

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 04.06.2026 12:50:16  
Уникальный идентификатор:  
880f7c07c583b07b775f6604a630291b13e85f12

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

---

**Факультет среднего профессионального образования**

УТВЕРЖДЕНА  
решением цикловой (методической)  
комиссии общепрофессиональных  
дисциплин и комиссии по  
профессиональным модулям  
Протокол от 13.04.2026 № 04

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и  
гостеприимства**

Специальность – 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2026

Санкт-Петербург 2026 год

Автор-составитель: заведующий образовательным направлением, преподаватель Кулик Анна Эдуардовна

Председатель цикловой (методической) комиссии общепрофессиональных дисциплин общепрофессионального цикла, специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»: Кулик Анна Эдуардовна

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения .....	4
1.1 Область применения программы .....	4
1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы .....	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины .....	5
1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине .....	5
2 Структура и содержание дисциплины .....	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ .....	6
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	9
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ ...	12
3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся .....	14
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся .....	16
3.2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся .....	18
3.3. Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся ...	20
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.	24
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	24
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ...	25

## **1. Общие положения**

### **1.1 Область применения программы**

Рабочая программа междисциплинарного курса «МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

### **1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Междисциплинарный курс МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» включён в профессиональный модуль «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и преподается на 2 курсе.

### **1.3 Цели и задачи учебной дисциплины**

Содержание междисциплинарного курса МДК 01.04 направлено на приобретение теоретических знаний и практических навыков необходимых для грамотного и эффективного осуществления расчётов с клиентами за предоставленные услуги в сфере туризма и гостеприимства, в соответствии с требованиями законодательства РФ и отраслевыми стандартами обслуживания на предприятиях туризма и гостеприимства в условиях соблюдения стандартов сервиса.

В задачи курса входит:

- сформировать умения применять нормативно-правовую базу и правила ведения кассовых операций при расчетах с клиентами за услуги туризма и гостеприимства,
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- освоить навык работы с ценами на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

## 1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине				
		Знания	Умения	Навыки
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- основные способы и методы расчетов с клиентами в туризме и гостеприимстве; - критерии выбора оптимальной формы расчета (наличная, безналичная, электронные деньги).	- анализировать ситуацию расчета с клиентом и выбирать рациональный способ платежа; - учитывать особенности различных видов услуг (проживание, питание, экскурсии, трансфер).	- выбор формы расчета в зависимости от ситуации (vip-клиент, корпоративный заезд, экстренный возврат); - принятие решения при нестандартных платежных ситуациях.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- источники актуальной информации о правилах расчетов, тарифах, курсах валют, комиссиях банков; - структуру договора на туристские услуги в части финансовых условий.	- находить и обрабатывать информацию о платежных системах, лимитах, сроках зачисления; - интерпретировать данные финансовых документов (счета, чеки, выписки).	- анализ платежных условий из разных источников.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- требования профессиональных стандартов к специалисту по расчетам; - современные тренды в сфере финансовых технологий (бесконтактные платежи, онлайн-кассы, цифровые рубли).	- оценивать уровень своей компетентности в расчетных операциях; - выстраивать траекторию обучения новым платежным инструментам.	- корректного расчета заказов, заявок; - участие в вебинарах по финтех-новинкам.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- правила деловой этики при общении с клиентом о деньгах; - алгоритм взаимодействия с кассирами, бухгалтерией, администраторами.	- корректно объяснять клиенту порядок расчетов, возвратов, сдачи; - согласовывать действия с коллегами при массовом обслуживании.	- проведение совместных операций (работа в смене, пересчет выручки); - разрешение конфликтных ситуаций в команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской	- профессиональную терминологию в области расчетов (предоплата, постоплата, фолдинг, чарджбэк);	- заполнять приходные и расходные ордера, кассовые чеки, бланки строгой отчетности;	- оформление документов без ошибок и помарок; - грамотное устное

	Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- формы первичных учетных документов.	- устно консультировать клиента по суммам платежа.	информирование о стоимости, сдаче, остатке на карте.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	- законодательство РФ о защите прав потребителей в части расчетов; - нормы финансовой безопасности и противодействия мошенничеству.	- соблюдать кассовую дисциплину и требования 54-ФЗ; - идентифицировать признаки поддельных купюр и фишинговых схем.	- отказ от незаконных схем обналичивания, фальсификации чеков; - этичное поведение при возврате средств клиенту.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- устройство и правила эксплуатации ККТ, POS-терминалов, онлайн-касс;	- регистрировать чеки на ККТ, проводить оплату картой через терминал; - формировать итоговые отчеты (X-отчет, Z-отчет).	
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- правила бронирования с обязательством оплаты; - порядок внесения предоплаты и полной оплаты.	- рассчитать сумму предварительного платежа, срока действия бронирования; - оформить счет на оплату брони.	корректного расчета заказов, заявок; коммерческих предложений
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- влияние формы и срока оплаты на конечную цену (скидка за раннее бронирование, доплата за срочность); - валюту расчета и возможные комиссии.	- разъяснить клиенту разницу в цене при разных способах оплаты; - предупредить о штрафах за отказ от услуг.	- демонстрация расчета стоимости на калькуляторе или в программе; - устное пояснение чеков и квитанций.
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- финансовые условия договора (цена, порядок оплаты, сроки, возврат); - правила заполнения бланка договора с указанием валюты и НДС.	- внести в договор точную сумму, график платежей; - проверить соответствие суммы в договоре и в чеке ККТ.	- заполнение раздела «Расчеты по договору»; - сверка итоговой суммы с платежными документами.

ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок приема наличных и безналичных платежей, выдачи сдачи;</li> <li>- алгоритм возврата денег при расторжении договора;</li> <li>- лимиты наличных расчетов между юрлицами и ИП.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принять оплату наличными (с проверкой подлинности), картой, QR-кодом, электронными деньгами;</li> <li>- произвести возврат средств на карту или из кассы;</li> <li>- сформировать чек коррекции.</li> </ul>	корректного расчета заказов, заявок; коммерческих предложений
--------	--	---	--	---

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды работ

Таблица 2.1 – Объем учебной дисциплины и виды работ

Виды учебной работы	Объем учебной работы
Учебная нагрузка обучающихся всего, в том числе:	80
лекции	18
практические занятия	38
самостоятельная работа обучающихся	16
консультации	2
промежуточная аттестация	6
Формы промежуточной аттестации	экзамен

## 2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Тематический план и содержание междисциплинарного курса представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Тематический план и содержание:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Распределение часов, очно/заочно			Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
			Л	ПР	СРС		
А	1	2	3	4	5	6	7
<b>Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>6</b>	<b>12</b>	<b>-</b>		
<b>МДК 01.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>							
<b>Раздел 1 Ценообразование</b>							
1	Тема 1.1. Ценообразование: расчет цены услуг	Понятие цены и себестоимости. Классификация затрат (прямые, косвенные). Формулы расчета цены. НДС и его влияние на цену для клиента.	2		-	ОК 01 – ОК 06; ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4.	О
		Практическое занятие. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия Расчет себестоимости и цены туристического продукта / гостиничного номера.		4			ПЗ
2	Тема 1.2. Методы расчета цены туристических услуг	Методы расчета цены туристических услуг. Основные методы ценообразования: затратный, на основе спроса, по конкурентам, метод целевой прибыли. Факторы эластичности спроса.	2		-	ОК 01 – ОК 06; ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4.	О
		Практическое занятие. Решение задач на разные методы ценообразования.		4			ПЗ
3	Тема 1.3 Управление доходами	Прогнозирование спроса, динамическое ценообразование. Оценка вклада каждого дополнительного проданного номера/тура в прибыль.	2		-	ОК 01 – ОК 06; ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4.	О
		Практическое занятие. Оптимизация цены и анализ безубыточности.		4			ПЗ
<b>Раздел 2. Ценовая политика</b>			<b>8</b>	<b>10</b>	<b>6</b>		
1	Тема 2.1. Цена и тариф. Скидки и налоги.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	4		4	ОК 01 – ОК 06;	О. Д

