Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение

высшего образования

**«ФинансоВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**при Правительстве Российской Федерации»**

**(Финансовый университет)**

**Кафедра «Международный туризм, гостиничный бизнес и социальный менеджмент»**

**Г.Н. Кутепова**

**Международный туристский бизнес**

Методическое обеспечение самостоятельной работы, текущего контроля и промежуточной аттестации

для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02

 «Туризм»

(Бакалаврская программа «Международный туризм»)

**Москва – 2017**

**Тестовые задания**

**Тест №1**

| № | Вопрос | Вариант ответа |
| --- | --- | --- |
|  | Туроператорская деятельность это: | 1. деятельность по формированию туристского продукта
2. деятельность по продвижению и реализации туристского продукта
3. деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта
4. деятельность по реализации туристского продукта
 |
|  | Туроператорская деятельность может осуществляться: | 1. должностным лицом
2. физическим лицом
3. юридическим лицом
4. индивидуальным предпринимателем
 |
|  | Какие цели путешествий не относятся к определению понятия «туризм»? | 1. профессионально-деловые
2. лечебно-оздоровительные
3. сезонные заработки
4. посещение родственников
5. паломничество
 |
|  |  Туристом является человек: | 1. ушедший в воскресный день в лес для сбора грибов и вернувшийся домой к ужину
2. уехавший в другой город в командировку на один месяц
3. обучающийся в университете в Великобритании в течение трех лет
4. участвующий в однодневном автобусном туре с посещением Свято-Троицкой Сергиевой Лавры
 |
|  | Формирование туристского продукта это: | 1. разработка туристского маршрута туроператором
2. определение перечня услуг, входящих в туристский продукт
3. деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с поставщиками услуг, входящих в туристский продукт
 |
|  | Для осуществления туроператорской деятельности необходимо: | 1. финансовое обеспечение
2. лицензия
3. сертификация
 |
|  | Ведение Единого федерального реестра туроператоров осуществляет: | 1. Ассоциация Туроператоров России
2. Федеральное агентство по туризму
3. Российский союз туриндустрии
 |
|  | Размер финансового обеспечения туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма не может быть менее: | 1. 10 тысяч рублей
2. 100 тысяч рублей
3. 500 тысяч рублей
4. 10 миллионов рублей
5. 30 миллионов рублей
 |
|  | Размер финансового обеспечения туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере въездного туризма не может быть менее: | 1. 10 тысяч рублей
2. 100 тысяч рублей
3. 500 тысяч рублей
4. 10 миллионов рублей
5. 30 миллионов рублей
 |
|  | Размер финансового обеспечения туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма не может быть менее: | 1. 10 тысяч рублей
2. 100 тысяч рублей
3. 500 тысяч рублей
4. 10 миллионов рублей
5. 30 миллионов рублей
 |
|  | Срок действия финансового обеспечения туроператора не может быть менее: | 1. одного месяца
2. шести месяцев
3. одного года
4. трех лет
 |
|  | Каков типичный размер комиссионного вознаграждения, которое турагент получает от туроператора за реализованный туристский продукт? | 1. 3%
2. 5%
3. 10%
4. 18%
 |
|  | Кто несет ответственность перед туристом за некачественное предоставление услуги размещения: | 1. турфирма
2. гостиница
3. гид принимающей компании
 |
|  | В течение какого срока со дня окончания договора с турфирмой турист имеет право потребовать удовлетворения претензий? | 1. 5 дней
2. 10 дней
3. 14 дней
4. 20 дней
5. 30 дней
 |
|  | В течение какого срока со дня получения претензий от туриста турфирма обязана рассмотреть их и сообщить туристу о принятом решении? | 1. 5 дней
2. 10 дней
3. 14 дней
4. 20 дней
5. 30 дней
 |
|  | При сотрудничестве турагентств и туроператоров используются договор: | 1. агентский договор
2. договор купли-продажи
3. договор о реализации туристского продукта
4. договор поручения
5. договор подряда
6. договор займа
 |
|  | Наиболее эффективными средствами рекламы туркомпании являются: | 1. печатные СМИ
2. радио
3. телевидение
4. Интернет
 |
|  | Наиболее распространенной схемой оплаты труда менеджера туроператорской компании: | 1. Оклад
2. оклад + процент от продаж
3. оклад + премия при выполнении плана продаж
 |
|  | Наиболее распространенный график работы туроператорской компании: | 1. понедельник-пятница с 09:00 до 18:00
2. понедельник-пятница с 10:00 до 20:00, суббота – дежурный режим
3. понедельник-воскресенье с 10:00 до 22:00
 |
|  | Какой паспорт может быть использован для получения туристской визы? | 1. дипломатический паспорт
2. общегражданский внутренний паспорт
3. общегражданский заграничный паспорт
4. паспорт моряка
5. служебный паспорт
 |

**Ключ к тесту №1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| **c** | **c** | **c** | **b** | **c** | **a** | **b** | **c** | **c** | **e** | **c** | **c** | **a** | **d** | **b** | **a** | **d** | **a** | **b** | **c** |

Лист для ответа студентом на тест

Листок студента\_\_\_\_\_\_\_\_группы\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дата сдачи теста\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Тест №2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Какие факторы способствовали становлению массового туризма? | 1. рост доходов населения
2. развитие транспорта
3. развитие сельского хозяйства в местах посещения
4. глобальное потепление
5. урбанизация
 |
|  | С какими объектами профессиональной туристской деятельности имеет дело менеджер турфирмы в повседневной работе? | 1. предприятия туристской индустрии
2. информационные системы
3. туристское снаряжение
4. сувенирная продукция
 |
|  | Что отличает мигранта от туриста? | 1. цель путешествия
2. длительность нахождения в стране временного пребывания
3. получение дохода в стране временного пребывания
4. категория средств размещения
 |
|  | К индустрии туризма относятся: | 1. рестораны
2. транспортные компании
3. страховые компании
4. рекламные агентства
5. экскурсионные бюро
 |
|  | Какие факторы влияют на туристскую деятельность? | 1. сезонность
2. состояние экономики
3. состояние промышленности
4. культурный потенциал
 |
|  | К туристским ресурсам относятся объекты: | 1. природные
2. социально-культурные
3. административные
4. исторические
 |
|  | Какие основные положения декларируются в международных документах, регулирующих туристскую деятельность? | 1. обеспечение права на отдых
2. участие государства в развитии туризма
3. охрана окружающей среды
4. приоритетное развитие выездного туризма
 |
|  | К участию государства в регулировании туристской деятельности относится: | 1. создание законодательной базы туризма
2. налогообложение в сфере туризма
3. формирование туристского продукта
4. содействие в продвижении туристского продукта
 |
|  | Туристская деятельность это: | 1. коммерческая деятельность
2. турагентская деятельность
3. общественная деятельность
4. туроператорская деятельность
 |
|  | Социальный туризм осуществляется за счет: | 1. бюджетных средств
2. средств государственных внебюджетных фондов
3. собственных средств туристов
4. средств работодателей туристов
 |
|  | Какие услуги обязательно входят в туристский продукт? | 1. перевозка
2. размещение
3. питание
4. экскурсионные
5. страхование
 |
|  | Реализация туристского продукта это: | 1. деятельность туроператора по оказанию туристу услуг в соответствии с договором о реализации туристского продукта
2. деятельность турагента по информированию туриста о потребительских свойствах туристского продукта
3. деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом
 |
|  | Продвижение туристского продукта это: | 1. комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта
2. реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов
3. деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с партнерами
4. деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта
 |
|  | Во время путешествия турист имеет право на: | 1. свободу передвижения
2. безопасность
3. содействие органов власти
4. беспрепятственный доступ к средствам связи
5. бесплатное медицинское обслуживание
 |
|  | Во время путешествия турист обязан: | 1. соблюдать законодательство страны пребывания
2. сохранять окружающую среду
3. соблюдать правила личной безопасности
4. соблюдать правила личной гигиены
 |
|  | В каких случаях турист имеет право требовать от турфирмы выплату неустойки? | 1. при отказе туриста от путешествия
2. срок начала путешествия был перенесен на другую дату из-за отмены авиарейса
3. качество и перечень услуг не соответствуют заявленным в договоре
 |
|  | По степе­ни зависимости от туристического оператора, агентства можно разделить на: | 1. независимые
2. рекламные
3. ритейловые
4. риэлторские
5. уполномоченные
6. частично зависимые
 |
|  | Основными элементами фирменного стиля туркомпании являются: | 1. логотип
2. слоган
3. фирменный цвет
4. фирменный шрифт
5. фирменный пакет
 |
|  | Основными носителями фирменного стиля туркомпании являются: | 1. бланк
2. буклет
3. визитка
4. вывеска
5. компьютер
6. сайт
 |
|  | Основными носителями наружной рекламы туркомпании являются: | 1. Вывеска
2. указатель
3. табличка на двери офиса
4. дорожный знак
 |
|  | Какие виды страховых программ применяются в туристской деятельности? | 1. страхование коммерческих рисков туристов
2. страхование личного имущества туристов на вре­мя их отсутствия в родном городе
3. страхование медицинских расходов
4. страхование от несчастных случаев
5. страхование расходов на случай невозможности совершить заранее оплаченную поездку
 |
|  | Цикл работ туроператора содержит этапы: | 1. определение тура
2. продвижение тура
3. реализация тура
4. сбыт турпродукта
5. тур-планирование
6. тур-проектирование
 |
|  | Для визовой поддержки российских туристов турфирме необходимо иметь: | 1. аккредитацию в консульской службе посольства иностранного государства
2. договор с компанией, имеющей аккредитацию в консульской службе посольства иностранного государства
3. лицензию
4. регистрацию в консульской службе МИД РФ
5. референс-номер
 |
|  | Для визовой поддержки иностранных туристов турфирме необходимо иметь: | 1. аккредитацию в консульской службе посольства иностранного государства
2. договор с компанией, имеющей аккредитацию в консульской службе посольства иностранного государства
3. лицензию
4. регистрацию в консульской службе МИД РФ
5. референс-номер
 |
|  | Инструментами туроператора при продвижении туристического про­дукта являются: | 1. PR-акции
2. заключение и исполнение договоров
3. работа с агентствами
4. реклама
5. стимулирование сбыта
 |

**Ключ к тесту №2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **a, b, e** |  | 6 | **a, b, d** |  | 11 | **a, b** |  | 16 | **b, c** |  | 21 | **b, c, d, e** |
| 2 | **a, b** |  | 7 | **a, b, c** |  | 12 | **a, c** |  | 17 | **a, c, e, f** |  | 22 | **b, c, d, e, f** |
| 3 | **a, c** |  | 8 | **a, b, d** |  | 13 | **a, d** |  | 18 | **a, b, c, d** |  | 23 | **a, b** |
| 4 | **a, b, e** |  | 9 | **b, d** |  | 14 | **a, b, c, d** |  | 19 | **a, b, c, d** |  | 24 | **d, e** |
| 5 | **a, b, d** |  | 10 | **a, b, d** |  | 15 | **a, b, c** |  | 20 | **a, b, c** |  | 25 | **a, c, d, e** |

**Комплект заданий №1 для проведения текущего контроля**

**1. Укажите три типа туризма:**

а) внутренний

б) международный

в) въездной

г) выездной

д) национальный

е) туризм в пределах страны

**2. Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно, с соблюдением установленных государством норм и правил, относятся к:**

а) социальному туризму

б) самодеятельному туризму

в) внутреннему туризму

**3. Групповой тур – это:**

а) inclusivtour

б) package tour

в) заказной тур

**4. Современный туризм–это:**

а)отрасль экономики

б)межотраслевой комплекс

в)туристская организации

г) сфера экономики

**5. На туризм оказывает положительное влияние:**

а)выгодная экономическая конъюнктура

б)социальное неравенство

в)снижение уровня средней заработной платы населения

**6. Специфика организации туристского бизнеса определяется:**

а)особенностями технологиии конечного продукта туристского бизнеса

б)международными экономическими отношениями

в)состоянием национальной экономики

**7.Укажите 4 основных правовых документа, регламентирующих деятельность туристских предприятий:**

а) Федеральный Закон «О рекламе»

б) Федеральный Закон «О защите прав потребителей»

в) Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

г) Федеральный Закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую

Федерацию»

д) Гражданский Кодекс Российской Федерации

е) Уголовный Кодекс российской Федерации

ж) Кодекс Законов о труде

**8.Финансовые гарантии необходимы:**

а)всем туристским организациям

б)всем индивидуальным предпринимателям

в)туроператорам

г) туристским организациям, индивидуальным предпринимателям, гражданам РФ

д) иностранным гражданам

**9. Максимальная цена туристских продуктов и услуг определяется:**

а)предложением

б)спросом

в)издержками

г) конкурентами

**10. Программа обслуживания – это:**

а) расписание авиа и авто перевозок на туре

б) комплекс досуговых услуг на туре

в) набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее

оплаченный и расписанный по времени проведения тура

**11. Укажите, какой из документов фирмы прекращает свое действие с 01.01.2007 г.**

а) свидетельство о постановке на налоговый учет

б) государственное свидетельство о регистрации туристской фирмы

в) лицензия на оказание туристских услуг

**Ключи к тесту: 1– а, в, г; 2 – б; 3–а; 4 – а; 5 – а; 6 – а; 7 – б, в, г, в; 8 – в; 9 – а; 10 – в; 11 –в;**

**Комплект заданий №2 для проведения текущего о контроля**

**1. К факторам, влияющим на цену туристского продукта относятся (нужное выделить)**

а) затраты на производство тура

б) цены конкурентов на аналогичный продукт

в) уровень спроса на данный турпродукт

г) сезонность в туризме

д) экономическая и политическая ситуация в стране

е) топливный сбор

ж) имидж фирмы

**2. «Мягкий блок» – это:**

а) повышенная комфортность

б) текущее бронирование без предоплаты

в) авиабилеты на пиковые даты

**3. Поставщики услуг подбираются туроператором по: (5 позиций)**

а) региональному интересу

б) личным предпочтениям участников переговоров

в) виду туризма

г) содержанию программ обслуживания

д) сегменту потребителей в возрастном, социальном и экономическом плане

е) деловым качествам и репутации

ж) рекомендации двух участников рынка

**4. Порядок разрешения споров между туроператором и турагентом: (2 позиции)**

а) путем переговоров

б) обращение в арбитражный суд по местонахождению ответчика

в) уголовное преследование

г) публикация претензии в средствах массовой информации

**5. Укажите функции туроператора:**

а) стимулирующая

б) информационная

в) сбытовая

г) регулирующая

д) санирующая

е) производственная

**6. Укажите две формы формирования каналов сбыта турпродукта:**

а) внешние каналы

б) внутренние каналы

в) собственные бюро продаж туроператора

г) франчайзинговая сеть

**7. Каналы продвижения турпродукта – это:**

а) система продвижения турпродукта через посредников

б) многоканальный телефон в офисе турфирмы

в) устойчивые, сложившиеся и неизменные правила реализации турпродукта

**8. Назовите этапы жизненного цикла туристского продукта:**

а) зрелость

б) равновесие

в) спад

г) рост

д) внедрение

**9. Типичные цели рекламы в туризме: (3 позиции)**

а) информативная

б) провоцирующая

в) убеждающая

г) напоминающая

д) привлекающая внимание

**10. Наиболее часто встречающиеся причины жалоб туристов:**

а) претензии принимающей фирмы по ущербу, нанесенному туристом

б) претензии по взаимным отношениям, расчетам и платежам

в) несоответствие состава и качества купленного турпродукта фактически предоставленному

