



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора Колледжа РГСУ  
А.В. Косоплечев  
«15» мая 2020 г.

## АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ДИСЦИПЛИН

Наименование образовательной программы  
**ТУРИЗМ**

Специальность  
43.02.10 Туризм

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА СРЕДНЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА  
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

Уровень профессионального образования  
Среднее профессиональное образование

программа базовой подготовки  
на базе среднего общего образования

**Форма обучения**  
**Заочная**

Москва 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ОГСЭ 01. Основы философии .....	3
ОГСЭ 02. История .....	4
ОГСЭ 03. Иностранный язык .....	4
ОГСЭ 04. Физическая культура .....	5
ОГСЭ 05. Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия .....	6
ОГСЭ 06. Социология .....	8
ОГСЭ 07. Психология общения .....	9
ОГСЭ 08. Экономика.....	10
ЕН 01. Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности .....	11
ЕН 02. География туризма .....	12
ОП 01. Психология делового общения.....	13
ОП 02. Организация туристской индустрии.....	14
ОП 03. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации .....	15
ОП 04. Безопасность жизнедеятельности .....	16
ОП 05. Правоведение .....	17
ОП 06. Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания .....	18
ОП 07. Туристское ресурсоведение .....	19
ПМ 01. Предоставление турагентских услуг.....	20
ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов .....	22
ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг.....	23
ПМ 04. Управление функциональным подразделением организации .....	25

## ОГСЭ 01. Основы философии

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины являются получение обучающимися теоретических знаний об основах философии с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по работе с оригинальными и адаптированными философскими текстами; развитие навыков критического восприятия и оценки источников информации, умение логично формулировать, излагать и отстаивать собственное видение проблем и способов их разрешения; овладение приемами ведения дискуссии, полемики, диалога.

#### Задачи изучения дисциплины:

1. Формирование знаний об истории возникновения, развитии и современном состоянии философской проблематики; показ ее методологической и мировоззренческой значимости для становления молодого специалиста, т.е. формирование философской культуры будущего специалиста на основе обширного исторического и современного материала, анализа постановки и решения вечных философских проблем человечества
2. Формирование представления о специфике философии как способе познания и духовного освоения мира, об основных разделах современного философского знания, философских проблемах и методах их исследования;
3. Овладение базовыми принципами и приемами философского познания; введение в круг философских проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий;
<b>Уметь</b>	ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста;
<b>Владеть навыками</b>	в научно-философских, религиозных и мифологических картинах мироздания. Демонстрировать способность применять приобретенные знания и умения, готовность к диалогу и восприятию альтернатив, участию в дискуссиях по проблемам общественного и мировоззренческого характера.

## ОГСЭ 02. История

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины является получение обучающимися теоретических знаний об основных закономерностях и особенностях всемирно-исторического процесса, а также культурно-историческом своеобразии России, ее месте в мировой и европейской цивилизации с последующим применением в сфере государственного и муниципального управления.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

1. усвоение знаний о движущих силах и закономерностях исторического процесса; а также месте человека в историческом процессе, политической организации общества;
2. формирование и развитие навыков исторической аналитики: способность на основе исторического анализа и проблемного подхода преобразовывать информацию в знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;
3. формирование понимания многообразия культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантности исторического процесса;
4. развитие творческого мышления, самостоятельности суждений, умения логически мыслить, вести научные дискуссии.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.); сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX в. – начале XXI в.; основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения
<b>Уметь</b>	ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем
<b>Владеть навыками</b>	навыками поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; способностью организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

## ОГСЭ 03. Иностранный язык

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины являются: получение обучающимися теоретических знаний о роли иностранного языка в формировании структуры и видов современных информационных технологий с последующим применением в профессиональной деятельности, формирование практических навыков работы с информацией с использованием англоязычных компьютерных программ.

**Задачи изучения дисциплины:**

- формирование представлений об основах коммуникации на иностранном языке;
- развитие аналитических, логических и абстрактных форм мышления, необходимых в сфере коммуникации на иностранном языке;
- овладение навыками современных образовательных и информационных технологий;
- усвоение обучающимися знаний о средствах и методах коммуникации на иностранном языке;
- приобретение практических навыков применения современных англоязычных информационных систем в профессиональной деятельности;
- получение знаний, формирование умений и навыков решения прикладных задач на персональных компьютерах в условиях применения английского языка;
- овладение навыками применения компьютерных технологий создания и обработки текстовых документов на иностранном языке;
- овладение навыками презентации на иностранном языке.

**2. Краткое содержание дисциплины**

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;
<b>Уметь</b>	общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;
<b>Владеть навыками</b>	поиска и обработки информации на иностранном языке; ведения диалога на иностранном языке; формирования текстов на иностранном языке; телефонных переговоров на иностранном языке; презентации на иностранном языке

**ОГСЭ 04. Физическая культура**

**1. Цель и задачи дисциплины**

Целью дисциплины является формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- понимание социальной значимости физической культуры и её роли в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности;
- знание научно - биологических, педагогических и практических основ физической культуры и здорового образа жизни;
- формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое совершенствование и самовоспитание привычки к регулярным занятиям физическими упражнениями и спортом;
- овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре и спорте;
- приобретение личного опыта повышения двигательных и функциональных возможностей, обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности к будущей профессии и быту;
- создание основы для творческого и методически обоснованного использования физкультурно-спортивной деятельности в целях последующих жизненных и профессиональных достижений

## **2. Краткое содержание дисциплины**

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни
<b>Уметь</b>	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей
<b>Владеть навыками</b>	средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования, ценностями физической культуры личности для успешной социально-культурной и профессиональной деятельности

## **ОГСЭ 05. Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью дисциплины является усвоение обучающимися первичных коммуникативных и управленческих навыков (soft skills – мягкие профессиональные навыки) в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по организации эффективного взаимодействия с клиентами, партнерами, коллегами в процессе профессиональной деятельности.

### **Задачи изучения дисциплины:**

1. Приобретение умений эффективной самоорганизации и самоуправления в учебной деятельности;
2. Развитие навыков тайм-менеджмента и целеполагания;

3. Формирование мотивации к самоконтролю и самоорганизации в учебной и профессиональной деятельности

4. Освоение технологий волонтерской деятельности, в которых учитываются потребности клиентов, заказчиков, лучший исторический и современный опыт, нормативно-правовые документы, стратегии перспективного развития волонтерства как социального и научного феномена.

5. Применение на практике системно-технологических знаний и практический навыков командной волонтерской работы для получения добавочной стоимости в реальных организациях и учреждениях, и популяризируется привлекательность, полезность и значимость волонтерской деятельности.

6. Освоение технологий личной и профессиональной эффективности в межличностной диагностике, адекватного моделирования личности партнера по взаимодействию и прогнозирования его поведения, невербальной коммуникации, ассертивного (уверенного) поведения

7. Овладение приемами аттракции и межличностного влияния, активного слушания, управления дискуссией, ведения результативных переговоров, управления конфликтами, личного и корпоративного нетворкинга, спичрайтинга.

## 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты образования:

<b>Знать</b>	основные принципы, механизмы и закономерности функционирования эмоциональной и когнитивной сфер человека; принципы и закономерности развития личности в профессиональной деятельности; теорию и практику развития группового взаимодействия с оценением его эффективности; основы создания безопасной и комфортной среды средствами волонтерской деятельности; рабочую концепцию эффективности деятельности; основные понятия в области деловой и межличностной коммуникации; механизмы межличностного взаимодействия; техники анализа эффективности коммуникации
<b>Уметь</b>	анализировать текущее состояние собственного профессионального уровня; осуществлять перспективное целеполагание профессионального самообразования; планировать и организовывать мероприятия по личностному развитию в волонтерской деятельности; создавать в группе воспитывающую среду, способствующую системной рефлексии успешного самовоспитания; придумывать, проектировать, реализовывать и управлять волонтерской деятельностью в современных условиях командной работы для получения добавочной стоимости; моделировать личность партнера по коммуникации, используя вербальные и невербальные индикаторы; эффективно влиять на процесс коммуникации с целью управления ее результатом
<b>Владеть навыками</b>	приемами самоорганизации личности, учебной и профессиональной деятельности; методиками и техниками повышения мотивации самообразования на протяжении всей профессиональной жизни; способами организации внутренних и внешних программ обмена идеями и опытом,

