

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»  
И. о. директора института СПО  
Моргачева Н. В.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.04 Осуществление расчётов 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 на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы:

Атаманова Е. Т., канд. филол. наук, доцент ЕГУ им. И. А. Бунина

Рецензент:

Ларина И.Б., к.п.н, доцент

## Содержание

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

### 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### МДК.01.04 Осуществление расчётов 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 расчётов 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 расчётов 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;
- 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;
- 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 часа;

**самостоятельной** работы обучающегося 2 часа.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	66
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	64
в том числе:	
лекционные занятия	32
лабораторные занятия – <i>не предусмотрены</i>	*
практические занятия	32
контрольные работы	*
курсовая работа (проект)	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	2
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) – не предусмотрена	

*Итоговая аттестация (в форме) – не предусмотрена*

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства»**

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
<b>МДК. 01.04 Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>66 32/32/2</b>	
<b>Введение</b>	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».	<b>2</b>	1
	<b>Практические занятия</b>		
	<b>Практическое занятие № 1</b>	<b>2</b>	2,3
	Семинар по теме		
<b>Тема 1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	6	1,2
	<b>Содержание</b>		
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты	4	1,2

	<b>Содержание</b>		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие «revenue management»; задачи и инструменты «revenue management»; прогнозирование.	6	1,2
	<b>Практические занятия</b>	<b>20</b>	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 3</b> Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских	4	2,3
	<b>Практическое занятие № 4</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 5</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	4	2,3
<b>Тема 2.</b> <i>Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</i>	<b>Содержание</b>	<b>14</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	4	1,2
	<b>Содержание</b>		
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	6	1,2
	<b>Содержание</b>		
	Деловое общение. Этика и этикет.	4	1,2
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	<b>Практическое занятие № 6</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов,	6	2,3

	прощание. Введение и закрепление лексики		
	<b>Практическое занятие № 7</b> 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	
<b>Всего</b>		<b>66</b>	

### 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

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### **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> (дата обращения: 31.03.2023).
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> (дата обращения: 31.03.2023).
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> (дата обращения: 31.03.2023).
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> (дата обращения: 31.03.2023)
5. 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> (дата обращения: 31.03.2023)

#### **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> (дата обращения: 31.03.2023).

2. 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> (дата обращения: 31.03.2023).

#### **Программное обеспечение и интернет-ресурсы:**

##### **Программное обеспечение:**

Windows XP Professional SP3 (лицензия WinVistaBsnss Vista RUS Upgrd OLP NL Acdmc Торговый посредник: ООО Рэдком Дата заказа: 2007-12-04 Код Лицензия: 43136305 Родительская программа: OPEN 63126856ZZE0912).

Microsoft Office 2010 (Trial)

Smart Notebook 17 (лицензия в комплекте с интерактивной доской).

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru>

2. Научная электронная библиотека: <http://www.elibrary.ru>

3. Электронная библиотека Юрайт: <https://urait.ru/>

4. Электронно- библиотечная система «Лань»: [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)

5. Министерство образования и науки РФ. Режим доступа: <http://www.edu.ed.gov.ru>

6. Российский общеобразовательный портал. — Режим доступа: <http://school.edu.ru>, свободный.

7. Электронная библиотечная систем IPRbooks: [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства</li> </ul>	<p><b>ПК 1.4</b></p>	<p>Задания для контрольной работы</p>