		Виды тарифов (фиксированные, гибкие, пакетные). Система скидок: раннее бронирование, сезонные, корпоративные, за наличные. Гостиничный сбор, курортный сбор, НДС, сервисные сборы. Комиссии турагентам (нетто- и брутто-тарифы).				ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4.	
		Практические занятия Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства Расчет итоговой цены с применением скидок и налогов. Составление Прейскуранта		2			ПЗ
2	Тема 2.2. Понятие revenue management	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Прогнозирование спроса, методы оптимизации цены в реальном времени. Взаимосвязь цены, загрузки и прибыли. Агентские договоры: комиссионное вознаграждение туроператора и турагента.	4		2	ОК 01 – ОК 06; ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4.	О
		Практические занятия. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства Расчет комиссионных и чистого дохода. Итоговое тестирование по разделам 1 и 2		4			ПЗ
<b>Раздел 3. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>			<b>4</b>	<b>16</b>	<b>10</b>		
1	Тема 3.1. Обслуживание клиентов. Финансовые расчеты в процессе обслуживания клиентов	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты и правила обслуживания клиентов. Основные правила и нормы. Финансовые условия договора и порядок оплаты. Структура договора в части цены, порядка оплаты, сроков, возвратов. Предоплата и полная оплата. Валютные риски при колебаниях курса. НДС в счетах и чеках Порядок действий	2		4	ОК 01 – ОК 06; ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4.	О, Д
		Практические занятия. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание . Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги		10			ПЗ

		Порядок установления цены в иностранной валюте и в рублях. Методы хеджирования валютных рисков. Комиссии банков при конвертации. Финансовый результат по договору и возвраты Сквозной кейс: от брони до финансовой отчетности.					
2	Тема 3.2. Деловое общение	Понятие делового общения. Привлечение и удержание клиента Программы поддержки и лояльности клиентов. Повышение квалификации и освоение новых компетенций Презентация «Способы привлечения и удержания клиентов» Этика и этикет Репутация специалиста Управление публичным мнением о специалисте, репутация	2		6	ОК 01 – ОК 06; ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4.	О, Д, Т
		Практические занятия. Программы поддержки и лояльности клиентов. Повышение квалификации и освоение новых компетенций. Расчеты с группой гостей, деление счета Обобщение знаний по модулю «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги» Итоговое тестирование по модулю		6			ПЗ
		<b>Итого часов:</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>16</b>		
		Консультация: 2 часа					
		Промежуточная аттестация: 6 часов					
		<b>Итого часов: 80 часов</b>					

### 2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице 2.4:

Таблица 2.4 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы промежуточного контроля	Формат проведения
Экзамен	Контактная аудиторная работа

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате. Контроль подключения студентов выполняет преподаватель.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций, видео, презентаций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения

### 3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

#### 3.1 Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Форма контроля	Метод контроля	Критерии оценивания
1	2	3	4
<b>Текущий контроль</b>			
1.	<b>Опрос</b> Фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы	устный	<p>«отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</p> <p>«хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса</p>
2.	<b>Практические работы</b>	практический	<p>«отлично» – задание выполнено в полном объёме, без ошибок, продемонстрирован высокий уровень самостоятельности и творческий подход, глубокие знания материала, чёткое соблюдение стандартов и сроков;</p> <p>«хорошо» – задание выполнено в полном объёме, но есть незначительные ошибки или недочёты в оформлении, аргументации или полноте анализа. В целом продемонстрированы достаточные</p>

			<p>знания и умения;</p> <p>«удовлетворительно» – задание выполнено частично, есть пробелы в знаниях, ошибки в решении задачи, недостатки в оформлении или аргументации. Уровень освоения компетенций - приемлемый;</p> <p>«неудовлетворительно» - задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками, демонстрируется недостаточный уровень сформированности компетенций.</p> <p>При оценивании результатов выполнения практической работы принимается во внимание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие задания требованиям и условиям.</li> <li>– правильность и полнота решения задачи.</li> <li>– практическое применение умений.</li> <li>– соблюдение стандартов и нормативов.</li> <li>– качество оформления документации.</li> <li>– умение работать в команде и взаимодействовать с коллегами.</li> <li>– самостоятельность и творческий подход.</li> <li>– аргументированность и логичность изложения.</li> <li>– соблюдение сроков выполнения задания.</li> </ul>
3.	<b>Тестирование</b>	письменный	<p>«отлично» – 90–100 % выполнения;</p> <p>«хорошо» – 75–89 % выполнения;</p> <p>«удовлетворительно» – 60–74 % выполнения;</p> <p>«неудовлетворительно» – менее 60 % выполнения или работа не представлена на проверку.</p>
4.	<b>Доклад</b>	устный	<p>«Отлично» -Тема раскрыта полностью, содержание основано на глубоком знании темы и изученной литературы, изложение логично, аргументировано и в полном объёме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. Оформление и выступление безупречны.</p> <p>«Хорошо» - Доклад основан на твёрдом знании исследуемой темы, но могут быть незначительные неточности в изложении материала, отсутствие логической последовательности в отдельных суждениях, небольшие упущения в оформлении или ответах на вопросы.</p> <p>«Удовлетворительно» -Тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на вопросы, во</p>