г) претензии по искам третьих лиц

**11. К обязательным требованиям туристской услуги относятся: (3 позиции)**

а) привлекательность

б) доступность

в) безопасность жизни и здоровья туристов

г) сохранность имущества туристов

д) охрана окружающей среды

**12. Туристские выставки относятся к:**

а) рекламным средствам продвижения турпродукта

б) к нерекламным методам продвижения

в) мероприятиям, сочетающим и рекламные и нерекламные средства продвижения

**13. Укажите 4 вида покупательского спроса в туризме:**

а) популярный

б) устаревший

в) потенциальный

г) формирующийся

д) сложившийся

е) сезонный

**Ключ к тестам: 1 – а, б, в, г, е; 2 – б; 3 – а, в, г, д, е, ж; 4 – а, б; 5 – а, б, в, е,; 6 – в, г; 7 – а; 8 – а, в, г, д; 9 – в, г, д; 10 – а, в; 11 – в, г, д; 12 – в; 13 – а, в, г, е.**

**Ситуационная задача 1**

Туристы на высокогорном курорте Изола-2000 (Франция ) оплатили три двухместных номера для группы из 6-ти человек. Размещение было оплачено в полном объеме. Один из туристов не приехал. При отъезде менеджер службы приема и размещения потребовал доплату за двухместный номер, в котором проживал только один турист.

1. Правомерны ли требования отеля?

2. Как следует поступить туристам в сложившейся ситуации?

Ответ.

1. Требования отела неправомерны, поскольку стоимость двухместного номера на двоих человек превышает стоимость одноместного размещения в этом же номере.

2. Если туристы испытывают проблемы с языком и не знают как им объясниться с персоналом, следует связаться по телефону с менеджером туристической фирмы, который курирует данную поездку.

**Ситуационная задача 2**

Менеджер турфирмы называет по телефону стоимость тура, однако при последующем обращении турфирму клиент узнает, что стоимость тура на 50 у.е. выше за счет страховки, услуг гида и др. Можно ли в этом случае применить к турфирме статью 12 Закона «О защите прав потребителей» о недостоверной информации?

Ответ.

Нельзя, так как в этом случае не был заключен договор и оплачен тур.

**Ситуационная задача 3**

А) Фирма-турагент отказывается представить информацию о компании-туроператоре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?

Б) Фирма-турагент отказывается представить информацию о поставщике услуг в туре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?

Ответ.

А) Неправомерно. Турагент нарушает статью 8 «Закона о защите прав потребителей», в котором сказано, что потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце).

Б) Правомерно. За формирование тура и качество предоставляемых услуг ответственность несет туроператор, который выбирает поставщиков по своему усмотрению.

**Ситуационная задача 4**

В двухнедельной автобусной поездке по Европе по причине поломки

автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий с туристской фирмы ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, к которым отнесены и поломки автотранспорта.

Могут ли туристы предъявить претензии транспортной компании?

Ответ.

Нет, поскольку отсутствует договор между туристами и транспортной компанией. Туристы могут предъявить претензии туристической компании, с которой заключен договор на экскурсионную программу, поскольку включение форс-мажорного обстоятельства о причине поломки автобуса не является обоснованным. Компания обязана обеспечить резервный транспорт.

**Ситуационная задача 5**

Туристы приобрели тур в Мексику, в программе которого было предусмотрено посещение пирамид майя, расположенных на полуострове Юкатан (восточное побережье Мексики). За неделю до начала поездки произошло стихийное бедствие (ураган Катрин), и восточное побережье Мексики было закрыто для посещения туристов. В качестве альтернативы туристам была предложена экскурсия по западной Мексике и знакомство с морской фауной тихоокеанского побережья. Туристы воспользовались данной услугой. По возвращении туристы обратились в туристическую фирму с требованием возмещения морального ущерба за несостоявшуюся экскурсию к пирамидам майя. Туроператор отказал в удовлетворении претензии.

Правомерны ли действия туроператора?

Ответ.

Турператор вправе внести изменения в программу тура в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, таких как стихийное бедствие.

**Ситуационная задача 6**

Туристы, во время пребывания в Египте купили у партнера туркомпании дополнительную экскурсию на кораллловые рифы, во время которой туристы плавали с маской без предварительного инструктажа. Одного туриста забыли (подобрали через час), его укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Турфирма считает, что за экскурсию, не входящую в стоимость, компания ответственности не несет. Кто прав?

