

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ

**регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства по специальностям СПО
УГС 43.02.00 Сервис и туризм:
43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис**

«Ответ на заявление клиента туристской фирмы»

Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.

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

Инструкция: Внимательно прочтайте заявление, в котором представлена конфликтная ситуация. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом. 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)

Накануне Нового года туристская фирма проводила клиента на Гоа. А рано утром в первый рабочий день после праздника раздался звонок: «Меня выселяют из гостиницы!».

Сотрудники туристской фирмы и клиент перезванивались каждый день. Вернувшись из поездки, он принес иск следующего содержания:

Генеральному директору ООО «Северное сияние»
Комбарову А.В.
от Денисова С.А.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Согласно договору реализации туристского продукта и туристской путевке № 000161 от 15.12.2019 я оплатил Вашей фирме «Северное сияние» тур в Индию с проживанием в 4* отеле «Beleza By The Beach» с 30.12.2019 по 13.01.2020 в размере 2858\$ US.

30.12.2019 мы прибыли в Индию, где директор встречающей фирмы «Нептун» Селезнева В.А. заявила, что мест в отеле «Beleza By The Beach» нет и взамен предложила отель 3* «Agonda White Sand». Я и моя жена Денисова О.С., от такого предложения отказались и потребовали, чтобы нас ближайшим рейсом отправили в Новосибирск.

Тогда Селезнева В.А. предложила 5* отель «The Leela Goa» в 80 км от запланированного места отдыха и заявила: «Других вариантов нет: или соглашайтесь, или сидите в этом захолустном аэропорту». Поставленные перед фактом и находясь в безвыходной ситуации, мы были вынуждены согласиться.

30.12.2019 в 21:00 нас поселили в отель «The Leela Goa». На следующий день выяснилось, что с 8:00 до 17:00 на территории отеля ведутся ремонтные работы. Ни о каком отдыхе в условиях шума и быть не может и речи.

31.12.2018 я позвонил Селезневой В.А. и сказал, что находится в отеле «The Leela Goa» невозможно и пусть нас отправляют обратно в Новосибирск. Она обещала к 17:00 приехать к нам в отель, а за это время что-нибудь предпринять.

В 17:00 Селезнева В.А. сказала, что единственное, что она может сделать для нас, так это со 02.01.2020 по 13.01.2020 забронировать двухместный номер в отеле 5* «Caravella Beach Resort», но при условии, что мы доплатим из расчета в 68\$ в сутки за одного человека. В итоге, чтобы провести оставшийся отпуск в нормальных условиях, мы должны были доплатить еще 1632\$.

Мы вынуждены были пойти на такой шаг. В присутствии свидетелей: Коломеец А.А. и Денисовой О.С. в 17:00 в холле отеля «The Leela Goa» я передал Селезневой Е.А. указанную сумму, а 02.01.2020 нас заселили в отель «Caravella Beach Resort».

Обо всем этом я смог проинформировать фирму «Северное сияние» только 05.01.2020, так как с 31.12.2019 до 04.01.2020 не работала. Как только я это сделал, вечером того же дня Селезнева В.А. приехала в отель и заявила мне, что я ее подставил, сообщив «Северное сияние» о ее проделках. Кроме того, она заявила, что 05.01.2020 нас выселят из отеля из-за отсутствия квитанции, так как Селезнева В.А. никаких документов мне не выдавала, а затем уехала. Через час мне принесли конверт, в котором сообщалось, что на следующий день к 12:00 мы должны освободить номер.

Селезнева В.А., будучи в состоянии алкогольного опьянения, не учла того, что факт передачи денег в отеле «The Leela Goa» был зафиксирован при помощи видеосъемки. В день нашего отъезда Селезнева В.А. не предоставила нам трансфер из отеля в аэропорт.

Не будучи в договорных отношениях с фирмой «Нептун» в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» я имею право переадресовать свое заявление фирме «Северное сияние», чтобы она компенсировала мне понесенные финансовые расходы.

20.01.2020 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Северное сияние» г-ну Комбарову А.В.

г. Пушкино

ул. Л. Толстого 19/74

Тел. 8 (495) 234-58-19

__. __. 2020 г.

Ответ на заявление от __. __. ____ г.