

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Гуманитарно-технический колледж



А Т В Е Р Ж Д А Ю:

Проректор по образовательной
деятельности

Еремеева О.В.

(подпись, ФИО)

05

20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология расчетов клиентов / гостей сотрудниками служб предприятий
туризма и гостеприимства

на 40 часов

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
базовой подготовки

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом
Министерства просвещения Российской Федерации от
12 декабря 2022 г. № 1100

Форма обучения: очная

СОГЛАСОВАНО:

Директор гуманитарно-
технического колледжа

Лукашин И.А.

(Ф.И.О.)

« 02 » 09 20 24 г.

1. Организационно-методический раздел

1.1. Цель дисциплины

Цель изучения дисциплины: В результате изучения дисциплины обучающиеся должны освоить технологию расчетов клиентов / гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующие общие и профессиональные компетенции.

1.2. Место дисциплины в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Дисциплина МДК.01.04 «Технология расчетов клиентов / гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства» является дисциплиной профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства».

1.3. Объем дисциплины с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость дисциплины составляет 40 часов.

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	2 семестр	
1	2	3
Общая трудоемкость	40	40
Аудиторные занятия, в т.ч.:	40	40
лекционные (ЛК)	20	20
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	10	10
практическая подготовка	10	10
лабораторные (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС)	-	-
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	-	-
Форма промежуточной аттестации в семестре (экзамен, зачет, дифференцированный зачет)	-	-

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание 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 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 1.1	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

Формируемые компоненты компетенций

Результат обучения	Уровень сформированности компетенций
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологию; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – этику делового общения
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – 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
Практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – 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 - осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Форма обучения: очная

Номер раздела	Наименование темы	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
			ЛК	ПЗ (СЗ)	ПП	
1	Ценообразование и ценовая политика	18	12	6		
	1.1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены	6	4	2		
	1.2. Цена и тариф. Понятие тарифа; варианты тарифов	6	4	2		
	1.3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	6	4	2		
2	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	22	8	4	10	
	2.1 Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	6	4	2		
	2.2 Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет	16	4	2	10	
Итого		40	20	10	10	

3.2. Лекционные занятия

Форма обучения: очная

Раздел	Номер темы	Содержание лекционных занятий
1	1.1	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских

		услуг; управление доходами: оптимизация цены
	1.2	Цена и тариф. Понятие тарифа; варианты тарифов
	1.3	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование
2	2.1	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
	2.2	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет

3.2. Практические (семинарские) занятия

Форма обучения: очная

Раздел	Номер темы	Содержание практических (семинарских) занятий
1	1.1	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.
	1.2	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
	1.3	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
2	2.1	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики
	2.2	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрены

3.4. Организация самостоятельной работы

Не предусмотрены

4. Интерактивные формы образовательных технологий

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с самостоятельной работой обучающихся с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Номер раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов

1.1	Лекция	Лекция с использованием презентации	2
1.1	Практическое занятие	Занятие с использованием мультимедиа	2
1.3	Лекция	Лекция с использованием презентации	2
1.3	Практическое занятие	Занятие с использованием мультимедиа	2
2.1	Лекция	Лекция с использованием презентации	2
2.1	Практическое занятие	Занятие с использованием мультимедиа	2
2.2	Практическое занятие	Занятие с использованием мультимедиа	2

5. Оценка деятельности студента при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Индустрия гостеприимства: гостиничный сектор [Текст] : учеб. пособие / Е.В. Крылова, Ю.Л. Пучкова - Чита : ЗабГУ, 2018. - 160 с.
2. Профессиональная этика и этикет в индустрии туризма [Текст] : учеб. пособие / Титова М.П., Крылова Е.В. ; Забайкальский Государственный университет. - Чита : ЗабГУ, 2019. - 141 с.
3. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг : учеб. пособие / Рыжова Н.И.. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 95 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата : Учебник / Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 407. <http://www.biblio-online.ru/book/89397C1A-3807-44ED-A851-300ADD9C5E15>
2. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата : Учебник / Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 423. <http://www.biblio-online.ru/book/DD9C5715-02B9-46CB-8AB4-9B2E79BBD8B0>
3. Организация туристской индустрии. Правовые основы: Учебное пособие / Бугорский В.П. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 165. - (Профессиональное образование). <https://www.biblio-online.ru/book/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6>
4. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
5. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. —

ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Индустрия гостеприимства: гостиничный сектор [Текст] : учеб. пособие / Крылова Е.В. - Чита : ЗабГУ, 2018. - 160 с.

2. Маркетинг в сервисе [Текст] : учеб. пособие / Рыжова Н.И. ; Забайкальский Государственный университет. - Чита : ЗабГУ, 2019. - 126 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Гостиничная индустрия : Учебник / Тимохина Т.Л. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 336. <http://www.biblio-online.ru/book/E7FA8615-F792-4F7A-A6F3-B2A49C6E8F4B>

6.3. Справочно-библиографические издания

1. Туристские учреждения профсоюзов. Базы, гостиницы, кемпинги : справ. / под ред. В.И. Смирнова. - Москва : Профиздат, 1983. - 444 с.

2. Энциклопедия Забайкалья. Читинская область : в 4 т. Т. 2 : А - З / гл. ред. Р.Ф. Гениатулин. - 420 с. : ил.

3. Энциклопедия туризма/ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов - Москва : Финансы и статистика, 2001. - 368 с.

6.4. Периодические издания

6.4.1. Печатные издания

1. ТУРИЗМ: ПРАВО И ЭКОНОМИКА- журнал. 2016

2. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО- журнал.2016

6.4.2. Электронные издания

1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА- журнал.2020

6.5. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

4. <http://www.trmost.ru/> Электронная библиотечная система «Троицкий мост».

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
672000, Россия, Забайкальский кр., г. Чита, Центральный административный район, ул. Бабушкина, 129. Ауд. №201 Кабинет география туризма. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект специальной учебной мебели: доска аудиторная меловая; рабочее место преподавателя; рабочее место студентов. Не закрепленное за конкретной учебной аудиторией комплект видеотехники переносной: ноутбук, проектор, экран, колонки. Лицензионное программное обеспечение: ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, MS Office Standart 2013, АИБС "МегаПро", MS Windows 7. Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённом вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:

1. Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы

2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений.

3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. praesentio – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
- 2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд – Цели и задачи работы;
- 4 слайд – Методы, применяемые в работе;
- 5...n слайд – Основная часть;
- n+1 слайд – Заключение (выводы);
- n+2 слайд – Список основных использованных источников;

n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Разработчик: Преподаватель

Батоева С.А.

Технология расчетов клиентов / гостей сотрудниками служб предприятий туризма
и гостеприимства

1. Цель дисциплины: В результате изучения дисциплины обучающиеся должны освоить технологию расчетов клиентов / гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующие общие и профессиональные компетенции.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:
ОК 01-05, 07, 09, ПК 1.1-1.4.

3. Общая трудоемкость дисциплины составляет 40 часов.

4. Содержание дисциплины: Ценообразование и ценовая политика в сфере туризма и гостеприимства. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги.

5. Форма промежуточной аттестации: не предусмотрена.

Разработчик: Преподаватель

Батоева С.А.