Ответ.

Турфирма, поскольку условия договора с потребителем не распространяются на дополнительные услуги, которые туристы приобретают самостоятельно.

**Ситуационная задача 7**

Турист обратился в компанию с претензией: «В рекламных буклетах, которые ему показывали в офисе, бассейн выглядел большим, а на самом деле, его размеры значительно скромнее. Если бы клиент знал заранее, что бассейн в данной гостинице просто лужа, то он выбрал бы другую гостиницу». На самом же деле о бассейне предварительно не велось разговора, турист об этом не спрашивал. Правомерна ли претензия?

Ответ.

Нет, поскольку данные о габаритах бассейна туристом не запрашивались, а размеры бассейна не входят в список обязательной информации для предоставления клиенту.

**Ситуационная задача 8**

В фирму обратилась семейная пара с целью приобретения турпутевки. Супруга предъявила загранпаспорт, оформленный на девичью фамилию. Правомерно ли его использования, если при вступлении в брак она изменила фамилию?

Ответ.

Если в путешествии не требуется внутренний паспорт и бронирование билетов и отеля выполнено на девичью фамилию, никаких проблем не будет.

**Ситуационная задача 9**

Туристами был приобретен туристский продукт следующего состава: внутренний и международный авиаперелеты, морской круиз, наземная экскурсионная программа, оформление виз. За 3 дня до начала тура у туристов заболел ребенок, причем лечащий врач дал заключение о невозможности авиаперелета и госпитализировал ребенка. При заключении договора на реализацию турпродукта туристы приобрели страховку от невыезда. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг?

Ответ.

Имеет. Документы. подтверждающие невозможность совершения тура из-за болезни прямого родственника является законным основание для получения страховки от невыезда.

**Ситуационная задача 10**

Туристы приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 4\*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что свободных стандартных номеров нет, и их смогут разместить только в номере «студия» при условии доплаты туристами 1000 евро. Туристы согласились на доплату и были размещены. По возвращении туристы предъявили претензию в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов, а также морального вреда в размере 500 евро. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг?

Ответ.

Нет. Туристы согласились на изменение условий проживания и соответствующую доплату. Если, на самом деле, их не устраивали предложенные условия, для заявления претензии необходим акт, подписанный тремя свидетелями, оформленный до произведения оплаты и урегулирования конфликта. Туристы не информировали о случившемся турагентство и лишили его возможности решить данную ситуацию другим более подходящим для обеих сторон способом.

**Ситуационная задача 11**

В Париже подавляющая часть туристской группы отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство. Какой выход из этой конфликтной ситуации?

Ответ.

Туристам, желающим совершить плановую автобусную экскурсию, эта

возможность должна быть предоставлена, причем, даже если об этом просит всего один человек из группы.

**Ситуационная задача 12**

 Группа туристов обратилась в туристскую компанию, организующую поездки в страны Северной Европы. Они хотели бы ознакомиться с природой фиордов и побы­вать на мысе Нордкап. В какую страну и в какое время года предпочтительнее съездить в этот район?

**Ситуационная задача 13**

Турист провел новогодние дни в Финляндии, в районе Турку, и был разочарован тем, что в число предлагаемых услуг не входило катание на оленьих упряжках. Поче­му? В каких районах этой страны он смог бы покататься на оленях?

**Ситуационная задача 14**

Вам надо отправить группу туристов, которые хотели бы не только посмотреть средневековые замки, но и отведать лучшего вина, которое производят в стране. Туристы отказываются посетить Францию и Испанию, так как там они уже бывали. В какие страны вы предложите им съездить?

**Ситуационная задача 15**

Группа историков собирает материалы о Ганзейском союзе. Они хотели бы по­смотреть уникальные памятники, связанные со временем существования этого союза. В какую страну и в какие города вы отправите группу? Какой город был столицей Ган­зейского союза?

**Ситуационная задача 16**

Семейная пара желает отдохнуть на Черном море, но только за рубежом. На какие черноморские курорты за рубеж вы могли бы их отправить?