**Практическое занятие**

**Тема занятия**: Категории конфликтов в гостинице. Причины их возникновения. Просмотр видеоматериала «Complaints at the Hotel» с последующей дискуссией.

**Количество часов:** 2

**Цели:**

1. ознакомление студентов с основными категориями конфликтов в гостиничном бизнесе;
2. формирование навыков анализа конфликтных ситуаций и умение выявлять причины их появления;
3. развитие коммуникативных компетенций и способности вести диалог на английском языке;
4. совершенствование восприятия англоязычной речи на слух посредством просмотра видеоматериалов.

**Оснащение занятия:**

* проектор/телевизор для демонстрации видеороликов;
* ноутбук с доступом к Интернету;
* флипчарт или доска для записи ключевых моментов урока;
* учебник английского языка для колледжей, раздел посвященный сервисному обслуживанию и коммуникациям;
* словарь специальной терминологии гостиничного бизнеса;

**ПЛАН ЗАНЯТИЯ**

1. Зафиксировать логическое обоснование текущей темы.
2. Просмотреть видеоролик.
3. Обсудить увиденный материал.
4. Выделить основную лексику, резюмировать полученные сведения.
5. Проиграть ролевую игру по заданному сценарию.
6. Ознакомиться с заданием для самоконтроля.

**ХОД ЗАНЯТИЯ**

**1. Актуализация опорных знаний**

* Повторение ключевых терминов и выражений по теме «Гостиничный бизнес».
* Индивидуальные задания студентам — назвать основные категории конфликтов в отеле (например, проблемы с сервисом, качеством питания, вопросами безопасности):

**Main Categories of Conflicts in Hotels and Their Causes**

1. **Service Issues**
   * Inadequate cleaning standards.
   * Slow response from housekeeping or front desk staff.
   * Lack of attention to specific requests.
2. **Maintenance Problems**
   * Faulty plumbing or electrical systems.
   * Broken furniture or appliances.
   * Poorly maintained public areas like elevators or swimming pools.
3. **Security Concerns**
   * Loss or theft of personal belongings.
   * Unsafe facilities leading to accidents.
   * Privacy violations (unauthorized entry into rooms).
4. **Billing Errors**
   * Overcharging for services or incorrect application of discounts.
   * Hidden fees or unclear pricing policies.
   * Disputes over additional charges.
5. **Guest Behavior**
   * Noise disturbances from other guests.
   * Rudeness towards hotel employees.
   * Damage to property due to negligence or misconduct.

**2. Лексико-грамматический практикум**

1. Предварительный просмотр видеоролика

Краткое введение в тему конфликта в сфере гостеприимства. Описание ситуации, которую предстоит обсудить («Complaints at the Hotel»).

2. Просмотр видеоматериала

Просмотр видеоролика «Complaints at the Hotel», фиксирование ключевых моментов, замечаний клиентов и реакции персонала отеля (источник: <https://www.youtube.com/watch?v=zhXUtV3IOcc>; https://yandex.ru/video/preview/3546974490691729756)

3. **Дискуссия**

Обсуждение увиденного материала. Студентам предлагается задать друг другу вопросы по ролику, проанализировать поведение сотрудников гостиницы и предложить способы решения возникших проблем.

Примеры вопросов для обсуждения:

* What were the main complaints of guests in this video?
* How did hotel staff respond to these complaints?
* Do you think their reactions were appropriate or not?
* If you were a guest, how would you feel about such service?

**4. Практическое задание**

Разделение студентов на группы. Каждая группа получает описание конкретной конфликтной ситуации, произошедшей в гостинице. Группы разрабатывают сценарий поведения сотрудника отеля, способствующего разрешению конфликта.

Примеры ситуаций:

* Lost luggage issue.
* Room maintenance problems.
* Billing errors.

Например:

**Сценарий поведения сотрудника отеля при возникновении проблемы с обслуживанием номера ("Room Maintenance Problems")**

**Цель:** Быстро разрешить проблему клиента, обеспечить комфортное пребывание гостя и избежать эскалации конфликта.

**Участники сценария:**

* Клиент (гость): недовольный состоянием своего номера.
* Сотрудник рецепции (менеджер службы размещения): ответственный сотрудник отеля.

**Ситуация:**

Клиент обращается на ресепшен с жалобой на состояние комнаты (неисправность сантехники, отсутствие горячей воды, поломанный кондиционер, неисправность телевизора и др.).

**Действия сотрудника отеля:**

1. **Выслушайте внимательно**: Покажите клиенту ваше внимание и уважение, демонстрируя искреннюю заинтересованность в разрешении проблемы.

*Пример:"I'm sorry you're experiencing difficulties with your room. Please tell me more so we can resolve it quickly."*

1. **Проясните детали**: уточните конкретные подробности проблемы, задав уточняющие вопросы, чтобы точно определить характер неисправности.

*Пример:"Could you please describe exactly what’s wrong? When did you first notice the problem?"*

1. **Извинитесь официально**: официально выразите сожаление и понимание неудобств, испытываемых клиентом.

*Пример:"We sincerely apologize for any inconvenience caused by this issue. We take all concerns seriously and will do everything possible to fix it promptly."*

1. **Убедитесь в оперативности реагирования**: сообщите клиенту, что ремонтники немедленно направляются для устранения неполадки.

*Пример:"I have already contacted our maintenance team who are on their way to address the issue right now."*

1. **Предложите альтернативное решение**: если проблема требует длительного ремонта, предложите временно переселить гостя в другой номер или предоставьте компенсацию за дискомфорт.

*Пример:"If necessary, we could offer you an alternative room while repairs are being made, or perhaps provide a complimentary meal voucher as compensation for the inconvenience."*

1. **Следите за ходом исправления**: регулярно проверяйте статус ремонта и своевременно информируйте клиента о прогрессе.

*Пример:"I'll check back with you shortly to ensure that everything is fixed satisfactorily."*

1. **Получите обратную связь**: после завершения ремонтных работ убедитесь, что клиент удовлетворён результатом и не испытывает дальнейших неудобств.

*Пример:"How was your stay after the repair work was completed? Is there anything else we need to attend to?"*

1. **Запишите инцидент в систему учета жалоб**: документально зафиксируйте обращение клиента и предпринятые меры для дальнейшего улучшения качества услуг.

**3. Итоги занятия**

Подведение итогов занятия. Выявление наиболее эффективных способов предотвращения и разрешения конфликтов в гостиницах. Оценивание активности студентов в ходе урока.

**Задания для самоконтроля:**

Написать эссе на английском языке объемом около 200–250 слов на тему «My experience with conflict resolution in hospitality industry», используя материалы урока и собственные наблюдения.

Список использованной литературы:

### 1. Голубев А.П. Английский язык: учебное издание / Голубев А.П., Балюк Н.В., Смирнова И.Б. - Москва: КноРус, 2021. - 386 c.