

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

наименование учебной
дисциплины

Сервисная деятельность

код, специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
цикла экономических дисциплин и
дисциплин сервиса

Протокол № 6
от «06» июня 2020 года

Разработана на основе Федерального государ-
ственного образовательного стандарта по специ-
альности среднего профессионального образования
43.02.11 Гостиничный сервис

Председатель предметно-цикловой
комиссии



Подпись

Е. В. Трипкош
Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО



Подпись

С.П. Боярская
Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Мищерина М.В., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Андросюк И.Р., преподаватель первой категории ОСПО Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент Ахмедов Р.В., директор ИП «Ахмедов Р.В. отель FamilySpaResort»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

Рецензент: Поддубная В.Р., преподаватель первой категории ОСПО КФ «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базового уровня подготовки.

1.2. Предварительные компетенции, сформированные у обучающихся до начала изучения дисциплины

До изучения дисциплины студент обладает знаниями, умениями и навыками полученными в процессе изучения дисциплин Математика, Экономика, Право, Информатика при реализации программы среднего общего образования на 1 курсе

1.3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

1.4. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к реализации освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- понимать место и роль сервиса в экономической системе России;
- применять полученные знания в области сервисной деятельности;
- справляться с непредвиденными ситуациями во взаимодействии с клиентами;
- компетентно общаться с клиентами и сотрудниками;
- оперировать основными понятиями и определениями, используемыми в дисциплине «Сервисная деятельность».

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- принципы, функции и задачи сервиса.
- социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности;
- основные этапы развития сервисной деятельности в России;
- виды сервисной деятельности; основные подходы к осуществлению сервиса;
- структура и особенности рынка услуг;
- классификация услуг; отличие услуги от товара; жизненный цикл услуги;
- классификация сервисных предприятий; принципы командообразования;
- контактная зона; виды, формы и стили общения;
- методы, формы и виды обслуживания;
- факторы, влияющие на покупательское поведение; процесс принятия решения потребителем;
- содержание психологической, этической, эстетической культуры сервиса;
- виды конфликтов; причины и способы разрешения конфликтных ситуаций;
- содержание сервисных технологий; категории новой продукции;
- порядок образования сервисной организации; Закона «О защите прав потребителей»;
- качество услуг; стандартизация, сертификация и лицензирование видов деятельности.

1.5. Результаты освоения дисциплины

Результатом освоения общепрофессиональной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.6. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающихся 96 часов, в том числе:

обязательная аудиторная нагрузка обучающихся 64 часа;

самостоятельная работа обучающихся 24 часа.

Консультации – 8 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	24
в том числе:	
▪ работа с учебником, нормативной литературой и другими источниками информации	5
▪ подготовка реферативной работы	5
▪ составление конспекта по перечню вопросов	7
▪ подготовка выступлений, сообщений и докладов, работа с Интернет-ресурсами	7
▪ консультации	8
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность

Коды ОК и ПК	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
	Раздел 1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности		13	
ОК 4,6,7,8	Тема 1.1. Введение в дисциплину.	Предмет, содержание и задачи дисциплины. Сущность понятий «сервис», «сервисная деятельность», «обслуживание», «услуга», «сфера услуг». Принципы, функции и задачи сервиса.	2	1
ОК 4,7,8	Тема 1.2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека.	Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.	2	2
ОК 4,8	Тема 1.3. Основные этапы развития сервисной деятельности в России.	Возникновение сервиса в России. Факторы развития хозяйствования и услуг в России. Структура и развитие услуг в СССР. Бытовое обслуживание в России в 1917-1921. Сфера услуг в годы нэпа. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.	2	2
		Практические занятия	2	
		Бытовое обслуживание в СССР.		
	Самостоятельная работа: работа с учебной литературой. Подготовка реферативной работы по темам: Сервисная деятельность в развивающихся странах, «Питейный сервис» в России начала XX в., музейный сервис в России, туристский сервис в СССР, русские почты, Сфера услуг и быта в России 18 в., Сфера услуг и быта в России 19 в., Частная жизнь в любой традиционной культуре. Китай, мусульмане-арабы		5	

Раздел 2. Организация сервисной деятельности			33	
ОК 4 ПК 1.1	Тема 2.1. Виды сервисной деятельности. Основные подходы к осуществлению сервиса.	Виды сервисной деятельности. Виды сервиса (по содержанию работ, по отраслевому принципу). Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный, исследовательский, сервис – обязанность производителя, сервис – обязанность поставщика, сервис как хозяйственная деятельность и др.).	2	2
		Практические занятия	2	
		Виды сервисной деятельности в России.		
ОК 2, 4, 7 ПК 4.3.	Тема 2.2. Формирование рынка услуг и его особенности.	Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Предпосылки возникновения российского рынка услуг. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг.	2	2
ОК 4 ПК 2.3. ПК 4.1	Тема 2.3. Услуга.	Классификация услуг (Общая классификация услуг, по функциональной направленности). Материальные и социально-культурные услуги и их характеристика.	2	2
		Основные характеристики услуг (неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, неспособность услуг к хранению). Отличие услуги от материально-вещественного товара. Жизненный цикл услуги.	2	2
		Практические занятия	2	
		Особенности функционирования отдельных видов услуг.		
ОК 4,6 ПК 2.3. ПК 2.4	Тема 2.4. Предприятие сервиса на рынке услуг.	Организационно-правовые формы сервисных предприятий. Персонала организации как команда. Признаки персонала. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Понятие команды. Основные признаки команды. Факторы, определяющие роли в команде.	2	2
		Практические занятия	2	
		Команда как способ коллективного взаимодействия работников сервисного предприятия.		

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
ОК 4,6 ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.3.	Тема 2.5. Роль общения в сервисной деятельности.	Понятие общения. Виды общения (вербальное и невербальное общение). Формы и стили общения работника сервисного предприятия.	2	2
		Практические занятия	2	
		Приемы эффективного общения		
ОК 4,6,7 ПК 2.3. ПК 3.1	Тема 2.6. Обслуживание на предприятии сервиса.	Понятие обслуживание, организация обслуживания. Понятие «Контактная зона» особенности организации. Формы и методы обслуживания на предприятии сервиса. Предпродажное и послепродажное обслуживание.	2	2
ОК 4,6 ПК 4.1- ПК 4.4.	Тема 2.7. Маркетинг в организациях сферы услуг.	Расширение концепции «маркетинг-микс» для организаций сферы услуг. Треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг. . Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг.	2	2
ОК 4,6 ПК 1.3	Тема 2.8. Поведение потребителей.	Факторы, влияющие на покупательское поведение. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	2	2
		Практические занятия	2	
		Поведение потребителей на рынке услуг.		
	Самостоятельная работа: Проработка конспектов занятий. Работа с учебной литературой. Гостиничная индустрия как вид сервисной деятельности. Анимационный сервис. Роль и виды рекламы в сервисной деятельности. Транспортные услуги. Организация питания как комплекс сервисных услуг. Сфера бытового обслуживания населения. Хостел, как сервисная услуга. Динамика мирового рынка услуг. Техническое обслуживание и ремонт организации. Фасилити менеджмент как новый подход к обслуживанию организации.		5	
	Раздел 3. Этические и психологические аспекты сервисной деятельности.		17	
ОК 4,6 ПК 3.1	Тема 3.1. Психология сервиса. Особенности процесса обслуживания потребителя.	Понятия психологии, психологии сервиса. Задачи психологии сервиса. Структура личности. Психологические компоненты деятельности работника сферы сервиса. Психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Виды темпераментов клиентов и работников сервисного предприятия.	2	2
		Практические занятия	2	
		Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особен-		

		ностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.		
ОК 2, 4,6	Тема 3.2. Этическая и эстетическая культура сервиса.	Понятие культуры сервиса, культуры обслуживания. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Кодекс профессиональной этики. Эстетические особенности внешнего оформления зданий, интерьера и рабочего места предприятий сферы услуг.	2	
		Практические занятия	2	
		Этика и эстетика в работе сотрудника сервисного предприятия.		
ОК 1, 4,6, ОК 8 ПК 2.2 ПК 2.4	Тема 3.3. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов.	Понятие конфликта и жалобы. Виды конфликтов. Основные причины конфликтов. Основные модели поведения личности в конфликте. Исходы и способы разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса.	2	2
		Практические занятия	2	
		Поведение в конфликте.		
	Самостоятельная работа: Проработка конспектов занятий. Работа с учебной литературой. Подготовка реферативных работ: Этикет. История возникновения. Виды профессиональной этики. Внешний облик делового человека. Международный этикет.		5	
	Раздел 4. Понятие сервисных технологий		11	
ОК 4,9 ПК 4.1 ПК 4.3	Тема 4.1. Новые технологии в сфере услуг.	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка, область применения; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Инвестиции в новые технологии.	2	2
ОК 4,9 ПК 4.1 ПК 4.3	Тема 4.2. Разработка и создание новых видов услуг.	Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Принципы разработки услуг. Модель процесса разработки услуги.	2	2
		Практические занятия	2	
		Новые виды услуг на российском рынке.		
	Самостоятельная работа: Проработка конспектов занятий. Работа с учебной литературой. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. Мерчендайзинг как современная форма розничной торговой услуги.		5	
	Раздел 5. Качество сервиса		14	
ОК 2,4,6 ПК 2.3.	Тема 5.1.Нормативно-правовые аспекты сервис-	Этапы образования сервисной организации. Понятие договора. Виды договоров. Содержание договора. Закон РФ «О защите прав потребителей». Прави-	2	2

