

**II ЭТАП**  
**ПРИМЕРНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**ЗАДАЧА №2**  
**регионального этапа Всероссийской олимпиады**  
**профессионального мастерства**  
**обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**  
**среднего профессионального образования**

**Задание:** Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону (отели, на материале которых будет произведено бронирование: АО «Гостиница Барнаул», ООО «Отель «Центральный» г.Барнаул)

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 оценивается в **40 баллов**