	самооценки и оценки воспитания коллективом; навыками волонтерской деятельности и её организации в группе; технологиями корпоративного взаимодействия с референтными лицами и социальными группами; основными навыками невербальной диагностики состояния партнера, активного слушания, ассертивного поведения, межличностного влияния, управления дискуссией, ведения переговоров, управления конфликтами, нетворкинга, спичрайтинга
--	--

## ОГСЭ 06. Социология

### 1. Цель и задачи дисциплины

**Целями дисциплины «Социология»** являются развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование общекультурных универсальных (общенаучных, социально личностных, инструментальных) и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС. Формирование у обучающихся научного мировоззрения, целостной картины мира на основе фундаментальных научных знаний, системы знаний о социологии как науки, изучающей закономерности социально – политических процессов и явлений. Соединение научных проблем курса с жизненно важными сферами деятельности человека, выяснение взаимоотношений природы, общества, личности.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- формирование у обучающихся научного видения мира, четких представлений о закономерностях и тенденциях социально-политических процессов современного, в том числе российского общества;
- умение критически воспринимать противоречивые идеи и политические стереотипы, занимать активную социальную позицию;
- политическая социализация обучающихся на основе современной мировой и отечественной политической мысли.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	специфику социологического подхода к изучению общества, культуры, социальных общностей и групп, взаимодействия личности и общества, солидарных и конфликтных социальных отношений; основные разновидности современных систем и режимов; основные парадигмы политологии; социокультурные аспекты политики; сущность политических отношений и процессов; типологию, основные источники возникновения и развития массовых социальных движений, формы социальных взаимодействий, факторы социального развития, типы и структуры социальных организаций и уметь их анализировать; теоретические модели, объясняющие факты и явления политической жизни
--------------	---



<b>Уметь</b>	понимать механизм возникновения и разрешения социальных конфликтов; различать основные социальные институты, обеспечивающие воспроизводство социальных отношений; составить анкету для опроса; провести анализ результатов социологического исследования и выработать практические рекомендации; разбираться во взаимоотношениях различных субъектосоциологического опроса; провести социологическое исследование на микроуровне политики, в соотношении федеральных и региональных центров принятия решения, специфике административно – территориального устройства РФ; анализировать высказывания, работы выдающихся представителей политической мысли; определить место политологии в системе социальных наук; быть толерантным, научиться признавать право каждого на политический и идеологический выбор; корректно выражать, и аргументировано обосновывать положения предметной области; научно обосновывать собственную позицию при анализе социально-психологических явлений
<b>Владеть навыками</b>	понятийно-категориальным аппаратом, методологией социологической науки и познания политической реальности

## ОГСЭ 07. Психология общения

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины «Психология общения» являются: развивать коммуникативные способности и навыки, предоставить возможность обучающимся быть эффективными в избранных сферах профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- освоение теоретических и методологических основ психологии общения;
- освоение приемов бесконфликтного общения;
- освоение техник осознанного поведения;
- практическое применение и закрепление знаний, умений и навыков в профессиональной деятельности.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	Теоретические основы психологии общения. Психологические механизмы восприятия. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Виды психологического воздействия на людей. Трансактный анализ Э.Берна. Ролевые позиции и ожидания. Треугольник Карпмана. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей. Основные элементы коммуникации. Вербальная и невербальная
--------------	--

	<p>коммуникация.</p> <p>Понятие конфликта, его структуру, причины возникновения, его динамику и последствия.</p> <p>Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Влияние стресса и фрустрации на поведение в конфликте.</p> <p>Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.</p> <p>Основные составляющие манипулятивного воздействия, его структуру и мишени. Приемы манипуляторов. Техники работы с манипуляциями</p>
Уметь	<p>Психологически воздействовать на людей в разных ситуациях, как в профессиональных, так и в личных, применяя необходимые под каждую ситуацию техники психологического влияния.</p> <p>Выстраивать коммуникацию с разными людьми по модели Э. Берна (родитель, взрослый, дитя).</p> <p>Осознавать себя в треугольнике Карпмана и выходить из него.</p> <p>Применять техники активного слушания для осуществления успешной профессиональной деятельности.</p> <p>Трактовать вербальную и невербальную коммуникацию для продуктивной коммуникации.</p> <p>Использовать техники осознанного поведения для разрешения конфликтов, аргументировать свою позицию, не используя конфликтогены.</p> <p>Распознавать манипуляции, использовать техники работы с ними для сохранения своей устойчивой позиции в работе.</p>
Владеть навыками	<p>Ведения диалога.</p> <p>Активного слушания.</p> <p>Речевой вежливости.</p> <p>Невербального общения.</p> <p>Коммуникативной безоценочности.</p> <p>Распознавания и озвучивания своих эмоций.</p> <p>Расположения к себе.</p>

## ОГСЭ 08. Экономика

### 1. Цель и задачи дисциплины

**Целями дисциплины являются:** приобретение студентами знания об общих закономерностях развития и функционирования государства и права, с последующим применением на практике, а также применение методов системного и сравнительного анализа в научно-исследовательской и профессиональной деятельности.

**Задачи изучения дисциплины:**

1. обучение студентов основам знаний об экономической деятельности людей, экономике России;
2. развитию экономического мышления;
3. овладение умением подходить к событиям общественной и политической жизни с экономической точки зрения, используя различные источники информации, а также соотнесение важнейших теоретических проблем экономической науки с главными тенденциями мировой и отечественной экономики.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	- основные экономические законы и категории рыночной экономики; - механизм функционирования рыночной экономики; - проблемы санации и банкротства фирмы; - экономическую роль и функции государства; - основные проблемы мирового хозяйства - использовать экономическую информацию в своей профессиональной деятельности ОК 2, 3, 5, 12.
<b>Уметь</b>	ориентироваться в вопросах экономической теории в современных условиях; - рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели деятельности организации; - применять основные методы и приемы статистики для решения практических задач. - находить оптимальный вариант инвестиций; - использовать компьютерную технику в режиме пользователя ОК 2, 3, 5, 12.
<b>Владеть навыками</b>	- в использовании источников экономической, социальной, управленческой и иной информации для анализа социально-экономических проблем; - в осуществлении поиска информации по полученному заданию, сбору, анализу данных, необходимых для решения поставленных задач; - в предоставлении результатов аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета ОК 2, 3, 5, 12.

## **ЕН 01. Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целями дисциплины являются получение обучающимися теоретических знаний в области информатики и информационных технологий с последующим применением в профессиональной сфере и формирование готовности проектирования и эффективной организации профессиональной деятельности с использованием современных электронных образовательных ресурсов.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- использование программных средств и технологий, применяемых в профессиональной деятельности по сбору, обработке, хранению, передаче информации о клиентах и продуктах, представленной в электронном виде;
- применением средств ИКТ в управлении туристским предприятием;
- функционирование открытых систем телекоммуникационного доступа на базе потенциала распределенного информационного ресурса.

