



### Opgave 5

Jeres feriecenter skal have en kundepolitik og en personalepolitik. Det bliver nu jeres opgave at beskrive, hvordan I vil modtage jeres gæster og behandle dem i forskellige situationer. I skal tage højde for, at jeres personale altid skal vide, hvordan de skal handle i en given situation.

I skal også beskrive jeres feriecenters personalepolitik.

For eksempel:

- Hvordan behandler personalet en utilfreds kunde? Hvad, hvis kunden er urimelig i sit krav? I kender jo nok sætningen "kunden har altid ret".
- Hvordan forholder personalet sig, hvis der sker et uheld?
- Hvordan forholder personalet sig til en situation, hvor man har flere ting, som sker på én gang, og man egentlig helst skal tackle begge situationer samtidig?
- Har feriecenteret personaleuniform og hvorfor eventuelt?
- Hvis der opstår klikedannelse mellem personalet på arbejdspladsen, hvordan klarer man da en sådan situation?
- To personer arbejder på samme arbejdsplads, sød musik opstår. Kan to kollegaer blive kærester og stadig arbejde på samme arbejdsplads i jeres feriecenter?

Opgavebesvarelsen skal være på mindst tre A4-sider skrevet i punktstørrelse 12. Overskrifter må maksimalt være punktstørrelse 18. Der skal indgå illustrationer i opgavebesvarelsen, dog skal de have relation til teksten.

I kan gå sammen i grupper på maksimalt fire personer.

Opgavebesvarelsen skal indgå en samlet rapport, som skal afleveres på et senere angivet tidspunkt.

Procesbeskrivelse om samarbejdet afleveres sammen med opgavebesvarelsen.

Husk at skrive navn på opgavebesvarelsen.

Opgaven skal afleveres den: \_\_\_\_\_