Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2026

Новокузнецк
2026

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 3ac043361902970c9a538ca69a96ec6362b22b98
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 13 ноября 2025 г. по 6 февраля 2027 г.
Дата и время: 13-05-2026 08:56:00 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– овладение обучающимися знаний теоретических и методологических основ технологии расчетов клиентов сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства;
– формирование у обучающихся умений и навыков применения современных средств расчетов за услуги.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получить теоретические знания в области формирования цен туристских услуг;
– сформировать умения и навыки применения современных технологий для осуществления расчетов клиентов сотрудниками служб туристских организаций.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Технология и организация туроператорской деятельности;
– Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Технология и организация турагентской деятельности;
– Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
– Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции

– ПК 1.4.: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 09. ПК 1.4.	применять правила приема и обслуживания клиентов, рассчитывать цену на предоставляемую услугу, выбирать способ и оборудование для расчета клиента	Правила приема и обслуживания клиентов, методику формирования цен на услуги туристских предприятий, виды и технологии расчетов при расчете за предоставленные услуги. Виды контрольно-кассовой техники.	применения правил приема и обслуживания клиентов, расчета цены на предоставляемую услугу, выбора способа и оборудования для расчета клиента

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***3 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***76***	*76*
Лекции, *академ. час.*	***26***	*26*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***26***	*26*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***24***	*24*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Ценообразование и ценовая политика предприятий туризма и гостеприимства (Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами:

оптимизация цены. Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг);

Раздел 2 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги (Понятие обслуживания клиентов. Цели и задачи обслуживания. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: порядок действий.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Ценообразование и ценовая политика предприятий туризма и гостеприимства	10	
Раздел 2.	Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги	16	
Итого:		**26**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Формирование цены туристического продукта (услуги)	14	
Раздел 2.	Подготовка и организация процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	12	
Итого:		**26**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	10	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	14	
Итого:		**24**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 09.; ПК 1.4.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 09.; ПК 1.4.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Зачет.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 09.; ПК 1.4.	1. Зачет на основе результатов текущего контроля

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную

траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО СибГИУ.

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе

самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО СибГИУ.

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале лекции педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО СибГИУ в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным

планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: зачет на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. – URL: https://urait.ru/bcode/567735 (дата обращения: 11.05.2026);

2 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. – URL: https://urait.ru/bcode/561250 (дата обращения: 11.05.2026);

3 Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. – URL: https://urait.ru/bcode/562022 (дата обращения: 11.05.2026).

б) дополнительная литература:

1 Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебник для среднего профессионального образования / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 299 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09474-9. – URL: https://urait.ru/bcode/562579 (дата обращения: 11.05.2026);

2 Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика хина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2.–. – URL: https://urait.ru/bcode/560466 (дата обращения: 11.05.2026);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает кабинет "Менеджмента и управления персоналом" для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

1. Турпродукт оплачивают:
а) турагенты
б) туроператоры
в) туристы

2. Всемирная туристская организация предложила определять путешественников всех типов, занимающихся туризмом, как:
Выберите один правильный ответ
а) путешественников
а) посетителей
а) туристов
а) экскурсантов

3. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:
Выберите один правильный ответ
а) путешествием
б) туризмом
в) отпуском
г) отдыхом

4. Внутренний туризм в Российской Федерации — это:
Выберите один правильный ответ
а) путешествие российских граждан по странам СНГ
б) путешествие иностранных и российских граждан по территории РФ.
в) путешествие российских граждан на период от 24 ч до шести месяцев в места, отличные от их обычного места жительства, без занятия оплачиваемой деятельностью
г) путешествие в пределах страны лиц, постоянно проживающих в данной стране

5. Какой вид туризма полностью или частично финансируется за счет бюджетных средств?
Выберите один правильный ответ
а) социальный
б) самодеятельный
в) выездной

г) въездной

6. Какой вид туризма согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности» классифицируется как международный?

Выберите один правильный ответ

а) въездной

б) национальный

в) пляжный

г) самодеятельный

7. Что не входит в индустрию туризма?

Выберите один правильный ответ

а) страховые компании

б) средства размещения

в) вооруженные силы

г) учебные заведения туристского профиля

8. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ осуществляется путем исполнения следующих мероприятий. Какое из них не соответствует действительности?

Выберите один правильный ответ

а) обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности

б) содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках

в) защиты прав и интересов туристов, в том числе оказания им экстренной помощи, а также обеспечения их безопасности

г) определения приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации

9. На каких принципах построена Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в России (2019—2025 гг.)»?

Выберите один правильный ответ

а) паритетных началах

б) на принципах частно-государственного партнерства

в) на демократических принципах

г) на принципах коллективизма

10. Каким федеральным законом регулируется туристская деятельность в Российской Федерации?

