



**Демоверсия профессионального комплексного задания
II уровня
заключительного этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства обучающихся СПО
по УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
по специальности 43.02.10 «Туризм», 43.02.11
гостиничный сервис
инвариантная часть**

Работа с жалобой туриста

Задача 1. Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию, перечислите ошибки, допущенные сотрудниками гостинично-туристского комплекса, агентом туристического агентства «Ваш отдых», туристами.

Семья Кауц (двое взрослых и один ребенок 10 лет) приобрели путевку в турагентстве «Ваш отдых» в Берлине для отдыха в гостинично-туристском комплексе «Алтайские зори» на 18 дней. При покупке путевки агент турфирмы объяснил, что оплата путевки состоит из: расселения в номерах категории «Люкс», питания - полный пансион, посещения бассейна и сауны 3 раза за сезон, конные прогулки - 1 раз за сезон, экскурсий по Алтайскому краю (3 экскурсии), услуги прачечной. Кроме этого ГТК «Алтайские зори» предоставляет дополнительные услуги, не входящие в стоимость путевки: услуги бара, услуги парикмахерской, услуги предоставления спортивного инвентаря т.д. Стоимость путевки - 125 тыс. рублей.

По приезду в гостинично-туристский комплекс «Алтайские зори» семью Кауц расселили в номере категории «Люкс», но при этом потребовав доплату за дополнительное место (для ребенка) 5 тыс. рублей (за весь сезон проживания). Гости возмущаться не стали (решили себе не портить настроение во время отпуска) и заплатили 5 тыс. рублей.

На следующий день, завтрак проходил в очень красивом дорогом ресторане и был довольно вкусный. Счастливые гости забыли про недоразумение. Но когда они пришли на обед, официант подошел к ним, чтобы принять заказ на обед. Гости стали возмущаться, что обед и ужин входит в стоимость путевки. Официант не стал разговаривать, ушел и вызвал менеджера ресторана. Менеджер вышел, извинился, представился и спросил, почему недовольны гости. Гости наперебой стали объяснять, что их обманывают. Официант перебив, всех сказал, что ему некогда и ушел. Шум в зале усиливался. Для того, чтобы успокоить гостей менеджер пообещал, что он им предоставит скидки в размере 50% от общей суммы стоимости обеда. Гости пообедали, пришли в номер и подсчитали, что за обед им придется каждый день платить около 1000 рублей (с учетом предоставленной скидки) за 18 дней общая сумма 18 тыс. рублей. Но они еще заплатили 5 тыс. рублей за дополнительное место, всего 23 тыс. рублей. Гости написали жалобу и потребовали вернуть стоимость путевки, стоимость дополнительного номера и стоимость обеда.

Генеральному директору
ГТК «Алтайские зори»
Кирееву Н.Р.
Кауц Г.Э.

заявление

Ввиду того, что Ваша компания несогласованно работает с турфирмой «Ваш отдых», находящейся в г.Берлине, прошу выплатить мне стоимость путевки в сумме 125 тыс. рублей, плюс 5 тыс. за дополнительное место, плюс 1 тыс. рублей за обед, всего 131 тыс. рублей и возместить моральный ущерб в сумме 25 тыс. рублей. Деньги вернуть немедленно, в противном случае я обращаюсь в судебные органы.

01.07.2018

Примечание: в обращении использовать: Генрих Эдуардович Кауц

Условие выполнения задания: на выполнение задачи отводится 20 минут

Задача 2. Составьте письмо-ответ на жалобу туриста.

Условие выполнения задания: на выполнение задачи отводится 40 минут.