

# КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

## II этап

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ №1

регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по профессиям и специальностям среднего профессионального образования УГС 43.00.00 Сервис и туризм

#### *Демоверсия*

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

**Условие выполнения задания:** на выполнение задания отводится 1 час астрономический (60 минут).

**Задание.** Работа с жалобой туристов

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

**Критерии оценки:**

1. Перечислены все ошибки (за каждую не выявленную ошибку снимается один балл)

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

**Критерии оценки:**

1. Текст письма набран согласно установленным требованиям (одинаковый шрифт, межстрочный интервал, поля документа)
2. Текст письма составлен без стилистических и грамматических ошибок
3. Текст оформлен в соответствии с установленными в документоведении стандартами (Правильно расположена в документе дата составления, заголовочная часть письма оформлена верно)
4. Высокий уровень владения профессиональной терминологией при составлении текста;
5. Наличие аргументированной позиции со стороны турагентства в ответ на заявления туриста
6. Логичность в изложении материала

**Инструкция:** Внимательно прочитайте 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.  
Вернувшись из поездки, он принес иск следующего содержания:

Генеральному директору  
ООО «Терра Инкогнита»  
Неприятель А.В.  
Дудника С.В.

#### заявление

Согласно договору реализации туристского продукта № 000161 от 15.12.2018 я оплатил Вашей фирме «Терра Инкогнита» тур в Индию с проживанием в 4\* отеле «Beleza By The Beach» с 30.12.2018 по 13.01.2019 в размере 2858\$ US.

30.12.2018 мы прибыли в Индию, где директор встречающей фирмы «Нептун» Федорова Е.А. заявила, что мест в отеле «Beleza By The Beach» нет, принесла свои извинения и взамен предложила отель 3\* «Agonda White Sand». Я и моя жена Дудник О.С., от такого предложения отказались и потребовали, чтобы нас ближайшим рейсом отправили в Москву.

Тогда Федорова Е.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.

30.12.2018 в 21:00 нас поселили в отель «The Leela Goa». Администратор отеля Иванова А.В. проинформировала нас об условиях проживания в отеле, режиме работы ресторана, достопримечательностях недалеко от отеля. 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 не могло быть и речи.

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

В 17:00 Федорова Е.А. сказала, что единственное, что она может сделать для нас, так это со 02.01.2019 по 13.01.2019 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 Дудник О.С. в 17:00 в холле отеля «The Leela Goa» я передал Федоровой Е.А. указанную сумму, а 02.01.2019 нас заселили в отель «Caravella Beach Resort». В номере, в который нас с супругой заселили, было не убрано, постель не заправлена, а в ванной лежала чья-то зубная щетка. Мы обратились к персоналу на стойке администрации, но они ответили, что уборка номеров к ним не относится, а нам нужно обратиться к старшей горничной, которую мы, ни разу не встретили. За весь период проживания в отеле «Caravella Beach Resort» уборка в нашем номере была произведена лишь раз после того, как Дудник О.С. встретила одну из горничных, когда та заходила в лифт.

Обо всем этом я смог проинформировать фирму «Терра Инкогнита» только 05.01.2019, так как с 31.12.2018 до 04.01.2019 не работала. Как только я это сделал, вечером того же дня Федорова Е.А. приехала в отель и заявила мне, что я ее подставил, сообщив «Терра Инкогнита» о ее проделках. Кроме того, она заявила, что 05.01.2019 нас выселят из отеля из-за отсутствия квитанции, так как Федорова Е.А. никаких документов мне не выдавала, а затем уехала. Через час нам в номер позвонили со стойки администрации и сказали, что нас выселяют из номера и на следующий день мы должны его освободить к 12:00.

Федорова Е.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 Федорова Е.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 «Терра Инкогнита», чтобы она компенсировала мне понесенные финансовые расходы.

*Примечание: в обращении использовать: Сергей Васильевич Дудник.*

**Пример оформления задания (Задача 1)**

1. Отсутствие брони турфирмой «Терра Инкогнита» гостиницы «Beleza By The Beach»;
2. Использование директором фирмы «Нептун» жаргона в диалоге с клиентом. Установление ультиматума клиенту в резкой форме;
3. Употребление алкоголя директором фирмы «Нептун» в рабочее время;
4. Угрозы со стороны директора фирмы «Нептун» клиенту;
5. Администратор отеля «The Leela Goa» Иванова А.В. предоставила не полную информацию об отеле, умолчав о ведущихся на территории отеля ремонтных работах;
6. Не был предоставлен трансфер от гостиницы до аэропорта;
7. В отеле «Caravella Beach Resort» уборка номеров не производилась, но по правилам должна быть ежедневной, администратор был обязан самостоятельно проинформировать старшую горничную незамедлительно после первого обращения семьи Дудник, а затем проконтролировать, была ли произведена уборка номера.
8. Клиент согласился на проживание в отеле «The Leela Goa», несмотря на указание в договоре реализации туристского продукта гостиницы «Beleza By The Beach»;
9. Клиент не должен был доплачивать за номер в гостинице «Caravella Beach Resort» Федоровой Е.А. без предоставления отчетного документа;
10. В день приезда в Индию (30.12.2018) клиенты не связались с турфирмой, хотя это был рабочий день.

## Пример оформления задания (Задача 2)

ООО «Терра Инкогнита»  
г. Пушкино  
ул. Горького 33/40  
Тел. 8 (495) 234-58-19  
\_\_ . \_\_ . 2019

Дуднику С.В.

Ответ на заявление от 14.01.2019

Уважаемый Сергей Васильевич!

Благодарим Вас за выбор ООО «Терра Инкогнита» для организации Вашего отдыха.

С полной уверенностью заявляем о проведении внутреннего расследования по поводу правомерности действий сотрудника принимающей стороны Федоровой Е.А. Однако, вынуждены сообщить, что не можем вернуть Вам переданную Федоровой Е.А. сумму в размере 1632\$ за проживание в отеле, до полного выяснения всех обстоятельств. Обязуемся возместить Вам понесенные расходы за услугу трансфера в полном объеме в течение 10 рабочих дней с даты подачи Вашего заявления.

В дальнейшем при возникновении подобных ситуаций, рекомендуем Вам незамедлительно сообщать о них менеджеру туристской фирмы. Обращение к менеджеру ООО «Терра Инкогнита» 30.12.2018, когда возникла проблема с принимающей стороной, могло способствовать разрешению ситуации с минимальными затратами для Вас.

Руководство ООО «Терра Инкогнита» приносит Вам извинения за доставленные неудобства и искренне надеется видеть Вас и в дальнейшем в числе наших клиентов. С целью возмещения причиненного ущерба ООО «Терра Инкогнита» предоставляет Вам скидку в размере 10% до конца 2019 года на все услуги, оказываемые нашей фирмой.

Генеральный директор  
ООО «Терра Инкогнита»

А.В. Неприятель