

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Царскосельский аграрно-технологический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа



Т.М. Челей

«27» июня 2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Санкт-Петербург
2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля.....	4
2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля	5
3 Структура и содержание профессионального модуля.....	8
4 Условия реализации профессионального модуля	13
5 Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих является частью программы подготовки специалистов среднего звена и составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

- приеме и размещении гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- в применении операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

уметь:

- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- осуществлять деятельность служащего по приёму, регистрации, размещению и выписке гостей;
- регистрировать гостей (индивидуальных, корпоративных, VIP, группы, иностранных граждан);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- предоставлять гостю информацию о службах и услугах;
 - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
 - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
 - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- производить уборку номерного фонда после выезда гостей;
 - осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

знать:

- Правила предоставления гостиничных услуг

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы приёма и размещения;
 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности их обслуживания;
 - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
 - принципы взаимодействия с другими службами отеля;
 - сервисные стандарты housekeeping;
 - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
 - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
 - принципы управления материально-производственными запасами;
 - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
 - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего – 452 часа, в том числе:

в форме практической подготовки – 380 ч.;

Практики, в том числе:

- учебная практика – 2 недели, 72 часа;
- производственная практика – 5 недель, 180 часов.

Промежуточная аттестация – 6 ч.,

в форме:

дифференцированного зачета по МДК.03.01 в 4 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.03.02 в 4 семестре;

экзамена по модулю ПМ.03 в 4 семестре.

2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, соответствующие ему профессиональные (ПК) и общие (ОК) компетенции:

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 3.1	Осуществлять деятельность по приему и размещению гостей при поселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения (для портье)
ПК 3.2	Осуществлять деятельность по поддержанию чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию (для горничной)

3 Структура и содержание профессионального модуля

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Сумм. учебная нагрузка, ч.	в т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля								
				Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа, ч.
				Обучение по МДК				Практики			Консультации, ч	
				Всего, часов	в т.ч.			Учебная	Производственная			
Промежуточная аттестация, ч.	Лекции, ч.	лабораторные и практические занятия, ч.	курсовая работа (проект), ч.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ОК 1 - 9 ПК 1.4, 3.1	МДК.03.01 Выполнение работ по профессии 25627 Портые	97	64	92	-	26	64	-	-	-	2	5
ОК 1 - 9 ПК 3.2	МДК.03.02 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	97	64	92	-	26	64	-	-	-	2	5
ОК 1 - 9 ПК 1.4, 3.1, 3.2	Учебная практика по профессиям 25627 Портые и 11695 Горничная	72	72						72		-	-
ОК 1, 4, 7, 9 ПК 2.2,	Производственная практика по профессиям 25627 Портые и 11695 Горничная	180	180							180	-	-
	Консультация	4										
	Экзамен по модулю	6	-		6						-	
	Всего:	452	380	184	6	52	128	-	72	180	4	10

3.1 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

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) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
1	2	3
МДК 03.01 Выполнение работ по профессии 25627 Портье		26/64
Тема 1. Роль Службы Приема и Размещения в структуре гостиничного предприятия	Лекции - Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. - Организационная структура управления гостиницей. - Стандарты обслуживания. - Служба приема и размещения: цели, основные функции. - Виды услуг гостиничного предприятия. - Категории гостей.	12
	Практические занятия - Внешний вид сотрудников СПиР. - Предоставление туристской информации гостю - Оформление бланков строгой отчетности. - Ситуационные задачи по информированию и выполнению запросов гостей. - Составить восьмичасовой график работы сотрудников службы приема и размещения по заданным условиям - Решение задач: распределение гостиничных номеров по запросу и составление необходимой документации.	24
Тема 2. Деятельность сотрудников службы приема и размещения	Лекции - Технологический цикл гостиницы - Прием, регистрация и размещение гостей - Предоставление основных и дополнительных услуг: питание, аренда конференцзала, СПА - услуги и т.д. - Выезд гостей	14
	Практические занятия - Составление диалога при приеме и регистрации гостя - Составление диалога: выяснение вопросов платежеспособности гостя. Авторизация кредитных карт. Предавторизация	40