### **2. Краткое содержание дисциплины**

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>ЗНАТЬ</b>	общие принципы работы с оболочками разных операционных
--------------	--

	<p>систем;  правила и методы подготовки, сохранения и редактирования текстовых документов в разных текстовых редакторах;  общие принципы использования стандартных функций при вычислениях, способы представления результатов в обычном и графическом виде;  методы поиска необходимой информации, правила пользования основными службами глобальных сетей;  общий подход к организации размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации, защиты информации от несанкционированного доступа;  общие принципы работы с различными системами бронирования и резервирования;  правила использования оргтехники и основных средств связи;  стандартное программное обеспечение делопроизводства;</p>
УМЕТЬ	<p>работать в операционной системе;  работать с текстовым редактором;  работать с электронными таблицами;  использовать сетевые программные и технические средства в профессиональной деятельности;  выполнять работу с программными средствами повышения информационной безопасности;  работать с профессионально ориентированным программным обеспечением;  пользоваться средствами связи и техническими средствами, применяемыми для создания, обработки и хранения документов;  осуществлять документационное обеспечение профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;</p>
ВЛАДЕТЬ	<p>методами практического использования современных компьютеров для обработки информации;  основами численных методов решения прикладных задач отрасли гостиничного сервиса;  навыками работы с программными средствами общего и профессионального назначения;  базовыми программными методами защиты информации при работе с компьютерными системами.</p>

## **ЕН 02. География туризма**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью дисциплины является содействие становлению профессиональной базовой компетентности специалиста туристского направления, путем овладения теоретических основ и категорий географии туризма.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- определение научно-практических основ географии туризма, как отрасли социально-экономической географии;
- выявление сущности, принципов и методов туристского районирования;
- характеристики основных туристских регионов мира и России.

## 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

ЗНАТЬ	особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры; правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению.
УМЕТЬ	оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира; работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению; собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России;
ВЛАДЕТЬ	методами географического анализа туристского региона.

## ОП 01. Психология делового общения

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины являются овладение обучающимися научно-методическими знаниями и умениями в сфере делового общения в туризме, необходимые в практической деятельности, сформировать у обучающихся компетентность в общении в профессиональной деятельности и межличностном общении, подготовить обучающихся к дальнейшему самообразованию и самосовершенствованию в многогранной туристской деятельности.

#### Задачи изучения дисциплины:

- подготовка обучающихся к анализу различных ситуаций делового общения и грамотному применению вариантов их решений;
- формирование умений самостоятельно решать конфликты и споры, возникающие в процессе делового общения;
- формирование делового имиджа будущего специалиста;
- формирование прикладных навыков ведения беседы, общения с посетителями, проведения телефонных переговоров;
- использовать знания природы и механизмов делового и управленческого общения в конкретных рабочих ситуациях.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

ЗНАТЬ	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды;
УМЕТЬ	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами;
ВЛАДЕТЬ	навыками ведения беседы, общения с посетителями, проведения телефонных переговоров, формирования своего делового имиджа.

## ОП 02. Организация туристской индустрии

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины являются глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма, с учётом особенностей деятельности туристских компаний в российской практике.

#### Задачи изучения дисциплины:

- подготовка обучающихся к проведению научных исследований в сфере организации экскурсионных услуг;
- формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
- формирование прикладных навыков, позволяющих организовывать экскурсионные услуги на международном рынке;
- развитие способностей находить нестандартные организационные решения.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

ЗНАТЬ	историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике; основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке; инфраструктуру туризма; возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме; законодательные акты и нормативные документы по правовому
-------	--

	регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей; определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона;
УМЕТЬ	профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках; осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг; пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности; использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями; предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения;
ВЛАДЕТЬ	навыками: разработки стратегических планов туристской компании; принятия управленческих решений по деятельности туристской фирмы; подбора и мотивации персонала в туристской фирме.

## ОП 03. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины являются достижение обучающимися практического владения этим языком, что предполагает наличие умений и навыков в различных видах речевой деятельности.

