

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ
УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома
2023**

Рабочая программа дисциплины «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100

Разработал: Шаргина Анастасия Андреевна, старший преподаватель кафедры медиакоммуникаций и туризма КГУ

Рецензенты: Пухачева Лариса Львовна, директор ООО «Туркомпания «ВОДОЛЕЙ»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: научить обучающихся технологии осуществления расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- ✓ Познакомить обучающихся с правилами осуществления налично-денежных расчетов;
- ✓ Научить составлять первичные учетные документы по оформлению расчетно-кассовых операций;
- ✓ Помочь овладеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- ✓ Научить производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить компетенции: ПК 1.4.

Код и содержание компетенции:

ПК 1.4: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

Знать:

- ✓ Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- ✓ Основы трудового законодательства Российской Федерации;
- ✓ Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- ✓ Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- ✓ Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ✓ Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- ✓ Программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- ✓ Этику делового общения;
- ✓ Основы делопроизводства.

Уметь:

- ✓ Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- ✓ Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- ✓ Владеть культурой межличностного общения.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Междисциплинарный курс «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	
Общая трудоемкость в часах	45
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	30
Лекции	10
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	15
Форма промежуточной аттестации	

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	10
Практические занятия	20
Лабораторные занятий	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
Всего	30

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	22,5	5	10		7,5
2	Правила осуществления налично-денежных расчетов с клиентами	22,5	5	10		7,5
	Итого:	45	10	20		15

5.2. Содержание:

Раздел 1. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства: Ценообразование и ценовая политика. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.

Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

Понятие инструменты revenue management; прогнозирование. revenue management. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.

Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.

Раздел 2. Правила осуществления налично-денежных расчетов с клиентами:

Соблюдение кассовой дисциплины. Оформление первичной учетной документации при осуществлении налично-денежных расчетов. Осуществление расчетов с использованием банковских карт. Эквайринг, платежные терминалы, он-лайн-кассы, ЭЦП. Ответственность должностных лиц, участвующих в получении денежных средств.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	Составить алгоритм технологии расчета с клиентом при его выезде из отеля	7,5		Опрос, обсуждение, презентация
2.	Правила осуществления налично-денежных расчетов с клиентами	Подготовить шаблоны первичных учетных документов, применяемых в кассовой дисциплине	7,5	Скачать бесплатное нелицензируемое программное обеспечение «Бизнес-пак» и подготовить бланки: ПКО, РКО, отчет кассира-операциониста	Опрос, обсуждение, презентация

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Задание 1. на расчет стоимости путевки и заполнение бланка строгой отчетности «Туристская путевка»:

Рассчитайте, пожалуйста, стоимость путевки в Турцию, отель Larissa Hill Beach HV-1, с вылетом 25.09.2023 на 10 ночей для семьи, состоящей из 2 взрослых и 2 детей 11 и 2 лет. Стоимость на сайте туроператора – 1893 €. Комиссия агентства – 6%, топливный сбор – 40\$ с человека. Семья является постоянным клиентом в вашем агентстве, поэтому мы должны предоставить скидку в размере 3%. Курс евро на момент приобретения путевки уточните на сайте ЦБ РФ.

Рассчитайте стоимость к оплате для туристов и заполните бланк туристской путевки, а также рассчитайте сумму к оплате туроператору и фактическую комиссию агентства.

Состав семьи:

1. Petrov Aleksandr 03.05.1967 з/п 75 5236987 от 12.03.2020
2. Petrova Oksana 14.11.1976
3. Petrov Pavel 19.11.2012
4. Petrov Anton 27.05.2021

Адрес: г. Кострома, ул. Профсоюзная, д.17А, кв.35

Тел.: 8-953-642-86-36 Бланк ТУР-1

Утверждена приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от « 9 » ИЮЛЯ 2007 г. № 60Н

