

Министерство культуры и туризма Калужской области
ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств»

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 103/д от «01» сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

для специальности СПО

43.02.16. Туризм и гостеприимство

Рабочая программа ПМ «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальностям среднего профессионального образования (далее СПО)

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств»

Разработчик: Примак Людмила Геннадьевна, преподаватель ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств», г. Калуга

Рассмотрена на заседании ПЦК
ГБПОУ КО «Калужский областной
колледж культуры и искусств»
Протокол № 1 от 30.08.2023 г.

Одобрена Педагогическим советом
ГБПОУ КО «Калужский областной
колледж культуры и искусств»
протокол № 1 от 31.08.2023 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности 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	<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.
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.

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;– 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.
-------	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
		Всего	Обучение по МДК			Практики	
			В том числе			Учебная	Производственная (по профилю специальности)
			Практических занятий	Лекции	Промежуточная аттестация		
2	3	5	6	7	8	9	10
МДК.01.01. Организация туристической индустрии	68	68	22	46			
МДК 01.02. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	74	66	20	46			
МДК.01.03. Изучение основ делопроизводства	63	61	26	35			
МДК.01.04. Соблюдение норм этики делового общения	35	34	6	28			
МДК 01.05. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	55	54	23	31			
УП. 01.01 Учебная практика	36						
ПП.01.01 Производственная практика	54						
Всего:	391	283	97	186	6	36	54

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
МДК 01.01 Организация туристической индустрии			
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	68	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	1 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. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	66	
	2 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	
МДК 01.02 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		66	

<p>Тема 1. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</p>	Содержание	46	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	3,4 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	10	
	5,6 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	10	
	7,8 Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	10	
	9 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, дивизиональная), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	10	
	10 Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.	6	
	В том числе практических занятий	20	

	Практическая работа №1: Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Практическая работа №2: Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Практическая работа №3: Составление графиков выхода на работу.	2	
	Практическая работа №4: Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	Практическая работа №5: Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	
	Практическая работа №6: Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	2	
	Практическая работа №7: основные критерии мотивации труда персонала. Решение ситуационных задач.	2	
	Самостоятельная работа: Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Самостоятельная работа: Виды организационных структур управления - матричная, управление по проекту (их характеристика, преимущества и недостатки)	2	
	Самостоятельная работа: Каналы продаж гостиничного продукта	2	
	Экзамен	6	
			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

МДК 01.03 Изучение основ делопроизводства			
Тема 1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Содержание	35	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Документ и его функции.	8	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.		
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		
	Деловая речь и ее грамматические особенности.		
Тема 2. Основные виды управленческих документов	Содержание		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Системы документации. Организационные документы.	8	
	Распорядительные документы.		
	Виды информационно-справочных документов.		
	Документы по трудовым отношениям.		
	Практические занятия	12	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции). Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание). Составление приказов по личному составу, оформление личных дел. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	12	
Тема 3. Организация работы с документами	Содержание		
	Понятие и принципы организации документооборота. Организация оперативного хранения.	2	

	Практические занятия	14	
	Регистрация документов. Составление номенклатуры дел. Подготовка дел к архивному хранению.	4	
	Подготовка проектов организационно-распорядительных документов Ознакомление с локальными нормативными актами Федерального архивного агентства		1
	Дифференцированный зачет	2	

МДК 01.04 Соблюдение норм этики делового общения			
Тема 1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	28	
	1 Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	6	
	2 Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6	
	3-6 Практическая работа №1: Отработка полученных теоретических знаний на практике. Решение ситуационных задач. Работа в группах.	6	
Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание		
	7 Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	6	
	8 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.	4	
	Практическая работа №2: Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Практическая работа №3: Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Самостоятельная работа: Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Дифференцированный зачет	2	

МДК 01.05 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
Тема 1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	31	
	1,2 Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	
	3,4 Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4	
	5,6 Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	4	
	Практическая работа №1: Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6	
	Практическая работа №2: Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	6	
	Практическая работа №3: Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6	
	Практическая работа №4: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4	
	Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	
18,19,20 Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.		6	
21 Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		2	
Практическая работа №1: Встреча клиентов		2	
Практическая работа №2: Обслуживание клиентов		2	
Практическая работа №3: Расчет клиентов		2	
Практическая работа №4: Введение и закрепление лексики		2	

	Практическая работа №5: Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
	Самостоятельная работа: Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	1	
	Дифференцированный зачет	2	
Обязательная учебная нагрузка			283
Экзамен			6
Всего			391

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета».

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.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

3. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

4. Грозова О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

5. Золотовский В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

6. Игнатьева И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт[сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

7. Корнеев И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

8. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

9. 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>

10. Собольников В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

11. Сущинская М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

12. Сущинская М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

13. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

14. Шувалова Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

Нормативные документы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853
2. ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства РФ от 7 апреля 2022 года N 616 «О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц»
3. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 19 декабря 2022 года)
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
6. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Тестирование</p> <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Защита реферата • Семинар • Наблюдение за выполнением
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>практического задания (деятельностью студента)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценка выполнения практического задания (работы)
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Решение ситуационной задачи

	<p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	<p>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет,/экзамен/ /контрольная работа)</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	

<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	