#### Задачи изучения дисциплины:

- развить способности к самообразованию;
- развить когнитивные и исследовательские умения;
- развить информационную культуру;
- расширить кругозор и повысить общий уровень культуры обучающихся;
- воспитать толерантность и уважение к духовным ценностям разных стран и народов

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	лексический (2500 - 2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке; иностраный язык делового общения; правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги
--------------	---

	(продукта); правила пользования специальными терминологическими словарями; правила пользования электронными словарями;
<b>Уметь</b>	вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке; составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование); вести деловую переписку на иностранном языке; составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке; составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке; профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации; пользоваться современными компьютерными переводческими программами; делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык;
<b>Владеть навыками</b>	Наиболее целесообразного использования языковых средств в соответствии со структурой и содержанием официально-деловых документов; принимать участие в общении на иностранном языке в объеме материала, предусмотренного программой:

## **ОП 04. Безопасность жизнедеятельности**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целями дисциплины являются формирование у учащихся навыков безопасного поведения и безопасной организации туристских маршрутов.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

Приобретение знаний методов противодействия терроризму, как серьезной угрозе национальной безопасности России;

Приобретение знаний методов противодействия основным потенциальным опасностям в профессиональной деятельности и быту;

Приобретение знаний основ военной службы;

Приобретение знаний основных задач гражданской обороны;

Приобретение умений использовать индивидуальные средства защиты и первичные средства тушения пожара;

Приобретение навыков оказания первой помощи пострадавшим;

Приобретение навыков безопасного поведения, при встрече с проявлениями терроризма или их угрозе;

Приобретение знаний основ информационной, экономической и экологической безопасности;

### **2. Краткое содержание дисциплины**



В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>ЗНАТЬ</b>	<p>принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;</p> <p>основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;</p> <p>основы военной службы и обороны государства;</p> <p>задачи и основные мероприятия гражданской обороны;</p> <p>способы защиты населения от оружия массового поражения;</p> <p>меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;</p> <p>организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;</p> <p>основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;</p> <p>область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;</p> <p>порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.</p>
<b>УМЕТЬ</b>	<p>организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;</p> <p>предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;</p> <p>использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;</p> <p>применять первичные средства пожаротушения;</p> <p>ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;</p> <p>применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;</p> <p>владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;</p> <p>оказывать первую помощь пострадавшим;</p>
<b>ВЛАДЕТЬ</b>	<p>способами бесконфликтного общения;</p> <p>навыками поведения в общественном транспорте;</p> <p>техникой оказания первой помощи пострадавшим.</p>

## ОП 05. Правоведение

## 1. Цель и задачи дисциплины

**Целями дисциплины являются:** приобретение обучающимися знания об общих закономерностях развития и функционирования государства и права, с последующим применением на практике, а также применение методов системного и сравнительного анализа в научно-исследовательской и профессиональной деятельности.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- изучение основного категориального аппарата юридической науки, формирование представлений о понятии права, его месте в системе социальных норм, нормах права и источниках их закрепления, системе права, правоотношениях, правонарушении и юридической ответственности;
- формирование культуры мышления, способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; формирование правовой культуры, высокого уровня правосознания, правового воспитания, соблюдение законов и иных нормативных актов в жизни и в своей профессиональной деятельности;
- формирование способности логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; использовать в своей деятельности нормативные правовые документы, правовые технологии и метода при решении социальных и профессиональных задач;

## 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	Основной категориальный аппарат юридической науки; понятие права, его место в системе социальных норм, нормах права и источниках их закрепления, системе права, правоотношениях, правонарушении и юридической ответственности; как принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
<b>Уметь</b>	Толковать и применять федеральное и региональное законодательство в профессиональной деятельности, учитывать специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального в развитии социальной сферы и управления культуры общественной, государственной и личной жизнью. Логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. Использовать в своей деятельности нормативные правовые документы, правовые технологии и методы при решении социальных и профессиональных задач.
<b>Владеть навыками</b>	Правовой культуры, высокого уровня правосознания, соблюдать законы и иные нормативные акты. Применения правовой терминологии, научного аппарата; навыками применения правовых норм в своей профессиональной деятельности. Культуры мышления, способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;

## **ОП 06. Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания**

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целями дисциплины «Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» являются формирование у обучающихся представления о принципах функционирования предприятий, формирующих туристскую индустрию.

