Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с
Воробьев К.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

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

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Общая характеристика рабочей программы

1.1. Назначение и нормативные основания

Рабочая программа междисциплинарного курса «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация — специалист по туризму и гостеприимству. Форма обучения — очная, на базе основного общего образования.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

1.2. Место в структуре образовательной программы

Учебный компонент реализуется в профессиональном цикле. Междисциплинарный курс входит в профессиональный модуль ПМ.01. Семестры освоения: 3.

1.3. Планируемые результаты

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать 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; 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.

Уметь 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.

3.3 Владеть производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные

технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

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;

ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с

учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении

климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

1.4. Общие и профессиональные компетенции

Код	Планируемый результат
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
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.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4	Осуществлять расчёты с потребителями за предоставленные услуги.

2. Структура и содержание программы

2.1. Объём и виды учебной работы

Показатель	Часы
Общий объём	76
Учебные занятия и практики	76
Самостоятельная работа	0
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	76
Вариативная часть	0

2.2. Распределение по семестрам

Семестр	Объём, академические часы
3	76

2.3. Тематический план и содержание

Тема и содержание	Объём и вид учебной работы
1.2. Ценообразование: расчет цены услуг.	Учебные занятия — 5 ч.
1.3. Цена и тариф управление доходами (revenue management).	Учебные занятия — 5 ч.
1.4. Понятие инструменты revenue management; прогнозирование.	Учебные занятия — 7 ч.
1.5. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	Учебные занятия — 5 ч.
1.6. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	Учебные занятия — 5 ч.
1.7. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	Учебные занятия — 5 ч.
1.8. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	Учебные занятия — 4 ч.
1.10. Понятие обслуживания клиентов.	Учебные занятия — 4 ч.
1.11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	Учебные занятия — 4 ч.
1.12. Основные правила и нормы.	Учебные занятия — 7 ч.
1.13. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.	Учебные занятия — 7 ч.
1.14. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	Учебные занятия — 7 ч.
1.15. Практическая работа под руководством преподавателя.	Учебные занятия — 11 ч.
Итого	Учебные занятия — 76 ч.; самостоятельная работа — 0 ч.; промежуточная аттестация — 0 ч.; всего — 76 ч.

Подробное содержание тем и виды учебной работы

Тема 1.2. Ценообразование: расчет цены услуг.

Учебные занятия — 5 ч.

Учебный материал. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.

Тема 1.3. Цена и тариф управление доходами (revenue management).

Учебные занятия — 5 ч.

Учебный материал. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

Тема 1.4. Понятие инструменты revenue management; прогнозирование.

Учебные занятия — 7 ч.

Учебный материал. Понятие инструменты revenue management; прогнозирование. revenue management; задачи и

Тема 1.5. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

Учебные занятия — 5 ч.

Практическая работа. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

Тема 1.6. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.

Учебные занятия — 5 ч.

Практическая работа. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.

Тема 1.7. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

Учебные занятия — 5 ч.

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

Тема 1.8. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

Учебные занятия — 4 ч.

Практическая работа. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

Тема 1.10. Понятие обслуживания клиентов.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.

Тема 1.11. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.

Тема 1.12. Основные правила и нормы.

Учебные занятия — 7 ч.

Учебный материал. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.

Тема 1.13. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.

Учебные занятия — 7 ч.

Практическая работа. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики.

Тема 1.14. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

Учебные занятия — 7 ч.

Практическая работа. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

Тема 1.15. Практическая работа под руководством преподавателя.

Учебные занятия — 11 ч.

Практическая работа под руководством преподавателя. Подгтовка к дифференцированному зачету.

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы предусматриваются учебные помещения и рабочие места, средства демонстрации, учебные материалы по темам и доступ к информационным ресурсам. Оснащение соответствует видам работ, предусмотренным тематическим планом; до практических занятий проводится инструктаж по безопасности.

3.2. Кадровые и методические условия

Занятия проводят педагогические работники с квалификацией, соответствующей преподаваемому учебному компоненту. Для обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются доступные форматы материалов, технические средства и специальные условия с учётом состояния здоровья и индивидуальных потребностей.

3.3. Информационное обеспечение

Основная литература

Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. Менеджмент туризма: учебник для спо. Москва: Юрайт, 2023.

Теплая Н. В. Теоретические основы бухгалтерского учета: учебное пособие. Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2020.

Толкачева Н. А. Финансовый менеджмент: учебное пособие. Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020.

Дополнительная литература

Левочкина Н. А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину: учебно- методическое пособие. Москва: Директ-Медиа, 2013.

Кизилов А. Н., Чухрова О. В. Основы бухгалтерского учета: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Издательско- полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018.

Финансовый менеджмент: основные понятия, тесты, задачи, ситуации, кейсы: учебное пособие. Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2015.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

Информационная справочная система «Гарант»

Условия реализации

Учебная аудитория с рабочими местами, средствами демонстрации, учебными и справочными материалами; доступ к информационным ресурсам и компьютерной технике для предусмотренных заданий. Для профессиональных заданий используются учебные формы договоров, заявок, туристских путёвок, калькуляций, маршрутных и технологических карт, компьютерные средства подготовки и обработки документов.

Практическая подготовка проводится в учебных условиях и в профильных организациях на основании договоров о практической подготовке. Учебные задания, инструкции по безопасности и критерии оценки предоставляются до начала выполнения работ.

4. Контроль и оценка результатов освоения

Текущий контроль проводится при выполнении тематических заданий, практических и самостоятельных работ. Оцениваются соответствие заданиям, правильность действий и выводов, самостоятельность выполнения и качество представленных результатов.

Комплексный дифференцированный зачёт проводится в семестре 3 совместно по следующим компонентам: МДК.01.01, МДК.01.02, МДК.01.03, МДК.01.04. Проверяются результаты каждого компонента; оценки фиксируются отдельно в едином протоколе комплексной процедуры. Дополнительная самостоятельная зачётная или экзаменационная процедура по данному компоненту не проводится. Часы промежуточной аттестации, установленные учебным планом, учитываются в общем объёме однократно.

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 3). Зачётная процедура проводится в пределах учебных занятий.

Объект контроля	Форма и показатели оценки
Знания и понимание содержания	Опрос, тестирование, письменная работа: полнота и точность ответа, правильность объяснения понятий и связей.
Применение знаний и профессиональные действия	Практическая или ситуационная задача: выбор способа решения, соблюдение последовательности действий, обоснованность результата.
Учебный или профессиональный продукт	Проверка выполненной работы, расчёта, документа или демонстрации: соответствие исходным данным и требованиям задания.
Самостоятельная работа	Представление результата и ответы на вопросы: достоверность источников, самостоятельность выводов, выполнение задания.

Задания, условия выполнения, критерии и оценочные листы установлены фондом оценочных средств по соответствующей учебной дисциплине или профессиональному модулю. Для междисциплинарного курса результаты текущего контроля и промежуточной

аттестации учитываются при оценке освоения профессионального модуля.