Выберите один правильный ответ

а) Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

б) Федеральным законом «О регулировании туристской деятельности в Российской Федерации»

в) Федеральным законом «О туристской деятельности в Российской Федерации»

11. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:

Выберите один правильный ответ

а) досуговой деятельностью

б) организацией отдыха

в) туристской деятельностью

г) предпринимательством

12. Финансовое обеспечение туроператора обеспечивается договором страхования его ответственности или:

Выберите один правильный ответ

а) банковская гарантия

б) договор перестрахования

в) гарантия российской ассоциации турагентов

г) гарантия центра сертификации

13. Вид туроператоров, специализирующийся на внутреннем туризме называется:

Выберите один правильный ответ

а) инсайдинг туроператоры

б) инкаминг туроператоры

в) инвестинг туроператоры

г) аутгоинг туроператоры

14. Чем определяется профиль работы туроператора?

Выберите один правильный ответ

а) числом сотрудников оператора

б) наличием специального сертификата

в) доминирующими видами туров или географическими направлениями

г) финансовой обеспеченностью туроператорской деятельности

15. Какая категория туроператоров относится к категории «крупных» в соответствии с законодательством РФ?

Выберите один правильный ответ

а) отправляющие более 100 тыс. туристов в год

б) отправляющие более 500 тыс. туристов в год

в) отправляющие более 10 тыс. туристов в год

г) отправляющие более 30 тыс. туристов в год

16. В каком международном документе закреплен Кодекс туриста?

Выберите один правильный ответ

а) в Международной гостиничной конвенции

б) в Гаагской декларации по туризму от 1989 г.

в) в Манильской декларации по международному туризму от 27.09.1980

г) в Хартии туризма, принятой Всемирной туристической организацией (ЮНВТО) в 1985 г.

17. Функциями туроператора не являются:

а) строительство гостиниц для размещения туристов

б) изучение потребностей потенциальных туристов на туры и туристские программы

в) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов

г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям

18. Функциями туроператора не являются:

а) обслуживание туристов в барах и ресторанах

б) продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств.

в) контроль за надежностью и качеством обслуживания.

г) постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов.

19. По виду деятельности туроператоры подразделяются на:

а) массового рынка и специализированные

б) внутренние, выездные и принимающие

в) инициативные и рецептивные

20. По месту деятельности туроператоры подразделяются на:

а) массового рынка и специализированные

б) внутренние, выездные и принимающие

в) инициативные и рецептивные

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Тема 1. Ценообразование и ценовая политика предприятий туризма и гостеприимства

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Ценообразование: расчет цены услуг.

2 Методы расчета цены туристских услуг.

3 Цена и тариф. Виды тарифов.

4 Цена стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

5 Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

6 Факторы, влияющие на ценообразование предприятий туризма и гостеприимства.

7 Основные методы ценообразования, используемые при определении цен на туристские услуги.

8 Виды скидок с цены, применяемые в туризме и гостеприимстве.

9 Неценовые маркетинговые решения.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО СибГИУ.

Перечень вопросов для тестирования:

1. Вставьте пропущенное слово

Динамическое ценообразование – это метод, позволяющий бизнесу гибко управлять _____, когда спрос высокий - сделать ____ за номер дороже, когда низкий – дешевле

2. Методика расчета исходной цены на турпродукт/услугу состоит из следующих этапов:

1) определяется количество ночевок в гостинице, исходя из числа номеров (кровати - спальные места) и ожидаемой загрузки

2) устанавливаются полные издержки предприятия на предстоящий финансовый год

3) определяется валовой доход исходя и установленных цен на номера, их удельного веса в гостинице, доходов предприятий общественного питания и других дополнительных доходов

4) устанавливается средняя цена за номер

5) определяются средние цены на номера различных категорий классности

3. «Открытый» тариф (Rack rate), т.е. цена «стойки» - это:

а) цена для индивидуальных постоянных клиентов

б) цена, устанавливаемая для турфирм, которые бронируют отели для индивидуальных туристов

в) цена, предлагаемая любому клиенту при обращении в гостиницу

4. Расставьте этапы алгоритма расчета цены продаж на услугу в правильном порядке.

3) определение предельного диапазона варьирования цены: верхней границы цены (туристский спрос); нижней границы цены (издержки)

2) постановка задачи ценообразования в зависимости от целей гостиничного предприятия

4) выбор метода ценообразования

1) определение этапа жизненного цикла гостиничного продукта

5) корректировка базового уровня цены

6) установление окончательной цены

5. Вставьте пропущенное слово

величина ___ на турпродукт определяется его стоимостью и спросом на этот продукт

6. На цену турпродукта влияет целый ряд технологических факторов:

а) потребители туристского продукта;

б) степень эксклюзивности туристского продукта на рынке

в) вид турпакета: заказной или инклюзив тур

7. Вставьте пропущенное слово

Программно-техническое устройство для приема к оплате платежных карт, принимающее карты с чипом, магнитной полосой и бесконтактные карты, а также другие устройства называется _____

8. Вставьте пропущенное слово

Электронная система, состоящая из устройств, передающих сигнал от вызывного блока к переговорному устройству называется _____

9. Расчетно-кассовый центр выдает коммерческим банкам наличные деньги в пределах их свободных резервов:

а) бесплатно

б) на платной основе по тарифам, устанавливаемым этим центром

в) на платной основе по тарифам, устанавливаемым Центральным банком РФ

10. Преимущества применения оборудования банка:

а) эквайринг от банка

б) банк обеспечит настройку, поддержку, обслуживание оборудования

в) при необходимости клиент сможет пройти инструктаж, получить консультацию

г) все ответы верны

11. Вставьте пропущенное слово

___-код позволяет мгновенно получать доступ к данным, это сокращение от Quick Response, в переводе с английского — «быстрый отклик»

12. Вставьте пропущенное слово

___код графическая информация, наносимая на поверхность, маркировку или упаковку изделий, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами — последовательность чёрных и белых полос, либо других геометрических фигур.

13. Цена тура на одного человека при увеличении численности туристов в группе

а) уменьшается

б) увеличивается

14. Вставьте пропущенное слово

_____ торговля, также известная как традиционная розничная торговля или физическая торговля, относится к процессу продажи товаров и услуг, который происходит в физических точках продаж, подразумевает личное присутствие покупателя и продавца в одном и том же месте в реальном мире.

15. Вставьте пропущенное слово

Любая оплата, которая проводится через интернет, является _____оплатой

16. Цена тура на одного человека зависит от возрастного состава туристов

а) верно

б) неверно

17. Вставьте пропущенное слово

_____ расчет — это передача денежных купюр или монет от покупателя продавцу

18. Вставьте пропущенное слово

Payment by CreditCard - оплата кредитными _____

19. Вставьте пропущенное слово

RevPAC (Revenue per Available Customer) – это выручка номерного фонда на ____

20. Вставьте пропущенное слово

ADR (Average daily room rate) — это средняя ____ за номер или ночь.

Тема 2. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов
2. Безналичные платежи с использованием различных форм расчетов туризма и гостеприимства
3. Расчеты в национальной валюте
4. Особенности расчетов в иностранной валюте
5. Оплата услуг посредством межбанковских безналичных переводов
6. Международные расчеты между партнерами
7. Осуществление расчетных операций с использованием различных видов платежных карт
8. Порядок выставления счетов клиентам для расчета за оказанные услуги
9. Особенности работы с авансовой частью, задатком и предоплатой при оказании клиентам услуг
10. Порядок действий при возврате предоплаты, аванса
11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.
12. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
13. Порядок расчета клиентов при наличной форме оплаты.
14. Порядок расчета клиентов при безналичной форме оплаты.
15. Порядок возврата денежных средств.
16. Оформление документации при расчете с клиентом.
17. Этикет при расчете клиентов за оказанные услуги.
18. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.
19. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
20. Понятие обслуживания клиентов и стандартов обслуживания.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО СибГИУ.

Перечень вопросов для тестирования:

1. Сделайте расчет RevPAR

Отель — 200 номеров.

ADR = 4 тысячи рублей.

Среднее количество дней в месяце — 30.

Стоимость питания — 500 рублей на человека (входит в стоимость проживания).

Средняя загрузка — 60 %.

Среднее количество человек в номере — 1,6.

Ответ введите в виде целого числа (без единиц измерения).

2. Сделайте расчет RevPAC

Отель — 200 номеров.

ADR = 4 тысячи рублей.

Среднее количество дней в месяце — 30.

Стоимость питания — 500 рублей на человека (входит в стоимость проживания).

Средняя загрузка — 60 %.

Среднее количество человек в номере — 1,6.

Ответ введите в виде целого числа (без единиц измерения).

3. Вставьте пропущенное слово

Double Occupancy — это среднее количество ____ в номере

4. Вставьте пропущенное слово

Устройство, к которому подключаются кассовый аппарат, личный сканер, принтер для распечатки и получения счетов, копировальный аппарат называется ____. Ответ представляет собой одно слово

5. Укажите последовательность действий при отказе туриста от тура

1) В случае несогласия туриста с возвращаемой суммой необходимо направить туристу письменный ответ на его заявление (заказным письмом с уведомлением и описью вложения) с указанием места и времени, где он может получить денежные средства, и приложить документы, подтверждающие фактические расходы.

2) Далее турагент должен вернуть туристу денежные средства, оплаченные за тур, за вычетом фактических расходов, оформив возврат соответствующими кассовыми документами.

3) Турист должен заявить в письменном виде о своем желании расторгнуть договор

4) Турагент при получении такого заявления обязан подготовить документы, подтверждающие его фактические расходы, и ознакомить с ними туриста.

6. Укажите последовательность задач при расчете с клиентами в гостинице

1) уточнение используемой им формы оплаты

2) регистрация клиента

3) выдача отчета по каждому клиенту или дополнительной услуге
4) определение списка дополнительных услуг

7. Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. Укажите оборудование, которым он пользуется:
а) ресепшн
б) экран
в) POS-терминал
г) принтер
д) детектор для просмотра денежных купюр

8. Сделайте расчет (калькуляцию) тура на группу и укажите итоговую стоимость тура на человека, исходя из следующих данных:
Количество дней - 5 дней
Количество человек в группе - 30
Расстояние до базы отдыха 150 км
Транспортные расходы (автобус) - 50 руб за км
Питание и Проживание - 3000 руб. сутки за номер
Агентское вознаграждение турагентству -10%
Прибыль туроператора 20%
Ответ введите в виде целого числа (без единиц измерения)

9. Сделайте расчет (калькуляцию) тура на группу и укажите итоговую стоимость тура на человека, исходя из следующих данных:
Количество дней - 5 дней
Количество человек в группе - 20
Маршрут: Барнаул - Царская охота - Барнаул
Расстояние от Барнаула до Царской охоты 320 км
Транспортные расходы (автобус) - 50 руб за км
Проживание - 5000 руб. сутки за номер при 2 местном размещении
Питание: завтрак 350 руб. на человека (не входит в стоимость номера)
Экскурсия на Чемал (50 км)
Оплата экскурсовода 2000 руб. за экскурсию
Агентское вознаграждение турагентству -10%
Прибыль туроператора 20%
Сопровождающий на группу 1 человек (затраты на его проживание, питание и транспортные расходы распределите на всю группу).
Ответ введите в виде целого числа (без единиц измерения)

10. Установите соответствие

1 Затратный метод расчета цен	а) этот метод основан на изучении цен на сопоставимые туры и туристские услуги у рыночных конкурентов, оценке и прогнозировании потребительского спроса
2 Конкурентный метод	б) предполагает изучении желаний потребителей и установлении цен, приемлемых для целевого рынка

3 Ценообразование с ориентацией на спрос	в) основан на калькуляции полных, прямых, стандартных издержек при производстве туристского продукта и услуг. При этом методе норма прибыли, покрывающая косвенные издержки туроператора, учитывается на уровне установленной отраслевой рентабельности

11. Методы определения цены (отметьте верные варианты)

а) средние издержки плюс прибыль;

б) точка безубыточности плюс целевая прибыль;

в) установление цены исходя из ощущаемой ценности товара;

г) установление цены на основе уровня текущих цен. конкурентная цена

д) все перечисленное

12. Службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

а) портье

б) телефонные операторы

в) кассиры

г) консьержи

13. Установите соответствие

1 Внутренние факторы функционирования предприятия сферы сервиса и туризма	а) законодательно-нормативная база (например, ФЗ «О защите прав потребителей»); социально-культурные нормы, которые существуют в обществе; особенности целевых групп клиентов, на которых рассчитан продукт и/или услуги
2 Внешние факторы функционирования предприятия сферы сервиса и туризма	б) ценности и миссия сервисного предприятия; особенности товаров и услуг, которые предлагает предприятие; особенности помещений, в которых обслуживаются клиенты

14. Установите соответствие между категорией обслуживания и уровнем обслуживания по туру

1 VIP или «люкс»,	а) размещение в гостиницах категорий четыре – пять звезд, перелет бизнес-классом, отличную кухню и широкий выбор блюд, индивидуальный трансфер и кураторство гида.
2 Первый (бизнес) класс	б) размещение в гостиницах «одна-две звезды», в хостелах, общежитиях, в малых частных гостиницах, предусматривающих сервис по типу самообслуживания, питание может не предоставляться или предоставляться завтрак по типу шведского стола; перелет, как правило, чартерными рейсами; встречи и проводы могут быть организованы на общественном транспорте
3 Туристский класс	в) питание в роскошных ресторанах с обязательным индивидуальным обслуживанием, перелеты первым классом или самолетами бизнес-авиации, индивидуальный трансфер на машинах класса «лимузин», индивидуальный гид-переводчик и так далее

4 Эконом класс	г) размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы

15. Укажите последовательность этапов оплаты тура
1) произвести полную оплату поездки
2) внести депозит, не подлежащий возврату
3) произвести частичную оплату поездки

16. Укажите последовательность этапов подбора тура
1) отправляется заявка на сайт турагента
2) специалист подбирает варианты туров по критериям клиента
3) клиент выбирает вариант тура или продолжает поиск
4) бронирование тура
5) заключение договора
6) выдача клиенту пакета документов
7) оплата тура

17. Установите соответствие

1 Суточный тариф	а) Сниженный тариф, предоставляемый специально для гостей, останавливающихся на длительный срок, как правило от месяца.
2 Дневной тариф	б) Тариф, предоставляемый на неполные сутки, обычно с 15-00 до 12-00 следующего дня
3 Тариф для длительного проживания	в) Тариф, предоставляемый для размещения на несколько часов в течение дня, обычно не включает ночные часы. Как правило, составляет 50% от стоимости суточного тарифа

18. Установите соответствие

1 Базовый тариф	а) Определяется ценами, формирующимися на основе соотношения спроса и предложения на рынке на определенный момент времени (момент осуществления сделки купли-продажи).
2 Рыночный тариф	б) Официальный опубликованный тариф гостиницы, являющийся максимально возможным в ее ценовой структуре

19. Документы, используемые при проверке и подтверждающие совершение кассовых операций
а) табели учета рабочего времени
б) кассовая книга
г) платежные (расчетно-платежные) ведомости
д) счета–фактуры

20. Установите соответствие

1 Тариф «room only»	а) тариф, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда).
2 Тариф с завтраком (BB)	б) объединяет все цены отеля, которые не включают никаких других элементов, кроме собственно стоимости размещения
3 Тариф «полупансион» (HB)	в) все тарифы на проживание, включающие стоимость завтрака
4 Тариф «полный пансион» (FB)	г) тариф, включающий трехразовое питание, дополнительные приемы пищи, неограниченное количество безалкогольных и алкогольных напитков в течение дня, а также развлекательные программы в отеле
5 Тариф «все включено» (ALL)	д) тариф, включающий трехразовое питание в отеле.

21. Оператор планирует тур на три дня. Переменные издержки по туру, в данном случае — проживание и питание в гостинице (В) — 1050 руб.; стоимость аренды автобуса — постоянные издержки, не меняющиеся при изменении количества туристов (А) — 14000 руб. Оператор уверен в том, что сумеет обеспечить 20 человек в автобусе. Определить отпускную цену исходя из постоянных и переменных издержек

22. Установите соответствие

1 Тариф без ограничений	а) тариф, при бронировании номера по которому необходимо предоставить невозвратный депозит в размере стоимости одной ночи или всего периода проживания
2 Тариф с ограничениями по условиям отмены	б) тариф без ограничений по срокам пребывания, по которому можно отменить номер в день заезда до 18 ч вечера без штрафных санкций, при этом тариф доступен при бронированиях до последнего номера в запрашиваемой категории
3 Тариф с ограничениями по условиям оплаты	в) тариф с необходимостью отмены за определенное количество дней — 24 ч, двое суток и т.д., после чего может взиматься штраф в размере стоимости одной ночи проживания

23. При проверке условий хранения денежных средств определяется

а) соблюдается ли установленный распорядок рабочего времени кассира

б) имеется ли в кассе сейф или несгораемый шкаф для хранения денег и других ценностей

в) соблюдаются ли правила хранения ключей от сейфа (несгораемого шкаф

е) наличие случаев хранения в кассе денежных средств в пределах установленного кассового лимита

24. Установите соответствие

1 Консорциальный	а) самый низкий тариф, который гостиница предлагает туристическим посредникам, предназначающийся для оптовых компаний, работающих

(агентский) тариф/рыночный тариф	на различных рынках и перепродающих туристические услуги туроператорам для по-следующей продажи
2 Корпоративный тариф	б) комиссионный тариф для консорциумов и бизнес-агентств, который доступен для бронирования через глобальные системы бронирования, интернет-сайт гостиничной компании сайты сторонних организаций и напрямую в отеле. Это один из самых высоких тарифов отеля, который по своему значению должен быть равен рыночному тарифу, действующему на момент бронирования. Международные гостиничные корпорации не делают никакого различия между цифровыми значениями этих тарифов
3 Тариф оптовиков	в) специальный тариф, предоставляемый корпоративным клиентам на определенный период времени (полгода, год) — частным и государственным фирмам, иностранным посольствам, экипажам авиалиний, — под обязательства предоставления определенного количества номероночей в рамках этого периода. Как правило, является некомиссионным

25. Установите соответствие

1 Индивидуальный тариф	а) тариф на размещение туристических или корпоративных групп и делегаций в отеле (предоставляется, как правило, при бронированиях от 10 номеров)
2 Персональный тариф	б) любой тариф на размещение индивидуальных гостей, прибывающих в гостиницу отдельно от туристических и корпоративных групп и делегаций.
3 Групповой тариф	в) специальный тариф, предоставляемый постоянным частным гостям в зависимости от частоты их пребывания в отеле. Этот тариф не меняется в зависимости от текущего спроса и может включать в стоимость дополнительные услуги,

26. Установите соответствие

1 Гарантированный (подтвержденный) тариф	тариф, анонсируемый отелем на рынке, но подтверждаемый (или неподтверждаемый) им только в момент бронирования
2 тариф «по запросу»	тариф, стоимость и условия которого подтверждены отелем и неизменны с тех пор

27. Требования к порядку выписки чеков и получения по ним денег:

а) паспортные данные лица, которому выдается чек

б) роспись лица, уполномоченного регистрировать приходные ордера

в) сумма, проставленная в денежном чеке цифрами, должна совпадать с суммой, указанной прописью

28. Установите соответствие

1 Тариф открытия	а) привлекателен для потребителя, так как указывает на прямую экономию стоимости одной ночи
2 Тариф выходного дня	б) специальный рекламный тариф, действующий с момента открытия гостиницы для привлечения внимания участников рынка к новому продукту
3 Тариф по формуле «Х ночей	в) специальный сниженный тариф, предоставляемый в пятницу, субботу и воскресенье определенным сегментам рынка для

по цене X – 1 ночь»	стимулирования спроса

29. Вставьте пропущенное слово
_____ цена (Corporate Rate),

30. Оборудование для проверки денежных купюр и их подсчета:
а) счетчик банкнот
б) кассовый аппарат
в) POS терминал

31. _____ фактически объединяет совокупность цен, разработанных специально для определенного сегмента покупателей, имеющих одинаковые ограничения (условия отмены, оплаты и т.п.) и наполнение (например, включенный в стоимость номера завтрак).

32. Оператор планирует тур на три дня. При этом планируемая отпускная цена тура (Р) — 3050 руб.; переменные издержки по туру, в данном случае — проживание и питание в гостинице (В) — 1050 руб.; стоимость аренды автобуса — постоянные издержки, не меняющиеся при изменении количества туристов (А) — 14000 руб. Сколько туристов необходимо набрать, чтобы тур состоялся без убытков.

33. Установите соответствие

1 Пакет «мини»	а) содержит максимально возможный для данного турпродукта набор услуг
2 Пакет «стандартный»	б) турпакет содержит только основные услуги (перевозка плюс размещение)
3 Пакет «расширенный»	в) содержит все услуги пакета «мини» плюс питание, также может включать ряд дополнительных услуг (страховую и визовую поддержку, трансфер, услуги гида, экскурсионную программу и др.)

34. Установите соответствие между средствами размещения туристов и категориями этих средств

1 Гостиницы и аналогичные средства размещения	квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые в наем
2 Специализированные средства размещения	мотели, хостелы
3 Индивидуальные средства размещения	санатории, профилактории, лагеря труда и отдыха, дома отдых

35. Выберите правильный ответ. Чем снабжен личный компьютерный кассовый аппарат:
а) снабжен устройством для распечатывания чеков, тарифов
б) снабжён устройством для сканирования кредитных карт
б) снабжен сканером для электронных ключей

36. Установите соответствие между условиями проживания в гостинице гостя и правила оплаты за проживание

1 Прошло не более 6 часов после расчетного часа	а) плата за полные сутки
2 Прошло 6-12 часов после расчетного часа	б) плата за половину суток
3 Прошло 12-24 часа после расчетного часа	в) Используется почасовая оплата

37. Установите последовательность действий при работе с POS терминалом при оплате клиентом услуг:

1) при необходимости дать клиенту клавиатуру для ввода ПИН-кода

2) выбрать из списка доступных операций "Оплата покупки"

3) вести сумму покупки

4) приложить карту к считывателю или вставить ее чипом вверх в специальное гнездо терминала

5) печатание чеков

6) связь терминала с банком и проверка наличия средств на карте

38. Установите последовательность обслуживания кассиром гостя гостиницы:

1) получить подпись на счете

2) проверить точность счета

3) просмотреть счет вместе с гостем

4) внести изменение при допущении ошибки

39. Электронное устройство, которое через интернет передаёт информацию о финансовых операциях в налоговые органы (ФНС):

а) счетчик банкнот

б) кассовый аппарат

в) POS терминал

40. Установите соответствие между оборудованием и его описанием

1 Ваучер-каталог	а) аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров (в целях предъявления клиенту дополнительного счета за услугу). Обычно прибор рассчитан только на прием и не имеет клавиатуры набора номера
2 Специальный сканер	б) система хранения счетов клиентов в цифровом порядке
3 Телетайпрайтер	в) аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизирует ее, путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя
4 POS-терминал	г) программно-аппаратный комплекс кассира (дисплей, POS клавиатура, считыватель карт, печатающее устройство, фискальная часть, программное обеспечение) для осуществления приема платежей от клиентов

41. Установите соответствие между способами оплаты и их характеристиками

1 Наличная оплата	а) удобная и быстрая оплата в одно касание; отсутствие большого кошелька с мелочью; надежная защита от кражи — в случае утери карты можно быстро заблокировать счет; прозрачность денежных операций, сохранение детальной истории платежей.
2 Безналичная оплата	можно расплачиваться в любом месте без лишних комиссий; отсутствие процентов и комиссий; возможен расчет в любой валюте

42. Установите соответствие между формами безналичных платежей и их особенностями

1 Чековая книжка	а) платежный инструмент, который привязан к банковскому счету владельца
2 Банковская карта	б) электронное средство платежа –платежный инструмент для хранения денег, переводов и оплаты в интернете
3 Электронный кошелек	в) брошюра с платежными поручениями
4 Система денежных переводов	г) форма безналичных расчетов системы денежных переводов

43. При проверке условий хранения денежных средств определяется

а) соблюдается ли установленный распорядок рабочего времени кассира

б) имеется ли в кассе сейф или несгораемый шкаф для хранения денег и других ценностей

в) соблюдаются ли правила хранения ключей от сейфа (несгораемого шкаф

е) наличие случаев хранения в кассе денежных средств в пределах установленного кассового лимита

44. Установите последовательность порядка обслуживания гостей:

1) Бронирование
2) Прием и размещение
3) Оплата номера и дополнительных услуг
4) Регистрация по прибытии
5) Выписка гостя

45. Укажите различия платежных карт

1 Кредитные карты	а) то банковская карта, с которой вы можете тратить деньги и накапливать их
2 Дебетовые карты	б) идентификационная карта, позволяющая держателю карты (владельцу карты) производить оплату электронным переводом денежных средств
3 Платежные карты	в) пластиковый носитель, позволяющий распоряжаться средствами на кредитном счете держателя

4 Предоплаченные карты	г) то банковский продукт, который представляет собой карту с зачисленными на неё денежными средствами.

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Раздел 1. Формирование цены туристического продукта (услуги)

1. Довольно часто в работе менеджера по продажам турпродукта (туруслуги) возникает ситуация, когда клиент (или потенциальный клиент) хочет знать, почему предлагаемый турпродукт (туруслуга) стоит запрашиваемую цену. При этом клиент может себе позволить его приобрести, но он хочет убедиться, что предлагаемый турпродукт (туруслуга) действительно столько стоит и он платит «справедливую цену». В этом случае менеджер должен быть готов «оправдать цену», т.е. указать причины, по которой данный турпродукт (туруслуга) стоит именно назначенную цену. Приведите пять-семь примеров «оправдания цены» для следующих турпродуктов (туруслуг):

- гостиничный номер в спа-отеле;
- горячее блюдо в ресторане;
- спа-процедура;
- турпутевка;
- сувенир;
- экскурсия.

2. Снижение цены — маркетинговая стратегия, которую проще всего воспроизвести конкурентам. Поэтому, как правило, подобная стратегия не приносит долговременного преимущества ни одному из конкурентов.

Укажите обстоятельства, при которых, как вам кажется, желательно снизить цену и приготовиться к практически неизбежному началу «ценовой войны».

В чем отличие стратегии ценообразования, направленной на продажу турпродукта (туруслуги) по низким ценам, от распродажи?

Какие факторы и как влияют на выбор ценовой стратегии?

Какие стратегии используют при установлении первоначальной цены нового турпродукта (туруслуги), выходящего на рынок? Какие стратегии — для турпродукта (туруслуги), который уже существует на рынке?

3. Разделить средства размещения по категориям.

- гостиницы (в том числе квартирного типа);
- мотели;

- профилактории;
- лагеря труда и отдыха;
- дома;
- коттеджи, сдаваемые в наем;
- туристские и спортивные базы, базы отдыха;
- дома охотника (рыбака);
- конгресс-центры;
- общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты);
- пансионаты;
- меблированные комнаты

Гостиницы и аналогичные средства размещения	Специализированные средства размещения	Индивидуальные средства размещения

4. Рассчитать стоимость тура в Турцию (Анталия) предлагаемые туроператором для группы из 40 человек включая сопровождающего, если известна стоимость билета на одного пассажира 175 у.е, а цена проживания и питания на одного туриста в сутки составляет 35 у.е. Срок пребывания 15 дней - 14 ночей.

5. Определить стоимость тура в Китай предлагаемые туроператором для группы из 20 человек, если известна стоимость билетов туда и обратно – 250 у.е, цена проживания и питания на одного туриста в сутки составляет 50 у.е. Срок пребывания 5дней – 4 ночи.

6. Найти стоимость тура Санкт-Петербург – Москва предлагаемые туроператором для группы 21 человек включая экскурсовода, если известно, что стоимость билета туда и обратно .е. Цена проживания 30 у.е (в сутки), питание 20 у.е на одного туриста. Экскурсионная и культурная программа 45 у.е на одного туриста. Срок поездки 4 дня – 3 ночи.

7. Оператор планирует экскурсию в Горную Шорию на три дня. При этом планируемая отпускная цена тура (Р) — 20500 руб.; переменные издержки по туру, в данном случае — экскурсия, проживание и питание в гостинице (В) — 5500 руб.; стоимость аренды автобуса — постоянные издержки, не меняющиеся при изменении количества туристов (А) — 100 000 руб.

Вопрос: Рассчитать численность группы туристов, для того чтобы тур состоялся без убытков для туристического оператора.

Вопрос: Какая численность туристов, приведет к формированию его прибыли?

8. Оператор планирует экскурсию в Горную Шорию на три дня. При этом переменные издержки по туру, в данном случае — экскурсия, проживание и питание в гостинице (В) — 5500 руб.; стоимость аренды

автобуса — постоянные издержки, не меняющиеся при изменении количества туристов (А) — 100 000 руб.

Вопрос: Определить отпускную цену тура исходя из постоянных и переменных издержек, если оператор уверен в том, что сумеет обеспечить 20 туристов

9. Полные затраты на производство услуги составляют 3000 руб. Норматив рентабельности к издержкам, установленный планом, составляет 15 %. Определите цену на услугу.

10. Полные затраты на производство услуги составляют 3000 руб. Норматив рентабельности к издержкам, установленный планом, составляет 15 %. Определите цену на услугу.

11. Гостиничное предприятие реализует гостиничные номера одного вида в количестве 1000 номеров. Цена реализации номера — 60 у.е., полная себестоимость — 56 у.е. Маркетинговые исследования показали, что можно увеличить загрузку гостиницы на 10 % — до 1100 номеров при незначительном снижении цены.

Соотношение между постоянными и переменными затратами, при условии, что постоянные затраты не растут при незначительном увеличении продаж, составляют 70 %, а переменные — 30 %.

Поскольку вместимость гостиницы позволяет увеличить загрузку, необходимо на основе учета затрат по системе «директ-костинг» определить, на сколько экономически выгодно гостинице снизить цену на номер — на 1 у.е. или на 2 у.е.

Раздел 2. Подготовка и организация процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги

1. Туроператор при продаже может пользоваться следующими схемами: Продажа турпакета по закупочной цене. В этом случае турагент оплачивает данную цену, а потом устанавливает свою надбавку.

Для полного контроля над продажей турпакетов туроператор может предоставить турагенту турпакет по фиксированной цене, оплачивая ему в дальнейшем комиссионное вознаграждение с каждой продажи.

Вопрос: Как вы думаете, какие преимущества может получить турагент, при использовании каждой из этих схем расчетов с туроператором?

2. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту.

Вопрос: Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

3. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом.

Вопрос: В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты?

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом.

Вопрос: Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

5. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

Вопрос: В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги?

6. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

Вопрос: Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

7. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Вопрос: Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, например, с 0 до 12.00 часов?

8. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа.

Вопрос: Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

9. Установите соответствие между условиями проживания в гостинице гостя и правилами оплаты за проживание

Прошло не более 6 часов после расчетного часа	Плата за полные сутки
Прошло 6-12 часов после расчетного часа	Плата за половину суток
Прошло 12-24 часа после расчетного часа	Используется почасовая оплата

10. Установите последовательность действий при работе с POS терминалом при оплате клиентом услуг:

- дать клиенту клавиатуру для ввода ПИН-кода
- выбрать из списка доступных операций "Оплата покупки"
- вести сумму покупки
- провести магнитной полосой через считыватель терминала или вставить ее чипом вверх в специальное гнездо терминала
- печатание чеков
- связь терминала с банком и проверка наличия средств на карте

11. Укажите соответствие между понятием и определением:

1 Ваучер-каталог	Аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров (в целях предъявления клиенту дополнительного счета за услугу). Обычно прибор рассчитан только на прием и не имеет клавиатуры набора номера

2 Специальный сканер	Программно-аппаратный комплекс кассира (дисплей, POS клавиатура, считыватель карт, печатающее устройство, фискальная часть, программное обеспечение) для осуществления приема платежей от клиентов
3 Телетайпрайтер	Аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизирует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя
4 POS-терминал	Оборудование для хранения счетов клиентов в цифровом порядке

12. Установите последовательность порядка обслуживания гостей:
- бронирование;
- оплата номера и дополнительных услуг;
- прием и размещение;
- выписка гостя;
- регистрация по прибытии.

13. Разработайте инструкцию по расчету с гостями наличным способом (этапы, действия, необходимые для выполнения).

14. Разработайте инструкцию по расчету с гостями безналичным способом (этапы, действия, необходимые для выполнения).

15. Ответьте на вопрос: в чем отличие задатка от предоплаты (аванса)? Распишите подробный ответ и приведите не менее 3-х примеров по внесению задатка и предоплаты.

16. Распишите, какое программное обеспечение и оборудование необходимы предприятию туризма и гостеприимства для осуществления расчетов с гостями и клиентами.

17. Установите последовательность обслуживания кассиром гостя гостиницы:
- получить подпись на счете;
- проверить точность счета;
- просмотреть счет вместе с гостем;
- внести изменение при допущении ошибки.

18. Заполнить таблицу, используя список характеристик, определить преимущества наличной или безналичной оплаты

1. Кибер-безопасность
2. Состояния мобильного телефона
3. Комиссия
4. Контроль денежных средств
5. Ограничения
6. Лимит на вывоз и обязанность декларирования

Наличная оплата	Безналичная оплата

19. Поставить в соответствие формы безналичных платежей и их особенности

А Эскроу	Брошюра с платежными поручениями
Б Инкассо	Электронное средство платежа –платежный инструмент для хранения денег, переводов и оплаты в интернете
В Чековая книжка	Разновидность банковского счета, которую используют для проведения расчетов
Г Банковская карта	Форма безналичных расчетов системы денежных переводов
Д Электронный кошелек	Предполагает передачу денег не напрямую контрагенту, а его банку. То есть форма расчетов носит посреднический характер
Е Система денежных переводов	Платежный инструмент, который привязан к банковскому счету владельца

20. Укажите различия платежных карт

Кредитные карты	Дебетовые карты	Платежные карты	Предоплаченные карты

4 Оценивание обучающегося на зачете

Промежуточная аттестация производится на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре, предусмотренных фондом оценочных средств по дисциплине.