

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**  
**Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального**  
**мастерства обучающихся по специальностям среднего**  
**профессионального образования укрупнённой 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 приёма 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 приведён райдер артиста и описание номера высшей категории.

#### Оборудование номера:

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

### План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный