

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

директор института СПО

М.С. Гладышева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Специалист по туризму и гостеприимству, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. N 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО «Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» (МДК.01.04)

Учебная дисциплина «Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» (МДК.01.04) входит в перечень дисциплин междисциплинарного курса.

Рабочая программа разработана ПЦК социально-экономического профиля

Разработчик(и) рабочей программы

Золотухина Варвара Алексеевна, преподаватель института СПО

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО «Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства».

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников сферы гостеприимства при наличии среднего общего образования

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» (МДК.01.04) входит в перечень дисциплин междисциплинарного курса и относится к ПМ.01.

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

уметь:

- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- 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.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) **общих (ОК):** -

б) **профессиональных (ПК):**

ПК.1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 66 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часов;
самостоятельной работы обучающегося 2 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лекционные занятия	32
лабораторные занятия <i>не предусмотрены</i>	*
практические занятия	32
контрольные работы	*
курсовая работа (проект) <i>не предусмотрены</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>не предусмотрены</i>	*
<i>Промежуточная аттестация не предусмотрена</i>	

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

наименование

2.1.

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	4	5
МДК. 01.04 Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		64 32/32	
Введение	Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».	2	1
	Практические занятия		
	Практическое занятие № 1	2	2,3
	Семинар по теме		
Тема 1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	16	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	6	1,2
	Содержание		

	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты	4	1,2
--	---	---	-----

	Содержание		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие «revenue management»; задачи и инструменты «revenue management»; прогнозирование.	6	1,2
	Практические занятия	20	
	Практическое занятие № 2 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	6	2,3
	Практическое занятие № 3 Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских	4	2,3
	Практическое занятие № 4 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	6	2,3
	Практическое занятие № 5 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	4	2,3
Тема 2. <i>Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</i>	Содержание	12	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	4	1,2
	Содержание		
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	6	1,2
	Содержание		
	Деловое общение. Этика и этикет.	4	1,2
	Практические занятия	10	
	Практическое занятие № 6 Встреча, обслуживание и расчет клиентов,	6	2,3

	прощание. Введение и закрепление лексики		
	Практическое занятие № 7 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	4	2,3
Самостоятельная работа обучающихся Рассчитать стоимость услуг туризма и гостеприимства в гостиницах Ельца (обучающийся выбирает одну из гостиниц города)		2	
Всего		62	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета профессиональных дисциплин, лаборатории информационных ресурсов, информатики и информационно-коммуникационных технологий.

Оборудование учебного кабинета:

Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по дисциплине.

Технические средства обучения:

Кабинет профессиональных дисциплин

Персональный компьютер преподавателя

Интерактивная доска SMART Board SBM680 (диагональ 77").

Мультимедийный проектор SMART V30

3.4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 370 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15076-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 165 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-53402282-7. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
4. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. - 3-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 462 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-04604-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
- Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 247 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09063-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

Дополнительные источники:

1. Чеберко, Е. Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 420 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-10275-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517638>

5.Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05041-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515491>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сферетуризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; <p>основы делопроизводства</p>	ПК 1.4	Задания для контрольной работы