

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2026 08:23:48
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f439854



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Международного
дипломатического колледжа

Н.И. Платонова
«16» февраля 2026г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма
и гостеприимства**

**Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация выпускника:
Специалист по туризму и гостеприимству
на базе основного общего образования**

Форма обучения: очная

Москва

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки России №1100 от 12.12.2022, зарегистрированного в Министерстве юстиции России 24 января 2023 г. № 72111.

Организация-разработчик: Образовательное частное учреждение высшего образования «Московский университет имени А. С. Грибоедова»

Ответственный рецензент: Е.Ю. Легчилина, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой «Менеджмент, маркетинг и коммерция» Омского государственного университета путей сообщения (ОмГУПС)

Образовательная программа подготовки специалистов среднего звена рассмотрена и одобрена на заседании Международного дипломатического колледжа «16» февраля 2026 г., протокол №6

Директор Международного дипломатического колледжа _____ /Н.И. Платонова

Согласовано от Библиотеки _____ /О. Е. Стёпкина

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся 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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих 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

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:

Иметь практический опыт	- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; - осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; - выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов; - использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.
уметь	- владеть техникой количественной оценки и анализа информации; - владеть методикой хранения и поиска информации; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения.
знать	- законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства российской федерации; - основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и его психологические особенности; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - оказывать первую помощь; - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; - 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 - 441 час

в том числе в форме практической подготовки - 163 часа

Из них на освоение МДК 01.01 - 88 часов; МДК 01.02 - 117 часов; МДК 01.03 - 64 часа; МДК 01.04 - 86 часов.

в том числе самостоятельная работа – 84 часа.

практики, в том числе учебная практика - 36 часов;

производственная практика- 36 часов.

Промежуточная аттестация - 14 часов.

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				Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1. ОК 01 - ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	88	30	30	30		28	14	8	8
ПК 1.2. ОК 01 - ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	117	64	32	64				16	8
ПК 1.3. ОК 01 - ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	64	23	23	23		18			8
ПК 1.4. ОК 01 - ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	86	46	23	46		17		12	12
	Промежуточная аттестация	14								
	Всего:	349	163	108	163	0	63	14	36	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
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
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	4
	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	28
	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, дивизиональная, 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	
	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
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.	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
Производственная практика раздела 1 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.		8
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	6
	Документ и его функции.	6
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	20
	Организационные документы.	8
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	12
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	40
	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	Порядок ведения документации.	2
	Документы по трудовым отношениям.	2
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	32
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	32
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		16
Производственная практика раздела 2 Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта		8

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	26
	Деловое общение. Этика и этикет.	6
	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	20
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	20
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
Производственная практика раздела 3 Виды работ		8
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		86
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	34
	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, используемые 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 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	32
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10
	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 про Составление диалогов между Рекламации, жалобы, претенз Подготовка к обслуживанию Решение различных ситуаций Владения техникой, с помощь цесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; ии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; приему клиентов; при расчете с клиентами; ю которой осуществляется расчет.		12
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.		12
Промежуточная аттестация		14
Всего		349

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная учебная литература

1. Деревянкина, О. М. Менеджмент в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / О. М. Деревянкина, Т. В. Подлегаева. — Москва : Университет «Синергия», 2026. — 160 с. — ISBN 978-5-4257-0694-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/159045.html>
2. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html>

Дополнительная учебная литература

1. Сафарян, А. А. Современные тенденции в туризме : учебное пособие / А. А. Сафарян. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 58 с. — ISBN 978-5-4497-4499-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/152233.html>
2. Кондратьева, А. А. Основы туризма : учебное пособие (практикум) / А. А. Кондратьева. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2021. — 111 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135718.html>

Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы среднего профессионального образования

3.1. Колледж располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой среднего профессионального образования, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Колледже имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

Электронная информационно-образовательная среда Колледжа включает:

1. Официальный сайт (<https://www.iile.ru/>)
2. Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)
3. Программы для ЭВМ. Система дистанционного обучения «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 02.07.2025 по 01.07.2026 г.) <https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/>
4. Программа для ЭВМ. Виртуальная комната «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 02.07.2025 по 01.07.2026 г.) <https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/>

5. Система тестирования INDIGO лицензионное соглашение (Договор от 07.11.2018 г. №Д-54792, дополнительное соглашение № Д-5479/6 о пролонгации договора до 01.06.2026г.) <http://212.48.35.211:85/>

3.2. Колледж обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)
2. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

3.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)
2. Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.) <https://www.iprbookshop.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2026 от 30.01.2026 г. (срок действия до 29.01.2027г.) <https://elibrary.ru>

3.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

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 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 за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией производства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках