

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МДК

01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставление услуги туризма и
гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Год набора – 2024

Курс 2 Семестр 4

Курсовой проект 4 сем

Общая трудоемкость МДК 92.0 (академ. час)

Составитель Н.Н. Кумскова, преподаватель, Высшая квалификационная категория

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК социально-экономических дисциплин

2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин

15.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Кирилук Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Рабочая программа междисциплинарного курса (далее рабочая программа) – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базовой подготовки в части освоения основного вида деятельности: организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Рабочая программа междисциплинарного курса может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

2. МЕСТО МДК В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Междисциплинарный курс относится к профессиональному циклу профессиональных модулей, читается в 4 семестре в объеме 92 акад. час.

Для успешного освоения курса, обучающиеся должны владеть компетенциями, полученными при изучении предшествующих дисциплин.

На компетенциях, формируемых, курсом базируется изучение общепрофессиональных дисциплин, профессиональных модулей, учебная, производственная (по профилю специальности) и преддипломная практика.

Программа междисциплинарного курса обеспечивается учебно – методической документацией по междисциплинарным курсам модуля. Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Реализация программы междисциплинарного курса обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, укомплектованным печатными и электронными изданиями, основной и дополнительной учебной литературы по данному модулю, изданной за последние 5 лет, официальными, справочно – библиографическими и периодическими изданиями.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ МДК И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

| Категория (группа) профессиональных компетенций | Код и наименование профессиональных компетенции | Минимальные требования |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.4. | ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Знания: 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; |

| | | |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | оказание первой помощи; 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. |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

4. СТРУКТУРА МДК

Общая трудоемкость МДК составляет 2.56 зачетных единицы, 92.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) МДК, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

4.10 – У (Уроки)

4.11 – С (Семинарские занятия)

| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | 5 | 6 | 7 | |
|---|------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|---|---|---|-----------------------------------------------------------------|
| | | | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.10 | 4.11 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | | | | |
| 1 | Ценообразование и ценовая политика | 4 | 10 | | 6 | | | | | | | | | | | | Устный и письменный опрос, оценка выполнения практических работ |
| 2 | Обслуживание клиентов | 4 | 4 | | 4 | | | | | | | | | | | | Устный и письменный опрос, оценка |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------------|---|---|------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | выполнены практические работ |
| 3 | Деловое общение. Этика и этикет. | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | Устный и письменный опрос, оценка выполнения практических работ |
| 4 | Расчеты за предоставленные услуги. | 4 | 4 | | 4 | | | | | | | | | | Устный и письменный опрос, оценка выполнения практических работ |
| 5 | Курсовой проект | 4 | | | | | | | | 36 | | | | 20 | Оценка выполнения курсового проекта |
| | Итого | | | 20.0 | 16.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | | |

5. СОДЕРЖАНИЕ МДК

5.1. Лекции

| № п/п | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Ценообразование и ценовая политика | Себестоимость. Калькуляция Ценообразование: расчет цены услуг. Оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |
| 2 | Обслуживание клиентов | Понятие, цели и задачи обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. |
| 3 | Деловое общение. | Этика и этикет делового общения при обслуживании клиентов. |

| | | | |
|---|---------------------------------|----|---------------------------------------------|
| 4 | Расчеты предоставленные услуги. | за | Наличные и безналичные расчеты с клиентами. |
|---|---------------------------------|----|---------------------------------------------|

5.2. Практические занятия

| Наименование темы | Содержание темы |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ценообразование | Расчет цены услуг. Скидки с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |
| Неценовые маркетинговые решения | Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |
| Обслуживание клиентов | Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. |
| Деловое общение | Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. |
| Наличные расчеты с клиентами | Документальное оформление расчетов с клиентами |
| Безналичные расчеты с клиентами | Документальное оформление расчетов с клиентами |

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

| № п/п | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) | Трудоемкость в академических часах |
|-------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Курсовой проект | <ul style="list-style-type: none"> * Выбор и формулировка темы курсового проекта. * Составление рабочего плана. * Определение объекта и предмета исследования. * Постановка цели и задач курсового проекта. * Разработка структуры, основных разделов курсового проекта. * Подбор литературных источников. * Изучение выбранной литературы. * Определение содержания глав и параграфов работы. * Проработка теоретической части. * Подбор фактического материала по исследуемому вопросу. * Обработка и анализ собранного | 20 |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | материала. * Осуществление расчетов. * Формулировка выводов. * Оформление библиографических источников. * Оформление работы в соответствии со стандартом. * Подготовка к защите. | |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к промежуточной аттестации (другие формы контроля):

1. Себестоимость. Калькуляция.
2. Ценообразование: расчет цены услуг.
3. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
4. Понятие тарифа; варианты тарифов.
5. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
6. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
7. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
8. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
9. Понятие, цели и задачи обслуживания клиентов.
10. Основные стандарты обслуживания клиентов.
11. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
12. Этика и этикет делового общения при обслуживании клиентов.
13. Наличные расчеты с клиентами.
14. Безналичные расчеты с клиентами.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Формы и методы контроля и оценки |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Устный и письменный опрос, оценка выполнения практических работ, защита курсового проекта |

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

МДК

а) литература

Основная литература

1. Горбылева, З. М. Экономика туристических организаций : учебное пособие / З. М. Горбылева. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 171 с. — ISBN 978-985-7253-78-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125433.html>
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535190>
3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543253>

Дополнительная литература

1. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 216 с. — ISBN 978-5-4488-1075-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134190.html>

2. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-1736-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135507.html>

3. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16405-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543504>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182>

5. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 с. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134189.html>

6. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 106 с. — ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103263.html>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

| № | Наименование | Описание |
|---|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Google Chrome | Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html . |
| 2 | 7-Zip | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL http://www.7-zip.org/license.txt . |
| 3 | DevC++ | Бесплатное распространение по стандартной общественной лицензии GNU AGPL http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html . |
| 4 | Notepad++ | Бесплатное распространение по лицензии GNU GPL https://notepad-plus-plus.org/news/notepad-6.1.1-gpl-enhancement.html . |
| 5 | VLC | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL-2.1+ http://www.videolan.org/press/lgpl-libvlc.html . |

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

Занятия по междисциплинарному циклу проводятся в учебном кабинете.

Оснащение кабинета: учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, проекционный экран, ПК.