

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 гостинице Москва (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

Условия

В отдел бронирования гостиницы Москва (Санкт-Петербург) звонит житель города Санкт-Петербурга, который ожидает гостей из Германии, двух немолодых людей, семейную пару. Период пребывания с 12 декабря по 17 декабря 2018г.

Пожелание туриста:

- Завтрак включен в стоимость проживания

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: «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта. Рассчитайте итоговую стоимость турпродукта. Ответьте на дополнительные вопросы клиента. Для ознакомления с информацией о туре заранее изучите сайт турфирмы http://www.nsclub.ru/tours/ekonom_tury/tri_stolitsy_baltiki_3_dnya/

* Расчет производить по курсу: 1 евро = 79 рублей

Пример задания

В турфирму «Нево-Стиль Клуб» звонит турист из Санкт-Петербурга с просьбой подобрать для него тур с посещением Риги, Стокгольма и Таллина в октябре

Пожелания туристов: бюджет до 16 тыс. рублей, одноместное размещение.

Дополнительная информация: у туриста есть открытые шенгенские визы и страховки.

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Три столицы Балтики 3 дня».

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	

«ТРИ СТОЛИЦЫ БАЛТИКИ 3 ДНЯ»

Маршрут тура:

СПб – Рига (паром Tallink Silja) – Стокгольм (паром Tallink Silja) – Таллинн – СПб

Даты: Октябрь: 19.10, 27.10, 28.10

Продолжительность: 3 дн.

Программа тура:

1 день	<p>Подача автобуса накануне даты поездки в 20:30. Выезд группы в Латвию в 21:00 со 2-ой Советской ул. (угол с Греческим пр.) на автобусе, прохождение границы. Прибытие в Ригу (750 км). Пешеходная экскурсия по Старому городу: Домский собор, Дом Черноголовых, жилой комплекс «Три брата», Шведские ворота, монумент Свободы, Пороховая башня, собор Петра и Павла. Свободное время. Отправление из центра города на терминал в 16:00, посадка на паром Tallink Silja «ROMANTIKA / ISABELLE». Отправление в Стокгольм в 17:30. Ужин (доп. плата).</p>
2 день	<p>Завтрак “шведский стол” на пароме (доп. плата). Прибытие в Стокгольм в 09:30. Обзорная экскурсия: Юргорден (Музейный остров), Королевский драматический театр, «Сити» (деловой и торговый центр города), Гамла Стан (Старый город), здание Парламента, Королевский дворец, соборы – Кафедральный и Рыцарского острова, Рыцарский дом, Опера, Ратуша. Трансфер на</p>

музейный остров, свободное время. Выезд из центра города на терминал в 16:30, посадка на паром Tallink Silja «BALTIC QUEEN/VICTORIA». Отправление в Таллинн в 17:45. Ужин (доп. плата).

Завтрак “шведский стол” на пароме (доп. плата). Прибытие в **Таллинн** в 10:00, пешеходная экскурсия по Старому Городу: Домский собор, православный собор Александра Невского, две смотровые площадки, церковь Св. Николая (Нигулисте), Ратушная площадь, церковь Св. Духа и здания Большой Гильдии, церковь Святых апостолов Петра и Павла, развалины доминиканского монастыря, Вирусские ворота.

3 день

Для желающих, при наборе группы от 10 чел – **экскурсия в Средневековый Замок Раквере** с интерактивной программой (€15). Вас ждет интерактивная экскурсия с монахом замка. Все оденутся в рыцарские плащи. Прогулка по двору. Знакомимся с башней рондель (артиллерийской башней) и латрином (средневековый туалет), а также посмотрим, что скрывается в глубине подвала. На территории форбурга по рыцарским правилам проведем соревнование, используя пики; опробуем осадную башню и столб позора; познакомимся с историей Ливонского Ордена, Раквереского конвентского дома и часовней. Выезд в **Санкт-Петербург** (400 км). Ориентировочное время приезда после полуночи (в зависимости от времени прохождения границы).

Стоимость тура (чел./у.е.)			
Размещение / Класс кают	V/E-class	B-class	A-class
4-местное	75	95	110
3-местное	80	110	125
2-местное	95	125	150
1-местное везде	-	195	240

Описание кают

В/Е-класс

Каюта без окна для 1-4 человек на 2 палубе

- 8,4 м²
- палуба 2
- душ, туалет
- кондиционер, радио
- в каютах 2 или 4 кровати, в зависимости от количества пассажиров.

В-класс

Удобная каюта без окна на 1-4 человек

- 7,5 м²
- палубы 5, 8 и 9
- отдельные кровати
- душ, туалет, кондиционер
- телевизор, радио
- часть кают предназначена для аллергиков и для пассажиров с животными

А-класс

Каюты с окном на море для 1-4 человек

- 7-9 м²
- палубы 5, 8 и 9
- отдельные кровати
- телевизор
- душ, туалет
- в каютах 2 или 4 кровати, в зависимости от количества пассажиров.

В стоимость тура входит:

- Автобусно-паромное обслуживание,
- обзорные экскурсии по программе без входных билетов на платные объект,
- услуги гида-сопровождающего.

Дополнительно оплачивается

Питание на паромах (у.е.)	Взр.	Дети 12-17 лет	Дети 6-11 лет
Питание на паромах Tallink Silja (покупка в офисе /на борту)			
2 завтрака "шведский стол"	22/23	14/14	10/10
2 ужина "шведский стол" (напитки не входят в стоимость)	66/70	32/33	22/23
Дети до 5 лет питаются бесплатно			