	<ul style="list-style-type: none"> - Ролевая игра: эффективное выполнение просьб гостей - Предоставление информации гостям об отеле и услугах на Reception/ по телефону - Работа с жалобами гостей - Составление ответа на запрос - Составление ответа на претензию - Решение задач: расчет основных показателей гостиницы KPI - Решение задач: отчет руководителя службы приема и размещения (анализ KPI) 	
	Самостоятельная работа	5
	<ul style="list-style-type: none"> - Подготовить диалог с гостем: «Заселение в гостиницу» - Подготовить диалог с гостем: «Информирование гостя о городе» 	
	ИТОГО по МДК 03.01	97
МДК.03.02 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная		26/64
Тема 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Лекции	12
	<ul style="list-style-type: none"> - Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. - Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования. - Соблюдение мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. - Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. - Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. - Деловое общение. Этика и этикет. 	
	Практические занятия	24
	<ul style="list-style-type: none"> - Внешний вид сотрудников - Комплектование тележки для уборки номерного фонда - Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде - Уборка спальни, комнат в номерном фонде - Комплектование номера расходными материалами - Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке - Оформление контроля качества уборки номеров - Ситуационные задачи по информированию и выполнению запросов гостей. 	
Тема 2. Организация позажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Лекции	14
	<ul style="list-style-type: none"> - Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. - Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». - Уборочные материалы, техника, инвентарь - Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. 	

	<p>Практические занятия</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оформление технологических документов службы номерного фонда. - Составление памятки по уборке помещений гостиницы. - Уборка ванной комнаты в номерном фонде. - Застил кровати - Оформление забытых вещей. Заполнение журнала регистрации забытых и оставленных гостем вещей - Составление чек-листа контроля качества уборки номеров. - Категории VIP-гостей и принципы их обслуживания - Разработка системы привилегий для разных уровней VIP-гостей - Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих - Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. 	40
	<p>Самостоятельная работа</p> <ul style="list-style-type: none"> - Составить таблицу по основным средствам гостиницы - Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда 	5
	<p>ИТОГО по МДК 03.02</p>	97
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вводный инструктаж. Организация рабочего места. - Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице - Оформление и подготовка счетов гостей. - Работа с просьбами и жалобами гостей. - Отработка процедуры поселения гостя. - Отработка процедуры выезда гостя. - Вводный инструктаж. Организация рабочего места. - Прохождение инструктажа по технике безопасности для горничной. - Отработка процесса входа горничной в номер. - Ознакомление с табличками о просьбе гостей по проведению текущей уборки номера. - Проведение текущей уборки спальни, комнат в номерном фонде. - Уборка ванной комнаты. - Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде. - Контроль ассортимента минибара в номерном фонде. 	72 36/36	

<ul style="list-style-type: none"> - Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде. - Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде. - Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде. - Сдача вещей гостя в стирку, химчистку по его заявке. - Подведение итогов практики, оформление документации. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). - Отработка навыков регистрации иностранных граждан. - Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). - Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. <ul style="list-style-type: none"> - Проведение контроля готовности номеров к заселению - Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой - Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. - Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. - Ведение учета забытых вещей. <p>Подведение итогов практики, оформление документации.</p>	<p>180 90/90</p>
<p>Промежуточная аттестация экзамен по модулю</p>	<p>6</p>
<p>Всего</p>	<p>452</p>

4 Условия реализации профессионального модуля

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие кабинетов и лабораторий:

- Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»;

- Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

- Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная»,

- Оснащенные базы практики.

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж 1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Вuro 1.8 метра – 1 шт., МФУ, стойка регистрации, сейф, POS-терминал, детектор валют.

Программное обеспечение:

1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ»

2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс»

3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365).

4. Специализированное программное обеспечение.

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

МДК 03.01.

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, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

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

Дополнительные источники:

1. 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, 2022. —462 с. —(Профессиональное образование). —ISBN 978-5-534-04604-5. —Текст : электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —URL: <https://urait.ru/bcode/490168>.

Журналы (электронные):

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

МДК 03.02.

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

Дополнительные источники:

Мехтиханова, Н. Н. Управление персоналом: психологическая оценка персонала : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Н. Мехтиханова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13047-

8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495336>

Электронные издания

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Освоению данного профессионального модуля должны сопутствовать учебные дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация профессионального модуля обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации профессионального модуля, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

5 Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены основные и дополнительные услуги.</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых 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>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы. <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p>
ПК 3.1 Осуществлять деятельность по приему и размещению гостей при поселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения (для портье)	Выполнять работы в соответствии с деятельностью по работе с гостями	<ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ПК 3.2 Осуществлять деятельность по поддержанию чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию (для горничной)	Выполнять работы в соответствии с деятельностью по работе с гостями	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию деятельности служб приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	Знать виды технических средств сбора и обработки	

информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	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	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать со службами гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах. 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	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Понимать значимость своей профессии	
ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	Оказывать первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	

<p>применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>		
<p>ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Применять средства информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	