

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

2023

Программу составили:

1. Абидова Саратина Айтековна

Дисциплина: МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Укрупнённых групп специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм"

Протокол №8 от 23.05.2023

Председатель МО Абидова Саратина Айтековна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 23.05.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства (наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
2. 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;
3. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
4. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
5. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
6. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
7. ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
8. ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
9. ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма
10. ЛР 14 Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка

туроператора/турагента

11. ЛР 15 Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами

12. ЛР 17 Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи

13. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ПК 1.4.	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);  взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;  владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;  владеть культурой межличностного общения	этику делового общения;  ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;  законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;  основы трудового законодательства Российской Федерации;  основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;  теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;  цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;  основы делопроизводства.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём в часах</b>
Практические занятия	4
Лекционные занятия	22
Практическая подготовка	38
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	64
<b>Форма(-ы) контроля: Экзамен</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 13, ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17
	1 Лекционные занятия №1 Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	1	
	2 Практические занятия №1 Тарифы в сфере туризма и гостеприимства	2	2	
	3 Лекционные занятия №2 Ценообразование: расчет цены услуг.	2	1	
	4 Практическая подготовка №1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4	2	
	5 Лекционные занятия №3 Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	1	
	6 Практическая подготовка №2 Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4	2	
	7 Лекционные занятия №4 Цена и тариф управление доходами (revenue management)	2	1	
	8 Лекционные занятия №5 Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	2	1	
	9 Практическая подготовка №3 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4	2	
	10 Лекционные занятия №6 Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2	1	
11 Практическая подготовка №4 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	4	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 13, ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17
	1 Лекционные занятия №7 Понятие обслуживания клиентов.	2	1	
	2 Лекционные занятия №8 . Основные стандарты обслуживания клиентов	2	1	
	3 Лекционные занятия №9 Обслуживание клиентов: правила и стандарты	2	1	
	4 Лекционные занятия №10 Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	1	
	5 Практическая подготовка №5 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание	4	2	
	6 Лекционные занятия №11 Деловое общение. Этика и этикет.	2	1	
	7 Практические занятия №2 . Введение и закрепление лексики	2	2	
	8 Практическая подготовка №6 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные 22 услуги	6	2	
	9 Практическая подготовка №7 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	6	2	
10 Практическая подготовка №8 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	6	2		
	Всего	64		

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности  
Кабинет географии туризма  
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности  
Учебный (тренинговый) офис  
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)  
Лаборатория коммуникативных тренингов:

1. Компьютерные стулья (2 шт.)
2. Диван (1 шт.)
3. Журнальный столик (1 шт.)
4. Стеллаж (тумба) (1 шт.)
5. Стулья (16 шт.)
6. Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
7. Кондиционер (1 шт.)
8. Тумбочки (2 шт.)
9. Мышь (1 шт.)
10. Монитор (1 шт.)
11. Клавиатура (1 шт.)
12. Компьютерный стол (2 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072191> (дата обращения: 19.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (СПО). — DOI 10.12737/textbook\_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> (дата обращения: 19.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Иметь практический опыт		
осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	иметь практический опыт осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	иметь практический опыт использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Умение		
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	демонстрация умений владения технологий делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	демонстрация умений взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрация умений владения техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
владеть культурой межличностного общения	демонстрация умений владения культурой межличностного общения	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Знание		
этику делового общения	демонстрация знаний этику делового общения	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	демонстрация знаний ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	демонстрация знаний законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы трудового законодательства Российской Федерации	демонстрация знаний основ трудового законодательства Российской Федерации	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	демонстрация знаний основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	демонстрация знаний теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	демонстрация знаний цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
основы делопроизводства.	демонстрация знаний основы делопроизводства	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос

## 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Иметь практический опыт		
осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Задания к практической подготовке №1-4
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Задания к практической подготовке №7,8
Умение		
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Задания к практической подготовке №1-4
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Задания к практическим занятиям №2,3
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Задания к практической подготовке №5,7,9
владеть культурой межличностного общения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Задания к практической подготовке №1,7,8
Знание		
этику делового общения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №45-47
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №37-43
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №3-7
основы трудового законодательства Российской Федерации	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №10-14
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №16-19
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №21-27
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №28-34
основы делопроизводства.	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4.	Вопросы на экзамен №48-50

Задание к практическим занятиям и практической подготовке, вопросы к практическим занятиям и практической подготовке в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине «Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» для обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Ставрополь, 2023