

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)

43.02.11 Гостиничный сервис

Задание 1: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»

Задание: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону (отель, на материале которого будет произведено бронирование: АЗИМУТ Отель Кострома)

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.

Форма бронирования

ФИО гостей	
Контактная информация	
Категория номера	
Дата и время заезда	
Дата и время выезда	
Завтрак	
Трансфер	
Дополнительная условия	
Форма оплаты	
Стоимость	

Номер брони	
-------------	--

Задание 2: «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»

Инструкция:

Прочитайте внимательно задание, и выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований VIP гостя. Сделайте гиперссылками на страницы источники.

Пример задания

В отель «Азимут» обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание Кристины Орбакайте на дату ее выступления в Костроме. Организатор представил бытовой райдер певицы, в котором представлены требования к средству размещения. Ознакомьтесь с фрагментом бытового райдера и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). При необходимости закупки следует указать наименование приобретаемого товара в таблице. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет укажите, название торгового предприятия, закупочную цену товара. Сделайте гиперссылки на страницы сайтов подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Ниже приведен райдер артиста и описание номера высшей категории.

Оборудование номера:

1. DVD-проигрыватель
1. Телевизор с плазменным или ЖК-экраном
2. Спутниковое телевидение
3. Новостная кабельная сеть
4. Будильник
5. Станция для MP3-проигрывателя
6. Кофемашинка Шу для приготовления эспрессо
7. Ежедневно обновляемый ассортимент питьевой воды в бутылках
8. Док-станция для iPod
9. Мини-бар
10. Пуховые одеяла и подушки
11. Гипоаллергенное постельное белье (по запросу)
12. Теплые махровые банные халаты и тапочки
13. Фен
14. Увеличительное зеркало для макияжа/бритья с подсветкой
15. Продукция Hermès в главных люксах.

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный