

Негосударственное образовательное частное учреждение
Профессиональная образовательная организация
«Колледж предпринимательства и социального управления»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
«Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги
туризма и гостеприимства»

основной профессиональной образовательной программы специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Для студентов заочной формы обучения

Екатеринбург, 2026

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

ВВЕДЕНИЕ

Учебным планом предусмотрена контрольная работа для студентов заочного отделения по дисциплине «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства».

Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно во внеаудиторное время, в межсессионный период.

Целью выполнения контрольной работы для студента является более глубокое изучение определенных разделов дисциплины «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» и дальнейшее развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой, анализа и систематизации получения информации и более глубокое изучение основных разделов учебной дисциплины.

Целью проведения контрольной работы для преподавателя является ОЦЕНКА знаний студентов по приоритетным разделам дисциплины «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства», полученных в ходе самостоятельной работы.

Контрольная работа по МДК.01.04. «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» содержит 2 задания. В первом задании студенту необходимо ответить на теоретические вопросы. Студент должен продемонстрировать умение правильно, кратко и четко излагать усвоенный материал. Выделяя основные положения, не следует включать материалы, не имеющие непосредственного отношения к рассматриваемой теме.

Работу над контрольной работой целесообразно начать с изучения рекомендованной литературы.

Контрольная работа должна быть сдана на проверку не позднее 2 недель до итогового экзамена по курсу.

Студент имеет право внести изменения (исправления) в работу и защитить ее на экзамене.

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ:

1. Работа выполняется в печатном варианте на листах формата А4.
2. Параметры страниц: верхнее поле - 20 мм, нижнее поле - 20 мм, левое поле - 30 мм, правое поле - 15 мм; междустрочный интервал - 1,5; размер шрифта New Times Roman № 14, выравнивание текста по ширине страницы, красная строка - 1,25. Не следует разрывать абзац на границе двух соседних страниц, оставляя первую или последнюю строку абзаца (запрет висячих строк).
3. Минимальный объем работы – 10 листов (включая листы с фото)
4. Работа должна быть распечатана и скреплена в мягком переплете (для студентов заочного отделения).

ЗАДАНИЕ 1 Калькуляция себестоимости экскурсии

Ответить на вопросы:

Что такое калькуляция, себестоимость?

Что такое цена?

Основные принципы и задачи учета затрат и калькуляции себестоимости

Ответы оформить в первой части задания.

Во второй части задания необходимо выполнить практическое задание: в контрольной работе студенту необходимо рассчитать себестоимость новой экскурсии на 1 человека, учитывая группу расходов за услуги, которые включены в данную экскурсию. Необходимо указать количество человек в группе, и краткую информацию по экскурсии.

Расчет оформить в таблице (см.пример)

Название услуги	Стоимость на группу	Стоимость на человека
-----------------	---------------------	-----------------------

ЗАДАНИЕ 2

Студенту необходимо решить задачи:

ЗАДАЧА 1. Гость, сдавший вещи в камеру хранения, обнаружили, что выданный ему жетон потерян.

Опишите действия сотрудника службы приема и размещения:

ЗАДАЧА 2. Молодые люди, отдыхающие в отеле 14 дней/13 ночей, за время пребывания в нем разбили все стаканы в номере, сломали стул и дистанционный пульт управления от телевизора. При выписке из отеля их попросили возместить ущерб. Разрешите конфликтную ситуацию:

ЗАДАЧА 3. Вы администратор СПиР. К вам подошел сотрудник МВД с просьбой дать информацию о проживающем в Вашей гостинице госте. Опишите действия менеджера

СПиР для разрешения данной проблемной ситуации:

ЗАДАЧА 4. Приведите пример приезда гостей с животными.

Опишите действия сотрудников СПиР, разрешение ситуации:

ЗАДАЧА 5. Гости проживали в гостинице, в номере «Стандарт» двухместный, стоимостью 5000 рублей в сутки, с 01.12.2022 (14-00) по 05.12.2022 (12-00). Они воспользовались: побудкой 4 раза, позавтракали 4 раза. (Стоимость 1 завтрака «шведский стол» -500 рублей).

Сколько ОНИ заплатили ВСЕГО: _____

ЗАДАЧА 6. Гость проживал с 12-00 одни сутки и решил продлить свое проживание на 6 часов, до 18-00, сколько он заплатит ВСЕГО, если его номер стоит 5000 рублей в сутки? _____

ЗАДАЧА 7. Гости заехали 10.11.2022г (12-00) по 16.11.2022г., номер «Стандарт», стоимостью 4000 рублей в сутки. В день выезда они решили остаться до 00-00 ночи. Какова общая сумма _____

Структура работы:

1. Титульный лист с названием выбранной темы.
2. Содержание
3. Введение с актуальностью темы
4. Основная часть.
5. Заключение
6. Список использованной литературы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Нормативная база

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» №132-ФЗ от 21.11.1996 г.
2. ФЗ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
3. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» № 99-ФЗ от 04.05.2011 г.
4. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1952 «Классификация гостиниц и других средств размещения»
5. ГОСТ Р 72261-2025 «Туризм и сопутствующие услуги. Средства размещения. Общие требования»
6. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги»

Основные источники

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учеб. пособие для СПО / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с.
2. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления. М., 2018
3. Ревинский И.А., Романова Л. С. Поведение фирмы на рынке услуг: Туризм и путешествия: Учеб. пособие. Новосибирск, 2018
4. Швец И.Ю. Региональное управление конкурентоспособностью туристических услуг: методология и практика. — Симферополь: ЧП Предприятие Феникс, 2018. -364 с.
5. Чернуха Д.С. Инновации и туризм: зарубежный опыт / В сборнике: Инновационные технологии управления социально-экономическим развитием регионов России Материалы VII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. В 2-х частях . 2018. [Электронный

источник] / URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=24049069> (дата обращения 24.01.2019г.)

6. Балашов, А.П. Теория менеджмента: учеб. пособие. М., 2019 – 315с.
7. Виханский, О. С., Наумов, А. И. Менеджмент: Учебник. — 7-е изд. — М.: Гардарики, 2018. — 528с.
8. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-м: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: ISBN 978-5-98281-118-9
9. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: ISBN 978-5-9776-0018-7
10. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с.
11. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
12. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
13. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

14. Реброва, Н. П. Стратегический маркетинг : учебник и практикум для вузов / Н. П. Реброва. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 186 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9092-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

Дополнительные источники

1. Данько, Т.П., Голубев, М. П. Менеджмент и маркетинг, ориентированный на стоимость: Учебник / Т. П. Данько, М. П. Голубев. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 416 с.

2. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М. : Финансы и статистика, 2014

3. Экономика туризма: учебник / Ю.В. Темный, Л.Р. Темная. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 448 с.: ил. - ISBN 978-5-279-03468-0.

4. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т. В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. -М. : Советский спорт, 2014. - 248 с. (Профессиональное туристское образование). -ISBN 978-5-9718-0695-0

Интернет ресурсы

1. www.rata.ru сайт Российского союза туриндустрии
2. <https://tourism.gov.ru> Федеральное агентство по туризму
3. <https://russia.travel/journals/> Национальный тур портал
4. <https://rosinfostat.ru/turizm/> Статистика и показатели
5. <https://rosinfostat.ru/turizm/> - Профессиональный тур портал
6. <https://tonkosti.ru> Тонкости продаж