Туроператор/Турагент (полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес, телефон, ИНН, код по ОКПО, реестровый номер – для туроператора)	Код формы по ОКУД Код вида услуг по ОКУН 061000,061100, 061200, 061300, 061400, 061500, 061700
ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000000 Серия _____	
Заказчик туристского продукта (ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства - для физ. лица), (ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО – для юридического лица)	
Турист (ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства)	
Вид туристского продукта (путешествия)	(вид услуги по ОКУН)
Единица измерения туристского продукта (путешествия)	(количество дней на одного человека)
Общая цена туристского продукта	(сумма прописью) руб. _____ коп.
Оплачено: наличными денежными средствами	(сумма прописью) руб. _____ коп.,
с использованием платежной карты	(сумма прописью) руб. _____ коп.
Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления: (ФИО, должность) _____ (подпись) _____ (дата) М.П. (штамп)	
Дата осуществления расчета: " ____ " _____ 200 ____ г.	
Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта от « ____ » _____ 200 ____ г. № _____	
<small>(Сведения об изготовителе бланка (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж)</small>	

Задание 2: используя программу «Бизнес-пак», заполните кассовую книгу предприятия следующими хозяйственными операциями:

1. Поступила предоплата за туристскую путевку в Турцию от Смирновой Е.И. в сумме 50000 рублей;

2. Поступила доплата за туристскую путевку в Египет от Иванова П.Н. в сумме 59623 рубля;
3. Выданы деньги под отчету сотруднику компании Федорову Н.Н. в сумме 5200 рублей на хозяйственные нужды;
4. Выплачен аванс по заработной плате по Ведомости № 6 на сумму 45625 рублей;
5. Сальдо на начало отчетного дня 5236 рублей.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учебное пособие / Скобкин С. С. - М.: Магистр, ИНФРА-М Издательский Дом, 2017. - 432 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=858241>
2. Экономика туристского рынка: Учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям сервиса и туризма / Дмитриев М.Н., Забаева М.Н., Малыгина Е.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 311 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-238-01855-3 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=883912>
3. Экономика туризма: [учеб. для обучения студ. высш. учеб. заведений] / М. А. Морозов [и др.]. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 306 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 292-302. - Предм. указ.: с. 303-306. - ISBN 978-5- 4365-0137-6 : 250.00. Рекомендовано УМО 10
4. Ушаков, Денис Сергеевич. Экономика туристской отрасли : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - Ростов-наДону : МарТ : Феникс, 2010. - 446, [1] с. - (Туризм и сервис). - Библиогр.: с. 440- 441. - ISBN 978-5-241-00993-7. - ISBN 978-5-222-16567-6 : 415.00. 15
5. Боголюбов, Валерий Сергеевич. Экономика туризма : учеб. пособие для вузов по спец. "Экономика и управл. на пред-тии туризма и гостинич. хоз-ва" / Боголюбов Валерий Сергеевич, Орловская Виктория Петровна. - 3-е изд., стереотип. - Москва : ИЦ "Академия", 2008. - 192 с.: рис. - (Высш. профес. образование). - УМО спец. - Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства. - ОПД. - ISBN 978-5-7695-5453- 7 : 148.80.

б) дополнительная:

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) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»
4. Бухгалтерский учет и налогообложение в индустрии туризма: Учебное пособие / М.И. Городецкая. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0210-7 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=312793>
5. Бухгалтерский учет и налогообложение в индустрии туризма: Учеб. пособие / М.И. Городецкая. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2010. - 310 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0149-0 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=190139>
6. Козырева, Татьяна Васильевна. Бухгалтерский учет в туризме : учебник для вузов по спец. 061100 "Менеджмент организ.", 230800 "Туризм" / Козырева Татьяна Васильевна. - Москва : Финансы и статистика, 2008. - 464 с.: ил. - НМС РМАТ по спец. 061100 - Менеджмент в туризме и 230800 - Туризм. - ДС, ОПД. - ISBN 978-5-279-03136-8 9 : 281.00.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции»;

Элемент «Практические занятия»;

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»;

Элемент «Промежуточная аттестация»;
Элемент «Обратная связь с обучающимися».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>

2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет, оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.