

II ЭТАП
ПРИМЕРНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ЗАДАЧА N2
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства
обучающихся по УГ 43.00.00. Сервис и туризм
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»
среднего профессионального образования

Задание: 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.