

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

<https://www.kempinski.com/>

Условия

В отдел бронирования гостиницы ОТЕЛЬ КЕМПИНСКИ МОЙКА 22 звонит турист с просьбой забронировать проживание одного бизнес-туриста, ему необходимо будет парковать свою машину. Проживание желательно с завтраком с 10 ноября 2021г. на 4 дня. Проживание, по возможности, бюджетное.

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 <https://www.kempinski.com/>.

Условия:

В отдел бронирования гостиницы ОТЕЛЬ КЕМПИНСКИ МОЙКА 22 звонит менеджер артистов (эстрадный дуэт). В Санкт-Петербург планируют приехать вчетвером (семейная пара с ребенком и его няня) с 20 по 23 декабря 2021г. Нужен будет автомобиль для поездок по городу, интересуются экскурсиями, не более одной.

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 новогодних турах заранее изучите сайт турфирмы Карелия-лайнс: <https://karelia-lines.ru/>

Пример задания

В турфирму «Карелия–лайнс» звонит турист из Санкт-Петербурга с просьбой подобрать для него тур в Карелию на новогодние каникулы, и рассчитать итоговую стоимость. Пожелания туристов: желательный бюджет не более 40000 руб. на человека с включением некоторых дополнительных услуг.

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	