

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ

### регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по специальностям СПО УГС 43.02.00 Сервис и туризм 43.02.11 Гостиничный сервис

**Задача 1:** Разработка плана организации выполнения запроса гостей

**Условие выполнения задания:** Прочитайте внимательно задание и заполните план организации выполнения требования гостей. Оформите гиперссылками на страницу источника.

**Условие выполнения задания:** на выполнение задания отводится 1 час академический (45 минут).

**Задание:** В отель АО «Гостиница Барнаул» обратился гость с просьбой забронировать номер для семейной пары с ребенком на 12.03.2020г. Номер должен быть с видом на город. Ознакомьтесь с фрагментом запроса гостя и заполните план организации выполнения требований, при этом указав ответственную за выполнение службу или должностную единицу. Для получения дополнительной информации о номерном фонде гостиницы и предоставляемых услугах воспользуйтесь официальным сайтом гостиницы АО «Гостиница Барнаул» <https://barnaulhotel.ru/> Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, укажите название торгового предприятия, поставляющего необходимый продукт. Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в отеле следует сделать отметку в таблице «в наличии».

**Требования к оформлению документа:**

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14;
- заглавные буквы в наименовании документа;
- выравнивание текста по ширине;
- межстрочный интервал – 1,5 пт.;
- поля документа (верхнее – 1,5 см, нижнее – 2,0 см, левое – 2,5 см, правое – 1,5 см)

**Фрагмент запроса гостя:**

Большая двуспальная кровать

Дополнительное место для ребенка

Корзина с фруктами (исключить киви)

Гелиевые шары 25 шт, также композиция из шаров в виде цифры 5

Торт шоколадный бисквит, одноярусный (исключить суфле)

Фен

Сейф

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный

**Пример оформления задания:**

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный
Большая двуспальная	Имеется в комплектации номера	-

кровать		
Корзина с фруктами (исключить киви)	Купить у поставщиков Студия «Азалия» <a href="https://azalia22.ru/podarki/korziny-s-fruktami">https://azalia22.ru/podarki/korziny-s-fruktami</a>	Менеджер по закупкам

**Задача 2:** Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону (отель, на материале которого будет произведено бронирование: АО «Гостиница Барнаул»)

**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.