

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 гостинице Москва (Санкт-Петербург) звонит турист с просьбой забронировать проживание для трех человек (семейная пара и взрослый сын) на период с 22.11.17 — 24.11.17. Интересуется как удобнее добраться до гостиницы от Московского вокзала.

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://mirtc.ru/туры-po-rossii/туры-po-severo-zapadu-rossii/pskov-izborsk-pechory-pushkinskie-gory/>

Пример задания

В турфирму «Мир» звонит турист из Санкт-Петербурга с просьбой подобрать для него и его жены тур в Пушкинские горы в октябре

Пожелания туристов: бюджет до 27 тыс. рублей на двоих

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «ПСКОВ - ИЗБОРСК - ПЕЧОРЫ - ПУШКИНСКИЕ ГОРЫ» от турфирмы «Мир».

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

Шаблон заявки на бронирование тура

ФИО туристов	
Контактная информация	
Категория номера	

Форма оплаты	
Итоговая стоимость	
Номер брони	
Дополнительная информация	

«ПСКОВ - ИЗБОРСК - ПЕЧОРЫ - ПУШКИНСКИЕ ГОРЫ»

Маршрут тура:

Псков - Изборск - Печоры - Пушкинские Горы

Даты:

Апрель: 29

Май: 06

Июнь: 10

Июль: 07, 21

Август: 04, 18

Сентябрь: 29

Ноябрь: 04

Продолжительность: 3 дн.

Программа тура:

День	Описание
1 день	07:30 Отправление автобуса из Санкт-Петербурга от ст.м. «Московская», Московский пр. 189. Экскурсия по трассе. Прибытие в Псков . В месте слияния рек Великая и Пскова стоит высокая скала, на которой в начале 10 века был построен Кремль. Самые страшные угрозы того времени - пожары, вражеские нашествия и эпидемии не смогли остановить развитие города, и это несмотря на то,

	<p>что за неполных 600 лет, с 1116 по 1709 гг. Псков участвовал в 123 войнах! Псковская земля неизменно первой принимала на себя удары с Запада. Экскурсия по Кремлю. Псковский Кремль (Кром) – главная достопримечательность и визитная карточка древнего города, а Троицкий собор - его священный символ. Собор во все времена считался святыней и средоточием государственной жизни Пскова. Здесь хранились главные сокровища и реликвии города: древние грамоты, княжеские печати и государственная казна. К северу от собора, в амбарах и погребах хранились запасы хлеба, оружие, порох и доспехи. Времена были суровые: за воровство полагалась смертная казнь. Та же участь ждала и любого иностранца, рискнувшего появиться на территории Кремля. Переезд в Печоры. Название города пошло от старого русского слова «пещера» (пещера). Город вырос вокруг главной своей достопримечательности - Псково-Печерского Свято-Успенского мужского монастыря. В 1558 году край стал арендой боев, и началось строительство Печорской крепости, завершённое в 1565 году. Отныне ей суждено было первой принимать на себя удары с запада. Сам монастырь стоит на дне оврага, прорезанного рекой Каменец, а крепостные стены идут по его краям. Экскурсия по Псково-Печерскому Успенскому монастырю. Это удивительно, но за пять с лишним веков Псково-Печерский монастырь ни на день не закрывался. На территории монастыря расположены семь храмов, в том числе Успенская церковь, представлявшая в 1473 году простую пещеру в склоне оврага. За Успенским храмом расположен вход в подземный некрополь с тысячами тел погибших иноков, стрельцов, ополченцев и простых жителей. Лежат среди них и предки А.В. Суворова, М.И. Кутузова и А.С. Пушкина. Много веков гробы здесь не зарывали в землю, а помещали друг на друга в стенные ниши-склепы. В пещерах держится постоянная температура +5°C, и запах тления совершенно отсутствует, чему искренне удивлялся Борис Ельцин, посетивший монастырь в 1994 году. Переезд в Старый Изборск. Изборск, небольшое село с населением около 800 человек, лежит в 30 км к западу от Пскова. А когда-то Изборск был городом, одним из древнейших на Руси, и во все времена этот город-крепость вставал на пути у иноземных захватчиков для защиты Псковских земель. С 1030 по 1230 гг. летописи зафиксировали более двадцати крупных вооруженных столкновений с финнами и шведами, к которым в конце 12 века присоединились немецкие рыцари. Завоеванные прибалтийские земли они стали называть Ливонией, а себя - ливонскими рыцарями. Хотя, как их ни называй, немцы есть немцы... Война с этой напастью растянулась на века. Посещение Изборской крепости. В 1330 году в километре от старого изборского городища, на горе Жеравьей, была с нуля построена мощная каменная крепость. Немцы – народ упорный, и за неполные 30 лет, с 1341 по 1369 гг. они шесть раз безуспешно атаковали «железный город», как успели прозвать Изборскую крепость, заплатив за это сотнями жизней. В 1561 году Ливонский орден был ликвидирован, и с тех пор самыми опасными врагами Руси стали Швеция и Речь Посполита. Тяжелейшая Северная война (1700-1721) закончилась поражением Швеции, и с этого момента город-крепость Изборск, 600 лет стоявший на защите границ России, превратился в тихий купеческий городок, а затем и в село в составе Печорского уезда. Отъезд в Пушкинские Горы — центр заповедника, включающего в себя усадьбы Михайловское, Петровское, Тригорское и Святогорский монастырь. Размещение на турбазе «Пушкиногорье». Ужин.</p>
2 день	<p>Завтрак. Экскурсия по Пушкинскому музею-заповеднику «Михайловское». Михайловское - родовое гнездо Ганнибалов-Пушкиных. В 1742 г. эти земли были пожалованы Абраму Петровичу Ганнибалу, прадеду поэта. Пушкин бывал в Михайловском лишь летом 1817 и 1819 гг., но в августе 1824 г. он вернулся сюда уже в качестве ссыльного и оставался до сентября 1826 г. В 1899 г., к 100-летию со дня рождения поэта, имение было выкуплено в собственность государства, и в 1911 г. здесь открылся первый музей Пушкина. Первый, но не последний... В феврале 1918 г. усадьба была сожжена дотла. В 1937 г. Дом-музей построили на том же месте, во второй раз открыли экспозицию, и снова неудачно. Началась Великая Отечественная, и вскоре Михайловское было захвачено гитлеровцами. Фашисты разграбили и сожгли Дом-музей, заминировали даже могилу Пушкина. На территории заповедника саперы обезвредили более 7000 мин! Восстановление шло невероятно трудно, но 12 июня 1949 г. вновь, уже в третий раз открылся возрожденный Дом-музей поэта. Музей-усадьба «Тригорское» имение близких друзей Пушкина. Хозяйкой дома была П.А. Осипова-Вульф, глава большого семейства. Ссыльный Пушкин подружился с ее сыном Алексеем и двумя старшими дочерьми. Пушкиноведа уверены, что Тригорское – это дом</p>

