

SITUACIJA :

Poslovni hotel u gradu, srednje kategorije.

Gost drugog dana svog boravka, privremeno odlazeći iz hotela na poslovni sastanak, kupuje štampu na recepciji dok čeka poručen taksu i konstatuje da mu je nestao novčanik.

Uznemireno se vraća u sobu i ne pronalazi svoj novčanik.

U hodniku nailazi na sobaricu. Komunikacija se odvija na sledeći način **varijanta a)**:

Gost: Vi ste sad ulazili u moju sobu?

Sobarica: Da spremila sam je, zar niste приметили?

Gost: Mora da ste našli moj novčanik. Sigurno sam ga zaboravio u sobi.

Sobarica: Nisam našla nikakav novčanik.

Gost (zaprepašćeno): MOLIM?? Nemoguće. Znam sigurno da sam ga sinoć kada sam ušao u sobu imao. Pa da! TI si ga ukrala!

Sobarica (zabezeknuto): JA ukrala, kako vas nije sramota da me optužujete!

Gost (razdražljivo): Ućuti i vrati mi novčanik, inače ću te iz ovih stopa prijaviti policiji!

Sobarica (iznervirano): Ma koga ćeš ti da prijaviš policiji, nevinu osobu bez ikakvih dokaza. Moje poštenje je poznato u ovom hotelu i van njega. Ovo mi se nije desilo za 20 godina rada. Ako plaćaš, misliš da možeš da nas ponižavaš. Mene će moje kolegice da zaštite, a ti možeš slobodno da odeš tamo odakle si i došao!

Gost prijavljuje slučaj policiji, otkazuje važan sastanak, pakuje stvari i odlazi iz hotela ne plativši račun.

Sobarica uzima bolovanje.

Policija ne rešava slučaj zbog nedostatka dokaza.

Novčanik nije pronađen.

Posledice:

Ogorčen gost koji je ubeđen da mu je sobarica ukrala novčanik širi antipropagandu hotela.

Sobarica sa koje nije skinuta sumnja, nezadovoljna, otaljava svoj posao, boraveći sve duže i češće na bolovanju.

Širi se nepovoljna klima u hotelu, narušavaju se međuljudski odnosi.

Menadžment na čelu sa domaćicom hotela nije reagovao na ovaj slučaj. Nije se potrudio da obešteti gosta niti da zaštiti svog zaposlenog.

Tok komunikacije **varijanta b):**

Gost sreće sobaricu na hodniku koja ga ljubazno, sa osmehom pozdravlja. Ne otpozdravivši, gost se nestrpljivo obraća sobarici. Na njen odrečan odgovor o novčaniku, gost reaguje optuživši sobaricu.

Sobarica: Previše ste uznemireni, pa ne znate šta govorite. Uverena sam da ćemo naći novčanik u sobi, ako ste sigurni da ste ga sinoć imali.

Gost: Neću da mi ti ulaziš u sobu. Gde ti je šef, brzo mi zovi šefa!

Sobarica, klimnuvši glavom odlazi da pozove domaćicu hotela, usput joj objasnivši o čemu se radi.

Domaćica: Gospodine, molim Vas da se ne uzrujavate, uverena sam da ćemo naći vaš novčanik u sobi, pošto ga sobarica gospođa M. sigurno nije uzela.

Gost (idući za domaćicom ka sobi): A kako možete biti sigurni?

Domaćica: Sigurna sam zato što mi verujemo svojim zaposlenima i uvereni smo u njihov visok lični i profesionalni moral.

Domaćica je pogledala između rama kreveta i dušeka i tu pronašla zaglavljene novčanik. Zamolila je gosta da pred njom proveri da li su sav novac i kartice unutra.

Gost je proverio i sve je bilo u redu. Želeo je lično da se izvini sobarici, što je i učinio.

**Na dan odlaska iz hotela gost je zamolio
domaćicu da preda sobarici jedan mali
poklon, ukusno upakovan. Domaćica je
prihvatila i prvom prilikom ga uručila
sobarici. Bio je to novčanik.**

**Na predlog domaćice, sobarica M.M.
proglašena je za radnika meseca.**