|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  **«Ульяновский техникум питания и торговли»** | | |
| Наименование документа: Методические указания Условное обозначение  **ОП.04** Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006(п.п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 8.4, 8.5) | Редакция № 1Изменение № 0 | **Лист 1 из 3** |
| **Экз. №** |

**РАССМОТРЕНО**

На заседании МК

общепрофессионального, общего гуманитарного,

социально-экономического, естественно- научного,

математического цикла

Протокол №1 от 27.08.2024 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина

***МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ***

***к выполнению контрольной работы***

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

для студентов заочного отделения

специальности **43.02.10 Туризм**

Составила преподаватель А.Г.Егорова

**Ульяновск**

**Выполнение контрольной работы по учебной дисциплине МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства**

Контрольная работа является документом, свидетельствующим об уровне работы и степени овладения студентом программного материала и его умением кратко и доходчиво проанализировать и изложить в письменной форме выбранную тему.

Требования к выполнению контрольной работы.

Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно в письменной форме четким и понятным почерком.

**При выполнении контрольной работы необходимо:**

1. Изучить литературу по вопросам управления, в том числе по теме работы, составить план ее написания.

2. Изложить содержание контрольной работы на 10-20 страницах, оставив поля и выделив подзаголовки в соответствии с планом работы.

3. По приводимым в работе данным (цифрам, схемам, цитатам и др.) указать ссылки на источник (название работы, издательство, год издания, страницы).

4. В конце контрольной работы привести список использованной литературы и поставить подпись и дату выполнения.

Контрольная работа считается выполненной при заполнении и ответах на все вопросы. Правильные ответы студента на не менее чем 80 % вопросов при защите контрольной работы могут зачитываться при сдаче зачета или экзамена по дисциплине.

Темы контрольных работ выбираются по начальной букве фамилии:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Начальная буква фамилии студента** | **АБ** | **ВГ** | **ДЕ** | **ЕЖ** | **ЗИК** | **ЛМ** | **НО** | **ПР** | **СТ** | **УФ** | **ХЦ** | **ЧШ** | **Щ** | **ЭЮ** | **Я** |
| **Тема контрольной работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 111 | 112 | 113 | 114 | 15 |

# ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Ценообразование: расчет цены услуг.

2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.

3. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа;

варианты тарифов.

4. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

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

прогнозирование.

6. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

7. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены

туристских услуг.

8. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

9. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и

гостеприимства.

10. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги

11. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.

12. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи

обслуживания. Основные правила и нормы.

13. Деловое общение. Этика и этикет.

14. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление

лексики

15. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за

предоставленные услуги.

1. **Рекомендуемая литература**

Основная литература

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519673 Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 c. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5- е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518486
3. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 c. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронно- библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/100351.html Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования /Н. Н. Шувалова,
4. А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3- е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https:// urait.ru/bcode/511684