	<p>Лариных в романе «Евгений Онегин», да и сами тригорские барышни считали себя прототипами героинь романа – Татьяны и Ольги. В 1918 г. имение было сожжено. Восстановить его удалось лишь в 1962 году благодаря чудом сохранившимся фотографиям и чертежам. Неизменной популярностью у посетителей пользуются поэтические уголки тригорского парка – «аллея Татьяны», «скамья Онегина» и «дуб уединенный». Обед. <i>Экскурсия на пасеку «Пчелиная Усадьба»</i>. Вас ждет вся история пчеловодства от старины (бортничество) до современных технологий (ульи, медогонки, пчеловодный инвентарь). Посетители узнают много интересного о различных продуктах пчеловодства (мёд, перга, прополис, маточное молочко, забрус и др.), их полезных свойствах и применении. Помимо экскурсии, Вас ждет дегустация меда и угощение: сбитень на травах (для детей), медовуха (слабоалкогольная) и медовый крепкий русский самогон (для взрослых). В медовой лавке вы сможете приобрести разные сорта псковского мёда, пчелопродукцию и сувениры. Свободное время. Ужин.</p>
3 день	<p>Завтрак. Посещение усадьбы «<i>Петровское</i>». Петровское, как и Михайловское, было подарено Абраму Петровичу Ганнибалу императрицей Елизаветой Петровной. Благоустроив усадьбу его сын, Петр Абрамович Ганнибал. Он построил роскошный дом и разбил прекрасный парк, после чего 37 лет прожил в своем имении, не зная, чем себя занять. Он был единственным из детей «арапа Петра Великого», с кем был близко знаком и часто общался Пушкин. Очевидно, что вбалмошного Петра Абрамовича живо напоминает Кирилл Петрович Троекуров из пушкинской повести «Дубровский». В 1918 году дом сожгли. Лишь в 1969 г. решено было восстановить усадьбу, и еще через 8 лет открылся Дом-музей, посвященный жизни трех поколений Ганнибалов.</p> <p>Экскурсия в <i>Святогорский монастырь</i>, расположенный в поселке Пушкинские Горы. В годы ссылки Пушкин находился под надзором настоятеля монастыря игумена Ионы и регулярно посещал обитель. Он мог свободно пользоваться архивом и богатейшей монастырской библиотекой, что было совершенно необходимо для его работы над «Борисом Годуновым». Навещал он и семейный некрополь у стен Успенского собора. В апреле 1836 г. Пушкин привез сюда из столицы гроб с телом матери и выкупил на кладбище место для себя. Несколько месяцев спустя, 6 февраля 1837 г. здесь хоронили самого Пушкина, убитого на дуэли. С 1841 года на могиле поэта стоит памятник. На гранитном цоколе высечено: «Александр Сергеевич ПУШКИН. Родился в Москве 26 мая 1799 года. Скончался в С. Петербурге 29 января 1837 года». В 1992 г. Святогорский монастырь возвратили Псковской епархии, и в Успенском соборе возобновились регулярные богослужения.</p> <p>Обед. Отъезд в Санкт-Петербург. Ориентировочное время прибытие в Санкт-Петербург 22:00 – 23:00.</p>

Номерной фонд

Турбаза «Пушкиногорье», пгт. Пушкинские Горы	1 чел.	2 чел.	3 чел.	4 чел.
2-х местный номер «стандарт», корпус №1 Свободные номера по запросу (Душевая кабина, туалет, TV)	14890	24320	-	-
2-х местный, 1-о комнатный номер «улучшенный», корпус №2 с возможностью установки доп. места Свободные номера по запросу (Спальня, комната отдыха, душевая кабина, туалет, TV, холодильник)	-	26100	35530	-
2-х местный, 2-х комнатный номер «улучшенный», корпус №2 с возможностью установки доп. места Свободные номера по запросу (Спальня, комната отдыха, душевая кабина, туалет, TV, холодильник)	-	26600	36030	-

3-х местный номер «эконом», корпус №1 Свободные номера по запросу (Душевая кабина, туалет, TV)	-	-	33000	-
4-х местный, 2-х комнатный номер «эконом», корпус №1 Свободные номера по запросу (Душевая кабина, туалет, TV)	-	-	35550	43400

В стоимость тура входит:

- проживание;
- питание по программе тура;
- автотранспортное обслуживание;
- экскурсионное обслуживание по программе с входными билетами;
- услуги гида