

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Григорьев Сергей Сергеевич
Должность: Заместитель директора по информатизации и цифровизации
Дата подписания: 02.04.2026 06:32:17
Уникальный программный ключ:
33b52346aed603d1e29801db513455d4dfc35e27

НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО

педагогическим советом

(протокол № 02-26 от «26» февраля 2026)

Председатель педагогического совета

Директор Л.Н. Цой



Рабочая программа профессионального модуля

ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ

ППССЗ по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Объем профессионального модуля – 144 час.

Якутск 2026

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервиз и туризм.

Разработчики рабочей программы:	НПОУ «ЯКИТ» (место работы)	Преподаватель (должность)	Зайцева Д.А. (инициалы, фамилия)
Обсуждено на заседании Отделения ЮиПД		«18» февраля 2026 г.	протокол № 02-26
Председатель отделения	Зав. отделением 		Д.А. Зайцева
Рассмотрено на заседании методического совета		«24» февраля 2026 г.	протокол № 02-26
Председатель методического совета	Директор НПОУ «ЯКИТ» Цой Л.Н. 		«24» февраля 2026 г.
Заместитель директора по научно- методической работе		Д.А. Зайцева	«24» февраля 2026 г.

п/п	Прилагаемый к Рабочей программе документ, содержащий текст обновления	Решение отделения		Подпись –зав. отделения	Фамилия И.О. зав. отделения
		дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

П. Профессиональный цикл

ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля.

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников».

Профессиональный модуль включает в себя междисциплинарные курсы МДК.03.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников «Портъе»; УП.ПМ. 03.01 Учебная практика и квалификационного экзамена.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **владеть навыками:**

- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- подготовки отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения, хранения ключей;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения и при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных

средств размещения;

- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- использовать полученные знания об особенностях профессиональной деятельности порттье; квалификационных характеристиках и требованиях профессионального стандарта;

- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- вести журнал передачи смены;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме и во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

в результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать:**

- нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении профессионального модуля:

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.

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; \

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.4. Количество часов на освоение профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 144 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 66 часов, из них практические занятия – 33 часа;
- учебная практика – 72 часа;
- квалификационный экзамен – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и 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, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09	МДК.03.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников «Портъе»	66	33	66	33	-	-	-	72	-
	Квалификационный экзамен	6								
	Всего:	144		66	33		-	-	72	-

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторных и практических занятий, внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающихся, курсовой работы (проекта), учебной и производственной практики	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников			
МДК.03.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников «Портье»			
Тема 1. Нормативно-правовое регулирование оказания гостиничных услуг	Содержание	12	1,2
	1. Законодательная база гостиничной деятельности 2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ 3. Миграционный учет и паспортно-визовый режим		
	Практическая работа 1. Анализ нормативных документов 2. Разработка документов для гостя На основе ПП РФ №1853 разработать. - памятку проживающего (правила отеля). - бланк заявления на согласие с правилами отеля. - форму акта приема-передачи номера. 3. Заполнение документов по миграционному учету 1. Проверка правильности предъявленных документов (макеты паспортов, виз). 2. Заполнение бланков уведомления о прибытии иностранного гражданина. 3. Заполнение анкеты для россиянина.	12	1,2
Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения	Содержание	21	1,2
	1. Служба СПиР в структуре отеля 2. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций 3. Технологический цикл обслуживания 4. Технология бронирования 5. Технология регистрации и размещения		

6. Работа с PMS 7. Обслуживание во время проживания 8. Технология выезда и расчетов 9. Действия в нештатных и ЧС 10. Практическая работа 11. Ночной аудит и сдача смены		
Практическая работа	21	1,2
Составление схемы взаимодействия Составить схему «Рабочее место порттье». Указать: 1. Внешние коммуникации (с кем общается). 2. Документооборот (какие журналы, отчеты ведет). 3. Оборудование (PMS, телефон, сканер паспортов, POS-терминал).	2	
Построение карты пути гостя (Customer Journey Map) Составить подробную CJM для одного гостя (командировочного) и для семьи с детьми. Описать действия порттье на каждом этапе.	3	
Обработка заявок на бронирование Принять заявки по телефону и email. Внести данные в учебную версию PMS или таблицу Excel. Рассчитать стоимость с учетом политики отмен.	2	
Ролевая игра "Заезд гостя" Отработка процедуры Check-in: 1. Для россиянина. 2. Для иностранца. 3. В ситуации "проблема с бронированием".	3	
Работа в программе (учебный контур) Внесение данных о госте, создание брони, заселение, перевод номера в статус "грязный" после выезда, формирование простого отчета.	3	
Обработка запросов гостя Отработка действий: 1. Принять просьбу о дополнительной подушке (передать в Housekeeping). 2. Помочь забронировать билет в театр (поиск информации). 3. Оформить находку (Lost&Found).	2	
Ролевая игра «Выезд гостя» Отработка процедуры Check-out: 1. Расчет наличными.	2	

