МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ:
И. о. проректора по учебной работе, качеству образования – первому проректору
_____Т. А. Хагуров
«27 мая» _____2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

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

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2025

Рабочая программа дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС СПО),утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственныйуниверситет» в г. Геленджике

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

Форма обучения	очная
Учебный год	2025-2026
2 курс	3 семестр
Лекции:	22 час.
Практические занятия:	44 час.
Самостоятельные занятия:	2 час
Форма итогового контроля	экзамен

Составитель: преподаватель, канд. социол. наук _____ Т.А.Резуненко
(подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство

Протокол № 10 от «26» мая 2025 г.

Председатель ПЦК О.Д.Татаренко

Рецензенты:

ИП Волынцева Е.В.
Гостевой дом «Виктория» Е.В.Волынцева

ИП ВОЛЫНЦЕВА Е.В. СЕМЕЙНАЯ МИНИ ГОСТИНИЦА «Виктория» г. Геленджик ул. Тельмана 31 ИНН 230407035690

Генеральный директор ОАО
«Санаторий «Красная Талка» _____ К.Т. Димитриев

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ ГЕЛЕНДЖИК ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «САНАТОРИЙ «КРАСНАЯ ТАЛКА» ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ ИНН 2304031212

ЛИСТ

согласования рабочей учебной программы по дисциплине
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
Специальность среднего профессионального образования:
43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____ Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____ Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы) _____ А.В. Сметанин

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2.	Структура и содержание дисциплины	8
3.	Условия реализации дисциплины	13
4.	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15

Профессиональный модуль ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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 расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– 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.
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.
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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 452
в том числе в форме практической подготовки – 172

Из них на освоение МДК 01.04 – 77
в том числе самостоятельная работа –2

практики, в том числе учебная – 72
производственная – 36
Промежуточная аттестация – ___ 48

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**207**	50	**157**	62	2	6	36	14
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК. 01.02. Изучение основ делопроизводства	**54**	16	**36**	24	2		10	6

ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК. 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	**80**	14	**64**	42	2		8	6
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК. 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	**102**	28	**66**	44	2	6	18	10
	Всего:	**443**	**208**	**202**	**136**	**Х**	**Х**	**72**	**36**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)**	**Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.**
1	**2**	**3**
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**84/62**
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	24
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	60
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	

	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**62**
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление графиков выхода на работу.	4
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
Учебная практика раздела 1 **Виды работ** Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		36
Производственная практика раздела 1		14

Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.		
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		**12/24**
Тема 1.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	**Содержание**	
	Документ и его функции.	2
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 1.2. Основные виды управленческих документов	**Содержание**	
	Организационные документы.	2
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8**
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4
Тема 1.3. Организация работы с документами	**Содержание**	
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	**16**
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	32
Учебная практика **Виды работ** Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		10
Производственная практика **Виды работ** Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		6

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		**22/42**
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание**	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	**8**
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**20**
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	20
Тема 1.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	**Содержание**	
	Деловое общение. Этика и этикет.	14
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**22**
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	22
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
Учебная практика		8
Производственная практика **Виды работ** Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		6
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		**22/44**
Тема 1.1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание**	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	12
	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.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**22**
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	22
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	

Тема 1.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	**Содержание**	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	12
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**22**
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	22
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
Учебная практика раздела 4 **Виды работ** Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		18
Производственная практика раздела 4 **Виды работ** Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		10
Промежуточная аттестация		**18**
Консультации		**6**
Всего		**452**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Козлова-Зубкова, Н. А., Организация и осуществление приёма и размещения гостей (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2025. — 202 с. — ISBN 978-5-406-13831-1. — URL: https://book.ru/book/955607 . — Текст : электронный.

2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2073488 . – Режим доступа: по подписке.

3. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 162 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прилож.: с. 117-146. - Библиогр.: с. 147-159. - ISBN 978-5-507-47199-7 : 938 р. 30 к. - Текст : непосредственный. 25 экз. То же:

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566312

5. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566014

6. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567735

3.2.2 Дополнительная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566018

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562433

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2095041 . – Режим доступа: по подписке.

4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561575

3.2.3 Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3
3. Управление корпоративной культурой. - URL: https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1
4. Управление персоналом. - URL: https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2
6. Управление развитием персонала. – URL: https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1

3.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: http://biblioclub.ru
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: http://e.lanbook.com
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: https://urait.ru/
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: https://www.book.ru
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: https://www.znanium.com
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: http://dlib.eastview.com
7. Научная электронная библиотека «eLabrary.ru»: сайт. – URL: http://elibrary.ru/
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: http://www.grebennikon.ru/
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: http://uisrussia.msu.ru/
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: http://www.lektorium.tv/
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: http://docspace.kubsu.ru/
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: https://rha.ru/
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: http://www.consultant.ru/
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: https://frio.ru/
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: http://www.garant.ru/
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: http://ecsocman.hse.ru/
17. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: https://www.edu.ru/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля[1]	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов. Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по	Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

[1] В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе. Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать общие принципы охраны природы Применять меры безопасности во время прохождения маршрута. Знать основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентностного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С цель овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

Иметь практический опыт:

– 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.

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.

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.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программы дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.

Рецензент:

ИП Волынцева Е.В.
Гостевой дом «Виктория»

ИП ВОЛЫНЦЕВА Е.В. СЕМЕЙНАЯ МИНИ ГОСТИНИЦА «Виктория» г. Геленджик ул. Тельмана 31 ИНН 230407035690

Е.В.Волынцева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентностного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимися необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.

Рецензент:

Генеральный директор ОАО

«Санаторий «Красная Талка» _____ К.Т. Димитриев

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ ГЕЛЕНДЖИК ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «САНАТОРИЙ «КРАСНАЯ ТАЛКА» ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ ИНН 2304031212