

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

«06» 06 2023 г.

№ протокола «1»



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО УРПК

Миннихметов Р.Р.

«08» 06 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**МДК.01.04 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА
ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА**

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|---|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА»..... | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА»..... | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА»..... | 8 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА»..... | 9 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма» тесно связан с «Изучение основ делопроизводства», «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма» является междисциплинарным курсом МДК.01.04. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

В результате изучения курса обучающийся осваивает следующие **общие компетенции (ОК) и стремиться к достижению личностных результатов (ЛР):**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.

ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.

ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.

ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.

ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.

ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.

ОК 14. Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

Личностных результатов освоения программы воспитания (ЛР):

ЛР4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР6. Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

ЛР13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен развивать и осваивать следующие **профессиональные компетенции (ПК):**

ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности 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 расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт в:**

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

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

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам

уметь:

- владеть культурой межличностного общения;

- презентовать себя и свои идеи;

- согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;

- понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;

- взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;

- обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;

знать:

- правила публичной презентации и самопрезентации;

- основы клиентоориентированного взаимодействия;

- принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;

- правила оформления платежной, туристской, страховой,

- визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;

- основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- особенности межкультурной коммуникации с гостями;

- основы межличностного и делового общения;

- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 64 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 12 |
| Практические занятия | 34 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 18 |

2.2. Тематический план и содержание МДК «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|--------------------|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Тема 1. Ценообразование и ценовая политика | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: 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. Правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения Организация расчета раннего заезда и позднего выезда в средствах размещения | 22 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12 |
| Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет. Правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование) Алгоритм работы менеджера на сайтах туроператоров и турагрегаторов. Особенности работы с туристскими маркетплейсами. | 24 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 12 |
| Самостоятельная работа | | 18 | |
| Всего | | 64 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Экономика и предпринимательство в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / под общ. ред. И.Ф. Игнатъевой, И.Н. Чурилиной. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 207 с. — DOI 10.12737/1900972. - ISBN 978-5-16-017981-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1900972> – Режим доступа: по подписке.
2. Модель оценки влияния туризма и индустрии гостеприимства на экономику России : монография / А.В. Аверин, А.Н. Алексеев, Е.В. Брагина [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 196 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1870591. - ISBN 978-5-16-017728-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1870591> – Режим доступа: по подписке.
3. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 346 с. - ISBN 978-5-16-005445-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Темный, Ю. В. Экономика туризма : учебник / Ю. В. Темный, Л. Р. Темная. - Москва : Финансы и Статистика, 2023. - 448 с. - ISBN 978-5-279-03468-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1494303> – Режим доступа: по подписке.
2. Сулова, Ю. Ю. Экономика предприятия: организационно-практические аспекты : учебник / Ю. Ю. Сулова, И. В. Петрученя, Е. В. Белоногова. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2023. - 208 с. - ISBN 978-5-7638-4568-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2088771> – Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги гостеприимства и туризма»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов |
|---|--|--|
| ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения | Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике |

| | | |
|---|---|---|
| <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> | <p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проводить оформление счета для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах. Оформлять возврат оформленных платежей</p> | <p>Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике</p> |
|---|---|---|