

**II ЭТАП**  
**ПРИМЕРНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**ЗАДАЧА N2**  
**регионального этапа Всероссийской олимпиады**  
**профессионального мастерства**  
**обучающихся по УГ 43.00.00. Сервис и туризм**  
**специальность 43.02.10 «Туризм»**  
**среднего профессионального образования**

**Задание:** Ответьте на телефонный звонок и подберите варианты пакетного тура по телефону по заявке клиента (по поисковой системе «sletat.ru»)

**Условие выполнения задания:** на выполнение задания отводится 5-7 минут.

**Критерии оценки задания:**

- соблюдение временного интервала ответа на звонок;
- наличие приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета;
- приветливый голос и интонация на протяжении всего разговора;
- отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа;
- отсутствие грубых фактических ошибок, в материале, характеризующем гостиничный продукт (стоимость, условия проживания, дополнительные услуги и др.);
- грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов, сленга
- подведение итогов разговора, повторение деталей заказа;
- предоставление возможности клиенту первым закончить разговор;
- достижение цели коммуникации.