			<p>время защиты отсутствует вывод, есть существенные отступления от требований к оформлению.</p> <p>«Неудовлетворительно»- Тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, работа не представлена или содержит грубые ошибки.</p>
<b>Промежуточная аттестация</b>			
5.	<b>Экзамен</b>	устный, в форме индивидуальных ответов на вопросы в билетах	<p>«отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</p> <p>«хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса</p>

### 3.2 Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

#### 1) Опрос (фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы) устный

Типовые темы вопросов для устного опроса

1. Кратко охарактеризуйте затратный метод ценообразования применительно к туристским услугам. Какие конкретные затраты (прямые и косвенные) обычно учитываются при расчёте цены путёвки или гостиничного пакета? Приведите 1–2 примера.

2. Объясните суть метода ценообразования на основе спроса. Какие факторы спроса особенно сильно влияют на ценообразование в туризме (например, в зависимости от сезона, направления, типа отдыха)? Приведите пример, когда туроператор или отель может успешно применить этот метод.

3. В чём заключается метод ценообразования по конкурентам? Опишите 2–3 практических сценария его использования в сфере туризма: как компания может реагировать на изменение цен у конкурентов (снижение, повышение, сохранение уровня)? Укажите возможные риски такого подхода.

4. Раскройте суть метода целевой прибыли в контексте туристского бизнеса. Как предприятие может использовать этот метод для установления цены на новый экскурсионный тур? Кратко опишите пошаговый алгоритм расчёта (от постановки цели по прибыли до определения цены единицы услуги).

5. Что такое эластичность спроса и как она влияет на выбор метода ценообразования в туризме? Приведите по одному примеру эластичного и неэластичного спроса на туристские услуги, пояснив, какой метод ценообразования будет наиболее эффективен в каждом случае и почему.

#### 2) Темы практических занятий:

1. Решение задач на разные методы ценообразования.
2. Оптимизация цены и анализ безубыточности.
3. Ценовая политика и финансовые механизмы
4. Расчет итоговой цены с применением скидок и налогов.
5. Составление прейскуранта.
6. Расчет комиссионных и чистого дохода.

Типовая задача для практических занятий:

Практическая задача: Стоимость тура – 120 000 руб. Клиент расторгает договор за 12 дней до начала тура. По правилам компании: при отказе за 10–15 дней – штраф 35% от стоимости. Рассчитать сумму возврата клиенту, сумму, которую

удерживает туроператор. Также посчитать сумму, которую получит оператор, если эквайринг составлял 1,5% (исходный платёж был картой).

### 3) Типовые темы докладов:

1. Затратный метод ценообразования в туризме: структура затрат и расчёт цены путёвки.
2. Влияние сезонности на ценообразование туристских услуг: применение метода на основе спроса.
3. Конкуренитоориентированное ценообразование: как анализировать цены конкурентов в сфере гостеприимства.
4. Метод целевой прибыли в практике туроператоров: постановка целей и расчёт цен.
5. Эластичность спроса на туристские услуги: какие факторы влияют на чувствительность потребителей к цене?
6. Сравнительный анализ затратного и рыночного методов ценообразования на примере гостиничного бизнеса.
7. Ценовые стратегии туроператоров в условиях высокой конкуренции: сочетание методов ценообразования.
8. Динамическое ценообразование в туризме: использование алгоритмов и данных о спросе для корректировки цен.
9. Ценообразование на эксклюзивные туристские продукты (VIP-туры, авторские маршруты): специфика и применяемые методы.
10. Влияние цифровых платформ (агрегаторов, метапоисковиков) на выбор метода ценообразования у туроператоров и отелей. по теме «Виды тарифов, система скидок, налоги и сборы в туризме и гостеприимстве (гостиничный сбор, НДС, сервисный сбор, комиссии турагентам)».