Задачи изучения дисциплины:

- составить систематическое представление о технологиях функционирования предприятий индустрии туризма;
- понять взаимосвязь предприятий, составляющих основу туристской индустрии;
- сформировать навыки предоставления услуг потребителям.

## 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины специалист должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>Знать</b>	технологии функционирования предприятий и организаций туризма; технологии функционирования предприятий и организаций гостеприимства; технологии функционирования предприятий и организаций общественного;
<b>Уметь</b>	применять на практике технологии деятельности предприятий и организаций туристской индустрии; выстраивать отношения между предприятиями индустрии.
<b>Владеть навыками</b>	предоставления услуг размещения; предоставления услуг питания; предоставления туристских услуг.

## ОП 07. Туристское ресурсоведение

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины является содействие становлению базовой профессиональной компетентности специалиста туристского направления путем овладения теоретических основ формирования и принципов размещения туристских ресурсов мира и Российской Федерации.

Задачи изучения дисциплины:

- определение теоретических основ туристского ресурсоведения;
- выявление природных и социально-экономических свойств туристских ресурсов;
- определение принципов классификации туристских ресурсов;
- характеристика основных типов туристских ресурсов.

### 2. Краткое содержание дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

<b>ЗНАТЬ</b>	- теоретические основы туристского ресурсоведения; - природные и социально-экономические свойства туристских ресурсов; - принципы классификации туристских ресурсов;
<b>УМЕТЬ</b>	- работать с географическими атласами и справочными статистическими

	материалами по туризму; - использовать полученные географические знания в туристской деятельности при разработке туров
ВЛАДЕТЬ	- навыками оценки туристских ресурсов в различных видах туризма - способностью к формированию географической культуры в сфере туризма; - способностью к использованию основных законов географии в профессиональной деятельности; - способностью к обработке и интерпретации, с использованием знаний географии данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме; - способностью самостоятельно находить и использовать различные источники географической информации в проектировании туристского продукта; - способностью к реализации проектов в туристской индустрии.

## ПМ 01. Предоставление турагентских услуг

### 1. Цель и задачи модуля

Целью учебной дисциплины является глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма, с учётом особенностей деятельности турагентств.

Задачи изучения дисциплины:

- подготовка обучающихся к практической деятельности в сфере реализации турпродукта;
- формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
- формирование прикладных навыков, позволяющих организовывать предоставление турагентских услуг на международном рынке туристских услуг;
- развитие способностей разрабатывать и применять нестандартные организационные решения.

### 2. Краткое содержание модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

**уметь:**

- определять и анализировать потребности заказчика;

выбирать оптимальный туристский продукт;  
осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);  
составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;  
взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;  
осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;  
принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;  
обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;  
разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;  
представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;  
оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;  
оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;  
составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);  
приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;  
принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;  
предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;  
консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;  
доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

**знать:**

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;  
требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;  
различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;  
методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;  
технологии использования базы данных;  
статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;  
особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;  
основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;  
виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;  
характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;  
правила оформления деловой документации;  
правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;

перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;  
перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;  
требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;  
информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

## **ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов**

### **1. Цель и задачи модуля**

Целью учебной дисциплины является глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма, с учётом особенностей деятельности по предоставлению услуг по сопровождению туристов.

Задачи изучения дисциплины:

- подготовка обучающихся к практической деятельности в сфере реализации турпродукта;
- формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
- формирование прикладных навыков, позволяющих организовывать предоставление услуг по сопровождению туристов на международном рынке туристских услуг;
- развитие способностей разрабатывать и применять нестандартные организационные решения.

