**Кейс-задачи по теме « Реализация турпродукта»**

1. 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.
2. Туристы приобрели экскурсионный тур в Европу в страну Шенгенского соглашения. За 3 дня до начала поездки туроператор проинформировал турагентство о том, что туристам отказано в визе. При заключении договора на реализацию турпродукта туристы приобрели страховку от невыезда.
3. Туристы приобрели турпродукт следующего состава: международный авиаперелет, размещение, экскурсионная программа. В конце путешествия на стойке регистрации обратного вылета туристы были проинформированы сотрудником аэропорта о том, что рейс, указанный в их билете, не значится в расписании и, соответственно, не будет выполняться. Туристы были вынуждены за свой счет приобрести обратные билеты на другой рейс. По возвращении туристы обратились в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов на авиаперелет.
4. 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.
5. Турист приобрел туристский продукт в составе: международный авиаперелет, наземное обслуживание. При оформлении на рейс в аэропорту турист был проинформирован сотрудником пограничной службы о том, что он не может покинуть пределы Российской Федерации, так как он включен в список должников по выплате алиментов, по которым вынесено решение суда.

Имеет ли право турист в данных ситуациях на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг? За чей счет и в каком размере будет произведен возврат или компенсация? От каких условий это будет зависеть?

Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

**Задание по теме « Ценообразование турпродукта»**

Рассчитайте стоимость турпутевки, исходя из представленных данных:

* + 1. Количество туристов: 2 человека.
    2. Продолжительность тура: 5 дней.
    3. Стоимость услуг на одного человека:
* Авиаперелет: 2500 рублей в одну сторону;
* Трансфер: 150 рублей в одну сторону;
* Проживание: 1200 рублей в сутки;
* Питание: 600 рублей в сутки;
* Страховка: 30 рублей в сутки.
  + 1. Косвенные затраты: 10%.
    2. Прибыль туроператора: 20%.
    3. Агентское вознаграждение: 10%.

**Ответьте на следующие вопросы:** Какова цена-нетто? Какова цена-брутто? Какую сумму заплатит турист менеджеру турагентства? Какую сумму получит туроператор? Какую сумму заработает турагент?

**Задание по теме « Формирование турпродукта»**

Расставьте перечисленные этапы разработки туристского продукта в правильном порядке:

* Разработка состава услуг и туристских пакетов.
* Расчет стоимости туров. Изучение спроса.
* Разработка маршрутов и графиков обслуживания.
* Обслуживание. Продажа. Спецификация спроса.

Определение видов, форм и элементов туристского продукта.

2.

Анализ собственных возможностей

Маркетинг

1.

Анализ обслуживания

3.

4.

Заключение договоров с поставщиками услуг

5.

Реклама

6.

7.

**Тест по теме « Ценообразование турпродукта» по предмету ТППТ**

**Выберите правильный ответ**

1. На формирование цены турпродукта влияет количество ночевок в гостинице и её категория.
2. Основными элементами цены являются себестоимость и затраты.
3. Доход ( прибыль) турфирмы- это разница между продажной ценой турагента и ценой туроператора.
4. Туроператор как собственник турпродукта определяет его стоимость.
5. Цена- нетто- это цена без комиссионного вознаграждения.
6. Соотношение спроса и предложения не является ценообразующим фактором.
7. Увеличение ассортимента закупаемых туруслуг является способом снижения себестоимости.
8. На стадии внедрения турпродукта на рынок возможны 2 ценовые стратегии.
9. На стадии зрелости турпродукта разумно снизить цену турпродукта.
10. Базисная цена- это продажная цена тура