



Конкурсы профессионального мастерства

«Лучший по профессии»

Образец конкурсного задания для обучающихся по специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Общее задание:

Часть 1 – Участнику выдаётся список некорректных высказываний (на русском и английском языках), которые необходимо заменить на верные, опираясь на речевые правила (употреблять положительные слова и исключение употребления отрицательных)

Пример некорректных высказываний с предполагаемыми вариантами ответа:

Некорректное высказывание	Предполагаемый ответ участника
Не говорите ...	Говорите
Не раньше, чем ...	Как только
Недели через две ...	1 июня, 10 августа (т.е. точная дата)
Простите за...	Благодарю вас за ...

Время на выполнение задания: 15 минут

Часть 2 – Участнику необходимо составить диалог на основе полученных вводных данных для поселения гостя в гостиницу

Пример вводных данных:

Категория гостя: Индивидуал

Количество человек: 2 взрослых

Тип бронирования: Гарантированное

Период пребывания: 3 суток

Категория номера: Бизнес

Категория размещения: DBL

Тариф: АО

Дополнительные услуги: не заказаны

Время на выполнение задания: 10 минут

Часть 3 – Участнику необходимо показать умение работать в стрессовых ситуациях. (К разрешению будут предложены по две стрессовых ситуации каждому участнику)

Пример стрессовых ситуаций:

- Гость при заселении в гостиницу попросил, чтобы ему в номер каждое утро приносили завтрак. Администратор принял заявку и предупредил, что услуга платная. Гость отказался платить за услугу

- Для гостя, проживающего в 325 номере, доставили посылку

Время на выполнение задания: 10 минут