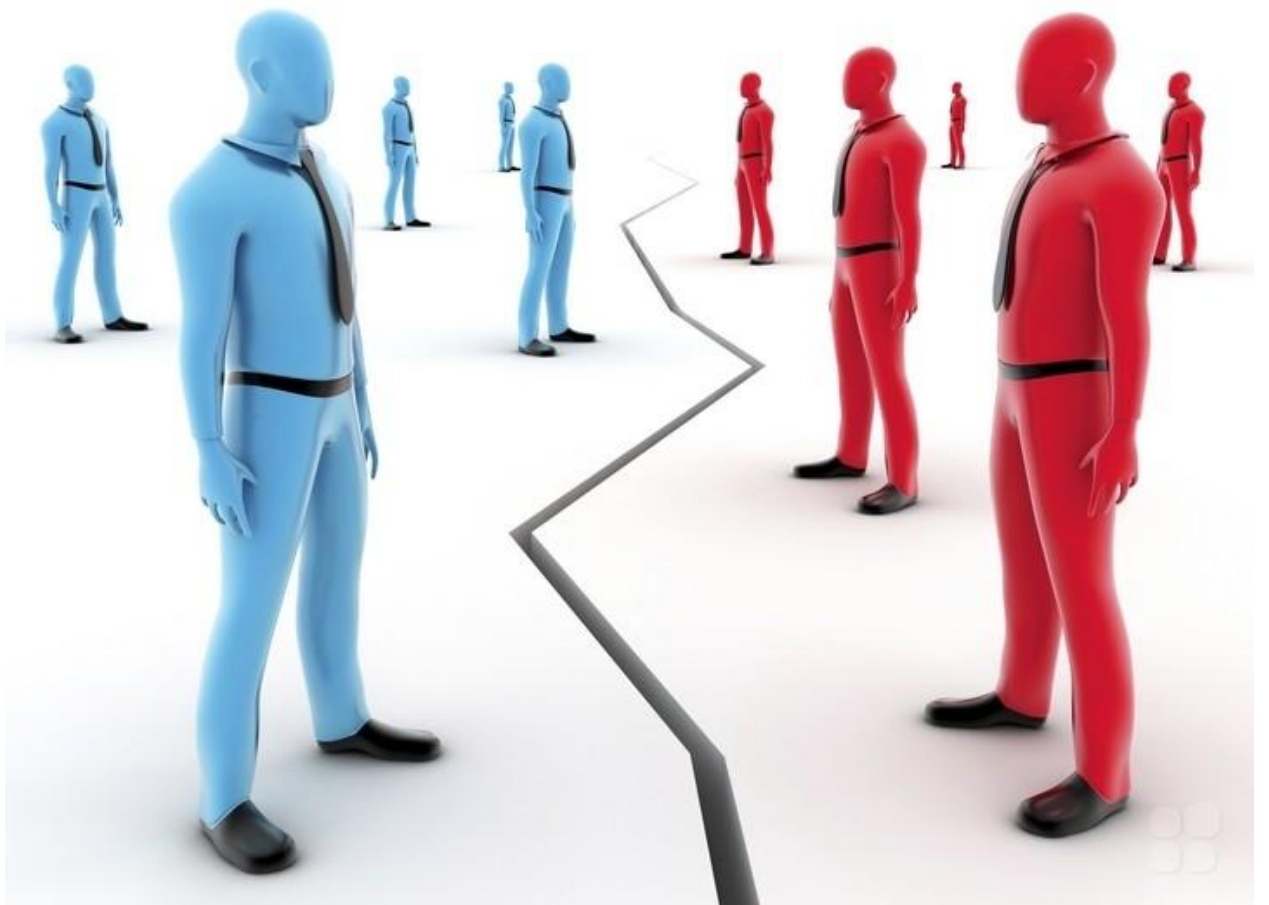


«РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ»



Завдання № 1

Питання :
1. Подумайте і запишіть слова-прикметники, які б, на вашу думку, характеризували конфліктного гостя.
2. Подумайте і запишіть слова-прикметники, які б, на вашу думку, характеризували конфліктного офіціанта.
3. Назвіть причини зародження конфліктів у ресторанному господарстві.
4. Назвіть способи вирішення конфліктів у ресторанному господарстві.

Завдання № 2

Ситуація 1

Під час оформлення замовлення споживач висловив побажання замінити соус «Йогурт» на сметану, що не входить до складу замовленого салату. Офіціант прохання проігнорував. Незадоволений споживач вимагає директора, офіціант відмовляється покликати, аргументуючи тим, що на салат розроблена технологічна картка і зміни в технологію приготування кухарем самотійно не вносяться. Прокоментуйте ситуацію. Яким чином її можна вирішити?

Ситуація 2

Ресторан «Панська хата» здійснює реалізацію кулінарної продукції на літній терасі. Обурений споживач звернувся до офіціанта з претензією, що той приніс замовлену страву «Морське тріо», в якій була комаха. Офіціант намагається переконати клієнта, що комаха потрапила вже після того, як він подав страву і своєї провини в цьому не вбачає. Виник конфлікт. Яким чином можна було вирішити дану ситуацію без завдання шкоди іміджу закладу?

План виконання

Причина конфлікту	
Сторони конфлікту:	1. _____ 2. _____ 3. _____
Інтереси сторін конфлікту:	
Яким, на вашу думку, є вихід із конфліктної ситуації?	