	2. Расчет банковской картой. 3. Решение спорной ситуации по счету (гость не согласен с мини-баром).		
	Отработка действий при ЧС 1. Отработка скрипта «Пожарная тревога»: звонок в 112, сообщение гостям, контроль эвакуации. 2. Оказание первой помощи (на тренажере).	2	
	Составление отчетности Заполнение журнала передачи смен. Формирование отчетов в PMS (загрузка номеров, выручка за день). Подготовка денежных средств к инкассации.	2	
ИТОГО		66	
Учебная практика Виды работ: 1. Организационно-правовые основы работы портье 2. Работа с информационными системами (PMS) 3. Прием и размещение гостей (Check-in) 4. Обслуживание гостей во время проживания 5. Выезд и расчеты (Check-out) 6. Завершение смены и отчетность 7. Действия в чрезвычайных ситуациях 8. Разрешение конфликтных ситуаций		72	1,2,3
Квалификационный экзамен		6	
ВСЕГО		144	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Технологии гостиничного обслуживания»

3.2. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587399>

3. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 511 с. — (Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853).
2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
4. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» (приказ Минтруда России от 05.09.2017 № 659н).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется педагогическим работником в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	- Соблюдение алгоритма регистрации российских и иностранных граждан в соответствии с миграционным законодательством; - Корректное заполнение анкет, бланков уведомлений и регистрационных карт; - Правильная работа в PMS (ввод данных, выбор номера, установка тарифа); - Соблюдение стандартов приветствия и общения с гостем при заезде; - Правильное оформление процедуры выдачи ключей и карт доступа; - Соблюдение процедуры приема ценностей на хранение и учета забытых вещей.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (ролевые игры "Заезд гостя", "Работа с документами"); проверка правильности заполнения бланков.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	- Правильный прием и обработка заявок на бронирование (по телефону, email); - Корректное внесение данных брони в PMS; - Владение техникой апсейлинга (предложение номера категорией выше); - Точное информирование	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (ролевые игры "Прием заявки на бронь", "Консультирование гостя"); проверка созданных броней в PMS.

	гостя об условиях бронирования и политике отмен; - Умение находить и предоставлять информацию о дополнительных услугах (консьерж-сервис).	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	- Соблюдение санитарно-гигиенических требований на рабочем месте; - Знание и соблюдение правил антитеррористической безопасности; - Правильные действия при возникновении чрезвычайной ситуации (пожар, эвакуация); - Владение навыками оказания первой помощи.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (тренинг по ЧС, отработка первой помощи); устный опрос.
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- Умение планировать свою работу в течение смены (расстановка приоритетов); - Своевременное выполнение текущих задач по обслуживанию гостей; - Координация простых действий сотрудников смежных служб (коридорный, горничная).	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- Правильная передача запросов гостей в смежные службы (инженерия, хаускипинг); - Контроль исполнения переданных поручений; - Взаимодействие с коллегами при разрешении конфликтных ситуаций.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- Самостоятельное выявление проблемы (отсутствие брони, овербукинг, жалоба гостя); - Выбор оптимального алгоритма действий в нестандартной ситуации; - Оценка результатов своих действий и их последствий для гостя и отеля.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (решение ситуационных задач, кейсов).
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	- Уверенная работа в PMS (поиск, ввод, редактирование	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (работа в

информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	информации); - Использование оргтехники (сканер паспортов, принтер, POS-терминал); - Поиск необходимой информации для гостя (достопримечательности, транспорт, услуги); - Формирование отчетов по итогам смены.	программе, работа с оргтехникой); проверка сформированных отчетов.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- Правильное проведение расчетов с гостями (наличные, банковские карты); - Соблюдение кассовой дисциплины, сверка остатков; - Знание нормативно-правовой базы (Правила предоставления гостиничных услуг, миграционный учет).	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (проведение расчетов); проверка правильности заполнения кассовых документов.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- Конструктивное взаимодействие с коллегами при решении рабочих задач; - Участие в передаче смены (устный инструктаж, заполнение журнала); - Бесконфликтное общение в коллективе, взаимопомощь.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (работа в парах, групповая работа).
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- Грамотное устное общение с гостями (приветствие, информирование, решение проблем); - Правильное оформление документов на русском языке (анкеты, счета, акты); - Проявление толерантности и уважения к гостям разных культур.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (ролевые игры, общение с "гостями").
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- Соблюдение правил пожарной безопасности и антитеррористической защищенности; - Правильные действия при эвакуации, оказание помощи гостям в ЧС; - Применение принципов ресурсосбережения (экономия бумаги, воды, электроэнергии).	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (тренинг по ЧС, отработка эвакуации).

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- Понимание устной речи иностранных гостей (базовый уровень); - Умение задать простые вопросы и ответить на них на иностранном языке (заезд, выезд, просьбы); - Чтение и понимание документов иностранных гостей (загранпаспорт, виза).	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике (ролевые игры с "иностранцами гостями"); проверка правильности чтения документов.
---	---	---