### 4) Пример теста

Вопрос 1. Что такое себестоимость услуги в туризме и гостеприимстве?

- а) Цена, по которой услуга продаётся клиенту.
- б) Сумма всех затрат на оказание услуги, включая прямые и косвенные расходы.
- в) Только стоимость материалов и сырья, использованных при оказании услуги.
- г) Сумма налогов и сборов, включённых в цену услуги.

Правильный ответ: б)

Вопрос 2. Какой метод ценообразования предполагает установление цены на основе анализа цен конкурентов?

- а) Затратный метод.
- б) Метод на основе спроса.
- в) Метод ценообразования по конкурентам.
- г) Метод целевой прибыли.

Правильный ответ: в)

Вопрос 3. Что означает понятие revenue management (управление доходами) в сфере туризма и гостеприимства?

- а) Процесс сокращения затрат для повышения прибыли.
- б) Стратегия максимизации доходов путём оптимизации цен и загрузки в зависимости от прогнозируемого спроса.
- в) Система скидок для постоянных клиентов.
- г) Метод расчёта себестоимости услуг.

Правильный ответ: б)

Вопрос 4. Какой вид тарифа предполагает изменение цены в зависимости от уровня спроса, сезона, загрузки и других факторов?

- а) Фиксированный тариф.
- б) Гибкий тариф.
- в) Пакетный тариф.
- г) Базовый тариф.

Правильный ответ: б)

Вопрос 5. Как влияет НДС на цену туристской услуги для клиента?

- а) НДС не влияет на конечную цену, так как уплачивается предприятием в бюджет.
- б) НДС вычитается из цены услуги перед её продажей клиенту.
- в) НДС добавляется к базовой цене услуги и оплачивается клиентом как часть итоговой стоимости.
- г) НДС учитывается только при расчёте себестоимости и не отражается в цене для клиента.

Правильный ответ: в)

Форма контроля: проверка конспекта, опрос.

### **3.3 Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся**

Вопросы к экзамену

1. Понятие цены и себестоимости услуги в туризме и гостеприимстве. Классификация затрат (прямые и косвенные).

2. Порядок установления цены в договоре о реализации туристского продукта: обязательные условия, валюта, НДС.
3. Методы ценообразования: затратный метод, метод на основе спроса, метод по конкурентам.
4. Комиссионное вознаграждение турагента: понятие, виды (нетто и брутто), порядок расчёта.
5. Управление доходами (Revenue Management): цели, задачи, основные инструменты.
6. Система скидок в туризме и гостеприимстве: виды скидок (раннее бронирование, сезонные, корпоративные, за наличные).
7. Точка безубыточности для гостиничного предприятия: понятие, формула, практическое применение.
8. Валютные риски при реализации туристских услуг: причины, методы минимизации (хеджирование).
9. НДС в туризме и гостеприимстве: ставки, кто платит, влияние на цену для клиента.
10. Гостиничный сбор и курортный сбор: порядок начисления, ставки, кому перечисляются.
11. Предоплата и полная оплата по договору о реализации туруслуг: правовые аспекты, сроки.
12. Штрафные санкции при расторжении договора со стороны клиента: типовые условия (форфейт, возврат с вычетом фактических затрат).
13. Эластичность спроса по цене в туризме: определение, виды, как влияет на выручку.
14. Динамическое ценообразование: принципы работы, примеры в гостиничном бизнесе.
15. Принципы формирования прейскуранта на гостиничные услуги: виды тарифов (без питания, с завтраком, полупансион, все включено).
16. Пакетные тарифы и дополнительные услуги: методы
17. Понятие маржинальной прибыли в туристском бизнесе. Как она используется для принятия решений о скидках?
18. Агентский договор и договор комиссии: различия, финансовые последствия для турагента.
19. Способы оплаты услуг в туризме: наличные, банковская карта (эквайринг), электронные деньги, СБП. Особенности каждого.
20. Лимиты наличных расчётов между юридическими лицами и ИП в РФ.
21. Финансовая отчетность кассира-операциониста: X-отчет, Z-отчет, реестр операций.

22. Фискальный чек: обязательные реквизиты, признаки способа расчёта, признаки предмета расчёта.
23. Деление общего счета между гостями: методы (поровну, по потреблению, комбинированный).
24. Особенности расчёта с группами туристов: применение групповой скидки, распределение допуг.
25. Финансовые условия договора бронирования: предоплата, невозвратный тариф, условия аннуляции.
26. Валютные расчёты в турагентстве: кассовый и безналичный порядок, курсовая разница.
27. Понятие себестоимости туристического продукта: постоянные и переменные затраты.
28. Расчет рентабельности тура: формула, интерпретация.
29. Классификация тарифов в гостиничном бизнесе: Rack rate, corporate rate, промо-тариф, сезонный тариф.
30. Кэшбэк, бонусные баллы и программы лояльности – их финансовое влияние на предприятие.
31. Принципы составления калькуляции тура: транспорт, проживание, питание, экскурсии, страховка.
32. Нетто-тарифы в туризме: что это, как используются в агентской сети.
33. Понятие дебиторской задолженности в туристической компании, причины возникновения.
34. Предоплата поставщикам услуг (отелям, авиакомпаниям) – как это влияет на финансовый цикл предприятия.
35. Факторы, влияющие на ценообразование туристских услуг: сезонность, конкуренция, покупательная способность.
36. Метод целевой прибыли: как определить необходимый объём продаж.
37. Понятие «финансовый результат» в туризме: выручка, себестоимость, валовая прибыль, чистая прибыль.
38. Налогообложение туристических агентств (УСН, ОСН): влияние на расчёты с клиентом.
39. Страхование финансовых рисков в туризме (невозврат предоплаты, банкротство контрагента).
40. Эскроу-счета в туризме: механизм, зачем применяется.

41. Права потребителя при нарушении сроков возврата денег за туруслуги (ст. 31 Закона о защите прав потребителей).
42. Порядок оформления претензии клиента о возврате средств.
43. Финансовые гарантии туроператора (фонд персональной ответственности, страхование).
44. Роль турагента в урегулировании финансовых споров между клиентом и туроператором.
45. Комбинированные тарифы в гостиницах: полупансион, полный пансион, ультра все включено. Финансовый расчёт.
46. Дополнительные услуги: как формируется цена на них (услуги прачечной, трансфер, SPA).
47. Понятие кредитного лимита для корпоративных клиентов в гостинице: как рассчитывается, риски.
48. Постоплата (оплата по факту) и её особенности в B2B-сегменте.
49. Особенности расчёта при групповых заявках: использование депозита, предоплата за организатора.
50. Отражение НДС в первичных документах: счёт-фактура, УПД, чек.
51. Методы анализа эффективности ценовой политики: ADR, RevPAR, Occupancy в гостиничном бизнесе.
52. Сравнение цен конкурентов: методика проведения мониторинга.
53. Финансовая грамотность туриста: как объяснить клиенту выгоду разных способов оплаты.
54. Скрипты общения с клиентом по финансовым вопросам (возвраты, скидки, штрафы).
55. Сравнительная характеристика платежных систем: Visa, Mastercard, Мир, СБП, криптовалюта (незаконно в РФ для туруслуг).
56. Ответственность за нарушение правил приема наличных денег.
57. Принципы финансового планирования в туристической фирме: бюджетирование, контроль.
58. Использование таблиц Excel для расчётов себестоимости и цены тура.
59. Обобщение знаний: основные финансовые показатели деятельности предприятия туризма и гостеприимства.
60. Роль специалиста по туризму в обеспечении финансовой дисциплины на своём участке работы.

