

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм

II УРОВЕНЬ

(вариативная часть)

43.02.10 Туризм

Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Задание: Ответьте на телефонный звонок и подберите варианты пакетного тура по телефону по заявке клиента (по поисковой системе туристской компании «Аэрофлот»)

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 5-7 минут.

Критерии оценки задания:

- соблюдение временного интервала ответа на звонок;
- наличие приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета;
- приветливый голос и интонация на протяжении всего разговора;
- отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа;
- отсутствие грубых фактических ошибок, в материале, характеризующем гостиничный продукт (стоимость, условия проживания, дополнительные услуги и др.);
- грамотная речь, отсутствие междометий, слов паразитов, сленга
- подведение итогов разговора, повторение деталей заказа;
- предоставление возможности клиенту первым закончить разговор; - достижение цели коммуникации.

Задание 2: «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»

Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов.

Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источники.

Пример задания

Группа российских студентов в составе 30 человек отправилась в тур по Костроме. Ниже представлена программа одного дня, в котором не указан ресторан, где туристы должны обедать. Используя информационно-

коммуникационную сеть Интернет, подберите ресторан, средний счет в котором не превышает 500 рублей на человека.

Аргументируйте выбор ресторана, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

Программа

09:00	Встреча группы с гидом в холле гостиницы
09:15	Посадка группы в автобус
10:00-13:00	Посещение Ипатьевского монастыря
13:30-14:30	Обед
14:30-15:00	Посадка группы в автобус
15:00-19:30	Посещение села Красное-на-Волге
19:30	Свободное время