

## Демоверсия профессионального задания «Решение ситуативных задач»

### 43.02.11 Гостиничный сервис

#### Задание: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»

Инструкция: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг в отеле Санкт-Петербург по телефону. Ответьте на вопросы о дополнительных услугах. Рассчитайте итоговую стоимость бронирования. Для ознакомления с номерным фондом, ценами и дополнительными услугами заранее изучите сайт гостиницы [www.hotel-moscow.ru](http://www.hotel-moscow.ru)

#### Условия:

В отдел бронирования гостиницы Москва звонит гость с просьбой забронировать самый лучший номер на период с 8 по 10 декабря 2023 года на двух взрослых. Питание – завтраки в номер.

Гостю необходимо организовать трансфер из аэропорта. Так же гость интересуется, есть ли в отеле бассейн.

Для удобства расчета итоговой стоимости проживания вы можете воспользоваться шаблоном формы бронирования, представленной ниже.

№ \_\_\_\_\_

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	

#### 43.02.14 Гостиничное дело

### Задание 1: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»

#### Инструкция:

Проведите фрагмент тренинга для персонала на тему «Бронирование гостиничных услуг по телефону» моделируя приближенную к реальным условиям ситуацию бронирования гостиничных услуг по телефону, включая демонстрацию ответов на вопросы о дополнительных услугах и расчёт итоговой стоимости бронирования. Для ознакомления с номерным фондом, ценами и дополнительными услугами заранее изучите сайт гостиницы [www.hotel-moscow.ru](http://www.hotel-moscow.ru)

#### Условия:

В отдел бронирования гостиницы Москва звонит гость с просьбой забронировать самый лучший номер на период с 8 по 10 декабря 2023 года на двух взрослых. Питание – завтраки в номер.

Гостю необходимо организовать трансфер из аэропорта. Так же гость интересуется, есть ли в отеле бассейн.

Для удобства расчета итоговой стоимости проживания вы можете воспользоваться шаблоном формы бронирования, представленной ниже.

№ \_\_\_\_\_

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	

### 43.02.10 «Туризм»

#### **Задание: «Помощь в подборе тура по телефону»**

#### **Инструкция:**

Ответьте на телефонный звонок и подберите тур по запросу клиента. Рассчитайте итоговую стоимость турпродукта. Ответьте на дополнительные вопросы клиента. Для ознакомления с информацией о турах в Великий Устюг на новогодние каникулы заранее изучите сайт турфирмы Дельфин:

<https://www.delfin-tour.ru>

#### **Условия:**

В турфирму «Дельфин» звонит туристка из Санкт-Петербурга с просьбой подобрать для нее экскурсионный тур в Великий Устюг на Новый год.

Пожелания туристов: обязательно проживание не в городе, возможность забронировать новогодний ужин, желательно уложиться в бюджет до 50 000 руб. на человека с учетом доплат.

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на пожеланиях туриста.

Для удобства расчета итоговой стоимости тура можно воспользоваться шаблоном заявки на бронирование тура, представленной ниже.

### Шаблон заявки на бронирование тура

ФИО туристов	
Контактная информация	
Размещение (1,2,3,4 - местное)	
Форма оплаты	
Итоговая стоимость	
Номер брони	
Дополнительная информация	