АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ТАМБОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O= АНПОО ТКСКТ, CN= Елена Витальевна Воротникова, E=tkskt@yandex.ru
Я подтверждаю этот документ

Утверждена приказом № 253-о
от «29» августа 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за услуги туризма и гостеприимства

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тамбов 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по дисциплине МДК 01.04 « Осуществление расчетов с клиентом за услуги туризма и гостеприимства» для профессиональных образовательных организаций, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100, зарегистрированного Министерством юстиции 24.01.2023 № 72111.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Разработчик: Павлинова Алена Гавриловна, преподаватель АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий».

Содержание

1.	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины МДК 01.04. «МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за услуги туризма и гостеприимства »	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3.	Условия реализации программы учебной дисциплины	24
4.	Контроль и оценка результатов освоения общеобразовательной дисциплины	28

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины « МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за услуги туризма и гостеприимства » является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. При реализации рабочей программы учебной дисциплины могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: программа входит в общепрофессиональный учебный цикл и относится к профессиональным учебным дисциплинам.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания.

Общие компетенции

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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом 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.

Профессиональные компетенции

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 – ОК 09 ПК 1.4.	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	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. цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этика делового общения; основы делопроизводства

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*66*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*66*
в том числе:	
Лекционные занятия	*22*
практические занятия	*40*
контрольные работы *(не предусмотрено)*	-
курсовая работа (проект) (*не предусмотрено)*	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*4*
в том числе:	
Самостоятельная работа: доклады, сообщения, создание мультимедийного альбома репродукций	*4*
Итоговая аттестация в форме *экзамена*	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за услуги туризма и гостеприимства

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) *(если предусмотрены)*		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы.
1	**2 курс**			
Раздел 1. Основы продаж услуг туризма и гостеприимства			**16**	ОК 01- ОК 09, ПК 1.4.
Тема 1.1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание учебного материала**		**16**	
	1	Ценообразование: расчет цены услуг.	2	
	Практические занятия:		14	
	2	Практическая работа 1. Расчет цены услуг		
	3	Практическая работа 2. Скидки с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства		
	4	Практическая работа 3. Калькуляция		
	5	Практическая работа 4. Расчет индивидуального тура		
	6	Практическая работа 5. Расчет группового тура		
	7	Практическая работа 6. Расчет экскурсионного тура		
	8	Практическая работа 7. Расчет индивидуальных услуг		
Раздел 2. **Технология расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**			**48**	ОК 05, ОК 09 ПК 1.4.
Тема 1.2. Обслуживание клиентов	Содержание учебного материала		**14**	
	1	Понятие, цели и задачи обслуживания клиентов.	4	

	2	Основные стандарты обслуживания клиентов.		
	Практические занятия:		10	
	3	Практическая работа 8. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
	4	Практическая работа 9. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
	5	Практичсекая работа 10. Встреча, обслуживание и расчет клиентов.		
	6	Практическая работа 11. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы		
	7	Автоматизация расчетов с клиентами. Профессиональные программы		
Тема 1.3. Деловое общение	**Содержание учебного материала**		**18**	
	1	Этика и этикет делового общения при обслуживании клиентов.	8	
	2	Нормативно-правовая база в сфере туризма и гостеприимства		
	3	Этапы продаж		
	4	Особенности расчетов с корпоративными клиентами, юридическими лицами. туроператорские, турагентские продажи		
	Практические занятия:		8	
	2	Практическая работа 12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		
	3	Практическая работа 13. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.		
	4	Практическая работа 14. Технологический цикл расчетов с клиентами		
	5	Практическая работа 15. Решение ситуационных задач		
	Самостоятельная работа обучающихся:		2	
	6	Составить диалог между сотрудником и клиентом		
Тема 1.4. Расчеты за предоставленные услуги	Содержание учебного материала		**18**	
	1	Наличные и безналичные расчеты с клиентами.	6	
	2	Нормативно-правовая база расчетов с клиентом.		
	3	Взаимодействие в процессе расчетов с другими подразделениями, службами организаций сферы		

		туризма и гостеприимства		
	Практические занятия:		10	
	4	Практическая работа 16. Наличные расчеты с клиентами		
	5	Практическая работа 17. Безналичные расчеты с клиентами		
	6	Практическая работа 18. Документальное оформление расчетов с клиентами		
	7	Практическая работа 19. Профессиональная автоматизированная программа. особенности оформления и учета, авансов, возвратов, скидок, быстрых платежей		
	8	Практическая работа 20. Заполнение документов для расчетов с клиентами за предоставленные услуги		
	Самостоятельная работа обучающихся:		2	
	9	Проверка тарифов, счетов, поступлений		
Экзамен				
		Всего:	66 ч.	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин; мастерских *(не предусмотрено*); лабораторий (*не предусмотрено).*

Оборудование учебного кабинета:

- информационные стенды,
- учебные столы, мягкие стулья,
- учебная доска,
- комплект учебно-методической документации,
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

компьютер, принтер, сканер, модем (спутниковая система), проектор, экран, интерактивная доска, программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской *(не предусмотрено);*

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории *(не предусмотрено).*

3.2. Основные печатные издания

1. Горбылева, З. М. Экономика туристических организаций : учебное пособие / З. М. Горбылева. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 171 с. —

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).

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).

3.3 Дополнительные источники:

Дополнительная литература 1. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2- е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 216 с.

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.

3.4 Интернет-ресурсы.

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана. 12
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.
6. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://polpred.com/. – Загл. с экрана.
7. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/. – Загл. с экрана.
8. Официальная статистика. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.gks.ru/ – Загл. с экрана.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены: - работа в коллективе - работа с документами - Работа с клиентами	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита докладов; устный опрос; Промежуточный контроль в форме зачета. Устный опрос/экзамен.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;	Характеристики демонстрируемых умений: разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита докладов; устный опрос; Промежуточный контроль в форме зачета. Устный опрос/экзамен.

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O= АНПОО ТКСКТ, CN=Елена Витальевна Воротникова, E= tkskt@yandex.ru
Я подтверждаю этот документ