

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)


СОГЛАСОВАНО
Зам.директора по УПР

Л.Х.Уйбекова
« ____ » _____ 2026 г.


УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора по УР

Р.А.Газизов
« ____ » _____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства
(название ПМ)

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(шифр, специальность/ профессия)

Казань, 2026

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.)

Составитель: Сафронова Н.О.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО "КНИТУ", Протокол № 5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/ Сафронова Н.О.
(ФИО)

Содержание

	стр.
1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2 Структура и содержание профессионального модуля	6
3 Условия реализации профессионального модуля	12
4 Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	14

**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 практическими 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

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Макс. учебная нагрузка, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Обязательная учебная нагрузка	Обучение по МДК				Практики	
				В том числе				Учебная	Производственная (по профилю специальности)
				Практических занятий	Лекции	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация, консультации		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>	<i>6</i>		<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства	98	90	44	46	2			
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	57	53	24	29				
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	54	50	24	26				
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	78	70	44	26	2			
	Всего:	435	263	136	127	4	12/4	72	72

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	
Раздел 1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	14	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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	10	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	4	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	32	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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	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	6	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	4	

	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	12	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.	4	
	Практические задания	44	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	8	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Составление графиков выхода на работу.	5	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	8	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	5	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	6	
	Основные критерии мотивации труда персонала Решение ситуационных задач	6	
	Самостоятельная работа: Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Консультация, Экзамен	2/4	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления	Содержание		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

документов	Документ и его функции.	12		
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.			
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.			
	Деловая речь и ее грамматические особенности.			
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	10	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	
	Системы документации. Организационные документы.			
	Распорядительные документы.			
	Виды информационно-справочных документов.			
	Документы по трудовым отношениям.			
	Практические занятия			2
1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции). 2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание). 3. Составление приказов по личному составу, оформление личных дел. 4. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	20			
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	7		
	Понятие и принципы организации документооборота. Организация оперативного хранения.			
	Практические занятия			8
	1. Регистрация документов. 2. Составление номенклатуры дел. 3. Подготовка дел к архивному хранению.			6
	Дифференцированный зачет			
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	6		
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения			

	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6	
	Практическая работа: Отработка полученных теоретических знаний на практике. Решение ситуационных задач. Работа в группах.	8	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание		
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	6	
	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.	8	
	Практические задания:	16	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Решение ситуационных задач	8	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Решение ситуационных задач	8	
	Дифференцированный зачет		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
<u>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</u>			
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание		
	Понятие и сущность цены. Формула расчёта цены турпродукта	2	
	Понятие ценообразования в туризме. Внешние и внутренние факторы ценообразования. Цели и методы ценообразования. Порядок ценообразования	2	
	Виды ценовых стратегий	1	
	Методики расчётов цены турпродукта	2	
	Понятие и цели управления доходами (revenue management)	1	
	Понятие и сущность демпинга	1	
	Понятие тарифа. Базовый тариф бронирования. Тариф раннего бронирования. Тариф «LAST MINUTE». Специальный тариф бронирования	2	
	Понятие скидки в туризме. Стратегии случайной и периодической скидки. Плановые виды скидок. Тактические виды скидок. Клубные и сезонные скидки за покупку турпродукта	2	
	Неценовые инструменты стимулирования туристических продаж	1	
	Особенности приобретения тура в кредит и в рассрочку	2	
Сущность ценообразования с ориентацией на спрос. Сущность ценообразования с	2		

	ориентацией на уровень конкуренции		
	Этапы продажи в туризме. Этапы принятия решения о покупке	2	
	Особенности расчёта с юридическими лицами	1	
	Этапы развития маркетинга. Концепции маркетинга: производственный, товарный, социально-этический, сбытовой, конверсионный, креативный, поддерживающий, противодействующий, стимулирующий, концепция взаимодействия, маркетинг вовлечения покупателей, ремаркетинг, синхромаркетинг, демаркетинг, интернет-маркетинг	4	
	Понятие внутренней и внешней маркетинговой среды среды туристского предприятия	1	
	Практические задания: 1. Решение ситуационных задач 2. Расчёт стоимости турпродукта по формуле в соответствии с исходными данными 3. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия 4. Факторы, влияющие на ценообразование туристского предприятия 5. Расчёт скидки 6. Описание этапов продаж 7. Оформление расчётных документов 8. Ответы на вопросы	44	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Самостоятельная работа: Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2	
	28. Экзамен	4	
	ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ	4	
Учебная практика		72	
Производственная практика раздела		72	
Промежуточная аттестация – экзамен			12
Всего			435

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, 2023. – 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, 2023. – 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, 2024. – 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, 2025. – 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, 2023. – 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, 2024. – 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, 2023. – 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, 2025. – 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, 2025. – 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, 2023. – 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, 2023. – 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, 2024. – 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, 2024. – 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, 2022. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

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. Планировать текущую деятельность сотрудников 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. • Защита реферата • Семинар • Наблюдение за выполнением
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>практического задания (деятельностью студента)</p>
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</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка выполнения практического задания (работы) • Решение ситуационной задачи <p>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет./экзамен/</p>
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> <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>/контрольная работа)</p>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности приме-	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	

нительно к различным контекстам		
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 в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
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 ситуациях	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	