

**Профессиональное комплексное задание II уровня**  
**43.02.10 Туризм**  
**43.02.14 Гостиничное дело**

**«Ответ на заявление клиента туристской фирмы»**

**Задача 1.** Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию. Перечислите ошибки, допущенные всеми участниками конфликта.

**Задача 2.** Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте заявление, в котором представлена конфликтная ситуация. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем, туристом, сотрудниками средств размещения, если таковые имеются. Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

**Требования к оформлению документа:**

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14;
- заглавные буквы в наименовании документа;
- выравнивание текста по ширине;
- межстрочный интервал – 1,5 пт.;
- поля документа (верхнее – 1,5 см, нижнее – 2,0 см, левое – 2,5 см, правое – 1,5 см)

В разгар туристического сезона туристская фирма отправила семью на отдых в Республику Алтай.

Вернувшись из поездки, заказчик принес жалобу следующего содержания:

Генеральному директору  
ООО «Карта Алтая»  
Михайльчук О.А.  
Гордеевой А.В.

заявление.

Согласно договору реализации туристского продукта и туристской путевке №00045 от 23.04.2022 г. в состав которого входило: проживание в номере первой категории турбазы «Ной», трансфер от аэропорта до базы и обратно, завтраки, и ужины на базе. Я оплатила вашей фирме ООО «Карта Алтая» 95 000 рублей за тур с 01.08.2022 по 06.08.2022 за двух человек.

01.08.2022 мы с моей дочкой прибыли в аэропорт города Горно-Алтайска, где нас должен был встретить водитель и отвезти на турбазу, но, простояв на улице, мы никого не дождались, а контактный номер водителя был недоступен, поэтому нам пришлось брать такси до гостиницы среди тех, кто предлагал возле здания аэропорта. Такси нам обошлось в 8000 рублей, позднее мы узнали, что цена была завышена, ведь обычно такое такси стоит 4000 рублей. Естественно, никаких чеков за услугу нам не могли предоставить.

Прибыв на турбазу «Ной» в 15:15, мы долго не могли найти администратора: на ресепшн было пусто и не было никаких контактных номеров, администратора пришлось искать по всей территории базы. Когда все же мы нашли администратора, оказалось, что номер выбранной нами категории еще не готов, и нас попросили подождать некоторое время. Когда мы через два часа ожидания зашли в номер, то оказалось, что в номере стоит одна двуспальная кровать, хотя при бронировании мы четко указывали на две односпальные кровати, а также в номере шумящий унитаз и раковина. Душ был только на

территории базы. Не раскладывая вещи, мы вернулись обратно на ресепшн, но администратора на месте снова не оказалось. Пришлось снова искать его и рассказать обо всей ситуации в номере. В последствие оказалось, что номеров с отдельными кроватями на этой базе нет в принципе. Было уже поздно, мы устали и решили пока оставить все как есть.

Кстати, на турбазе не работало кафе, поэтому нам пришлось идти километр до соседней гостиницы, чтобы просто поужинать. И в остальные дни приходилось ужинать за свой счет в других местах, кафе на базе «Ной» работало только на завтраки.

На следующий день мы позвонили вашему менеджеру Макаровой Е.В., которая продала нам тур. Она выразила сожаление и пообещала изменить ситуацию. Мы, веря ее словам, отправились на экскурсию «Золотое кольцо Чемала», которую приобрели накануне вечером у «зонтика». Половина экскурсии прошла хорошо, но, когда мы шли к храму Иоанна Богослова на острове Патмос, наш экскурсовод Павел резко замолчал, и сколько бы мы не спрашивали его о религии в этих краях, он ничего не ответил. Позднее, когда мы сели в автобус, Павел пояснил, что в этих местах высокая конкуренция, и чтобы не устраивать скандал, сделал вид, что никакой экскурсии нет. Хотя возле храма оказалась чужая группа, где другой экскурсовод рассказывал об истории храма.

На следующий день мы приобрели на базе экскурсию у администратора до водопада со сложно выговариваемым названием. Во время экскурсии оказалось, что дорога до водопада в ужасном состоянии, хотя я попросила, чтобы нам порекомендовали экскурсию с переездами по хорошей дороге, так как мою дочь сильно укачивает. Проехав немного по этому ужасу, мы попросили нас высадить и отвезти на базу, но за нами приехали лишь спустя 3 часа, и это была наша группа на том же самом автобусе, который нас высадил. Группа в это время возвращалась с водопада.

Приехав на базу после экскурсии, оказалось, что в номере стоит невыносимый запах хлорки и унитаза так же шумит, хотя довели до администратора информацию о состоянии унитаза два дня назад.

Требую, чтобы мне возместили следующие материальные и моральные убытки:

- проезд на такси от аэропорта до турбазы – 8000 рублей
- питание - 15 000 руб.
- ненадлежащее проведение экскурсионной программы – 5000 руб.

14.08.2022 г.

*Примечание: в обращении использовать: Алина Владимировна Гордеева*