### **2. Краткое содержание модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки;

**уметь:**

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;

контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;  
контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;  
проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;  
проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;  
контролировать наличие туристов;  
обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;  
оформлять отчёт о туристской поездке;  
оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

**знать:**

основы организации туристской деятельности;  
правила организации туристских поездок, экскурсий;  
требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;  
правила проведения инструктажа туристской группы;  
правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;  
основы анимационной деятельности;  
правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;  
приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;  
инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;  
правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;  
правила оказания первой медицинской помощи;  
контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;  
стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;  
правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

## **ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг**

### **1. Цель и задачи модуля**

Целью учебной дисциплины является глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма, с учётом особенностей деятельности туроператора.

Задачи изучения дисциплины:

- подготовка обучающихся к практической деятельности в сфере создания и реализации турпродукта;
- формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
- формирование прикладных навыков, позволяющих организовывать предоставление туроператорских услуг на международном рынке туристских услуг;
- развитие способностей разрабатывать и применять нестандартные организационные решения.

### **2. Краткое содержание модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездки, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

**уметь:**

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туров;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

**знать:**

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;



способы обработки статистических данных;  
методы работы с базами данных;  
методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;  
планирование программ турпоездки;  
основные правила и методику составления программ туров;  
правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;  
способы устранения проблем, возникающих во время тура;  
методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;  
методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;  
методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;  
основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;  
правила бронирования туруслуг;  
методику организации рекламных туров;  
правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;  
основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;  
технику проведения рекламной кампании;  
методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;  
техники эффективного делового общения, протокол и этикет;  
специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

## **ПМ 04. Управление функциональным подразделением организации**

### **1. Цель и задачи модуля**

Целью учебной дисциплины является глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма, с учётом особенностей управления функциональными подразделениями туристской сферы.

Задачи изучения дисциплины:

- подготовка обучающихся к практической деятельности в сфере управления функциональным подразделением;
- формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
- формирование прикладных навыков, позволяющих организовывать деятельность функциональных подразделений организации;
- развитие способностей разрабатывать и применять нестандартные организационные решения.

### **2. Краткое содержание модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;

проведения инструктажа работников;  
контроля качества работы персонала;  
составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;  
проведения презентаций;  
расчёта основных финансовых показателей деятельности организации  
(подразделения);

**уметь:**

собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;  
использовать различные методы принятия решений;  
составлять план работы подразделения;  
организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы,  
рабочие группы;  
работать в команде и осуществлять лидерские функции;  
осуществлять эффективное общение;  
проводить инструктаж работников;  
контролировать качество работы персонала;  
контролировать технические и санитарные условия в офисе;  
управлять конфликтами;  
работать и организовывать работу с офисной техникой;  
пользоваться стандартным программным обеспечением для организации  
делопроизводства;  
оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения;  
проводить презентации;  
рассчитывать основные финансовые показатели работы организации  
(подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат  
деятельности организации, порог рентабельности);  
собирать информацию о качестве работы подразделения;  
оценивать и анализировать качество работы подразделения;  
разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;  
внедрять инновационные методы работы;

**знать:**

значение планирования как функции управления;  
методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;  
виды планирования и приёмы эффективного планирования;  
эффективные методы принятия решений;  
основы организации туристской деятельности;  
стандарты качества в туризме;  
правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;  
приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;  
методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;  
принципы эффективного контроля;  
Трудовой кодекс Российской Федерации;  
организацию отчётности в туризме;  
основные финансовые показатели деятельности организации и методику их  
расчёта;  
методику проведения презентаций;  
основные показатели качества работы подразделения;  
методы по сбору информации о качестве работы подразделения;  
методы совершенствования работы подразделения;  
инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.