

II ЭТАП
ПРИМЕРНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ЗАДАЧА №1
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства
обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
среднего профессионального образования

Задание. Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию, проанализируйте и составьте письмо-ответ на жалобу.

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 класса «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 класса «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.

Ген.директору
ГТК «Алтайские зори»
г-ну Кирееву Н.Р.

заявление.

Ввиду того, что Ваша компания несогласованно работает с турфирмой «Ваш отдых», находящийся 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.

01.07.2016г.

С уважением, Кауц И.И.