## Экзаменационные билеты

### Экзаменационный билет № 1

1. Предоплата и полная оплата по договору о реализации туруслуг: правовые аспекты, сроки.
2. Штрафные санкции при расторжении договора со стороны клиента: типовые условия (по страховке от невыезда, возврат с вычетом фактических затрат).
3. Практическая задача: Стоимость тура – 120 000 руб. Клиент расторгает договор за 12 дней до начала тура. По правилам компании: при отказе за 10–15 дней – штраф 35% от стоимости. Рассчитать сумму возврата клиенту, сумму, которую удерживает туроператор. Также посчитать сумму, которую получит оператор, если эквайринг составлял 1,5% (исходный платёж был картой).

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### 4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Междисциплинарный курс М МДК.01.04 «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» изучается студентами на 2 курсе. При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с Календарным планом прохождения соответствующего курса – с тем, чтобы иметь возможность вспомнить уже пройденный материал и на этой основе подготовиться к восприятию новой информации, следуя логике изложения курса преподавателем.

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

*Лекция* – закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, помогают содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.

*Практические занятия* - развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания. Практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать полученную информацию на лекциях.

Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту требуется предварительная самостоятельная работа по теме планируемого занятия, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.

*Интерактивные методы* на лекциях способствуют лучшему усвоению изучаемого материала, так как процессом последующего обсуждения. К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т. п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

*Обратная связь* - актуализация полученных знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Интерактивные методы на практических занятиях (семинарах).

*Дискуссия* –плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками при обсуждении какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с целью достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

## **5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Нормативные правовые акты**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)
4. «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
5. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изменениями). — Текст: непосредственный.
6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 (вступает в силу с 1 марта 2026 г.). — Текст: непосредственный.

### **Основная печатная и электронная литература**

1. Чередниченко, Ю. П. Управление доходами гостиничных предприятий : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 149 с. — ISBN 978-5-406-

12774-2. — URL: <https://book.ru/book/952981> (дата обращения: 03.05.2026). — Текст : электронный.

2. Вавилина, А. В. Основы экономики организации: экономика и предпринимательство в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Вавилина. — 2-е изд., стереотип. — Москва : Лань, 2025. — 227 с. — ISBN 978-5-507-53357-2

3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. И доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

4. Соколова, С. В. Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела : учебник для СПО / С. В. Соколова. — Москва : Академия, 2025. — 336 с. — ISBN 978-5-0054-3182-0.

#### **Дополнительная или электронная литература**

1. Кузнецова, Е. А. Координация работ служб предприятий туризма и гостеприимства : учебное пособие для СПО / Е. А. Кузнецова. — Саратов : Профобразование, 2026. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-2862-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/157687> (дата обращения: 03.05.2026).

2. Карданова, З. А. Введение в специальность. Туризм и гостеприимство: учебное пособие для СПО / З. А. Карданова. — Саратов : Профобразование, 2026. — 158 с. — ISBN 978-5-4488-2805-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/157686> (дата обращения: 03.05.2026).

#### **Интернет-ресурсы**

1. Национальный проект «Туризм и гостеприимство» [Электронный ресурс] // Портал национальных проектов России. — URL: <https://национальныепроекты.рф/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo/> (дата обращения: 19.04.2026).

2. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. — Москва. — Обновляется в течение суток. — URL: <https://www.economy.gov.ru/> (дата обращения: 19.04.2026).

3. Образовательная платформа «Юрайт» [Электронный ресурс]. — Москва. — URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 19.04.2026).

4. <https://www.consultant.ru/> - «КонсультантПлюс» — это справочно-правовая система (СПС)

## **6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Таблица 6.1 - Список объектов, оборудования, материалов, программного обеспечения, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
6.	Системы, обеспечивающие обучение студентов в СДО. 1. MTS Link – корпоративная платформа, объединяющая в рабочем пространстве чат, встречи, заметки и вложения. Для каждой группы обучающихся создается команда для сбора студентов и работы в специализированных пространствах с беседами и файлами. 2. LSM Moodle система электронного обучения. К системе можно подключить все учебные группы. В системе представлены тексты лекций, задания к семинарским занятиям, вопросы к экзамену, тестовые, расчетные, самостоятельные задания, которые можно выполнять дистанционно. Проверка, выставление оценок и баллов ведется системой и отражается в журнале успеваемости студентов группы.