	ной деятельности.	ла бытового обслуживания населения в Российской Федерации.		
		Практические занятия	2	
		Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.		
ОК 2,4 ПК 2.4 ПК 2.6	Тема 5.2. Качество в сервисной деятельности.	Понятие качества, качества услуги, качества обслуживания. Воспринятое качество услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг.	2	2
		Стандартизация и сертификация услуг как инструмент обеспечения их качества. Лицензирование видов деятельности. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.	2	2
		Практические занятия	2	
		Оценка качества обслуживания клиентов на сервисных предприятиях г. Краснодара.		
	Самостоятельная работа: Работа с учебной литературой. Подготовка реферативных работ: Кружки качества.		4	
	консультации			
	Всего:		8	
			96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента и управления персоналом

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся;

Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition, PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

3.2. Интерактивные формы обучения студентов при изучении дисциплины

Тема	Количество часов	Интерактивная форма проведения занятия
Тема I.3. Основные этапы развития сервисной деятельности в России	2 часа	Просмотр и обсуждение Документального фильма "Бытовое обслуживание в СССР"
Тема3.3. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов	2 часа	Деловая игра "Поведение личности в конфликте"
Тема 4.1. Новые технологии в сфере услуг	2 часа	Просмотр и обсуждение фильма "Новые виды услуг на российском рынке(нанотехнологии)"

3.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей».
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
3. 4. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 208 с.
5. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калчев. Под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: ИТК Дашков и К°, 2017.

Дополнительные источники:

1. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие / Г.А. Аванесова. – 3-е изд., испр. и доп.— М.: Аспект Пресс, 2011.
2. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового

общения (сфера сервиса). – <http://znanium.com/catalog/product/535092> М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016.

3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. – М.: КНОРУС, 2013.

4. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента : учеб. Пособие / Н.И. Кабушкин. –11-е изд., испр. – М. : Новое знание, 2012.

5. Введение в специальность: история сервиса / Д.А. Аманжолова, В.Э.

6. Багдасарян, В.Н. Горлов и др.: Учебное пособие. – М: ИНФРА – М, 2013.

7. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. Пособие. /О.Т. Лойко.– М.:Академия, 2012.

8. Юнг К.Г. Психологические типы. М., 2013

9. Управление качеством: [учебник] / Шевчук Д.А.–М.:ГроссМедиа, РОСБУХ,2012.

10. Захарова Т.И., Гаврилова С.В. Мотивация трудовой деятельности: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. Центр ЕАОИ. 2012.

11. Основы маркетинга. Краткий курс. : Пер. с англ. – М. : Издательский дом «Вильямс», 2012.

12. Блэкуэл Р., Миниард П., Энджел Дж. Поведение потребителей. 11-е изд. / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2013.

13. Карнаухова В.К., Краковская К.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – М. ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2011 – 256с. (Серия «Туризм и сервис»).

Интернет источники:

<http://marketing.rbc.ru/>

<http://www.trepsy.net/>

<http://personaldept.h12.ru/index.html>

<http://dokonline.com/index.ph>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
понимать место и роль сервиса в экономической системе России	Экспертная оценка при устном опросе
применять полученные знания в области сервисной деятельности	Экспертная оценка при проведении устного и письменного опроса
справляться с непредвиденными ситуациями во взаимодействии с клиентами.	Экспертная оценка при проведении устного и письменного опроса
компетентно общаться с клиентами и сотрудниками.	Экспертная оценка при устном опросе
оперировать основными понятиями и определениями, используемыми в дисциплине «Сервисная деятельность».	Экспертная оценка (баллы), выставленная при выполнении письменных тестовых заданий
Знания:	
Принципы, функции и задачи сервиса.	Экспертная оценка при проведении устного и письменного опроса.
социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности; Основные этапы развития сервисной деятельности в России	Экспертная оценка при проведении устного опроса и за написание докладов
виды сервисной деятельности. Основные подходы к осуществлению сервиса	Экспертная оценка (баллы), выставленная при проведении устного опроса, докладов
Структура и особенности рынка услуг	Экспертная оценка (баллы) при проведении устного опроса, докладов
Классификация услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Жизненный цикл услуги.	Экспертная оценка (баллы), при проведении устного опроса, докладов
Классификация сервисных предприятий. Принципы командообразования.	Экспертная оценка (баллы), выставленная при устном опросе и индивидуальных заданий
Контактная зона. Виды, формы и стили общения.	Экспертная оценка (баллы), выставленная при проведении устного опроса и выполнении индивидуальных заданий
Методы, формы и виды обслуживания.	Экспертная оценка (баллы) выполнении письменных тестовых заданий, докладов

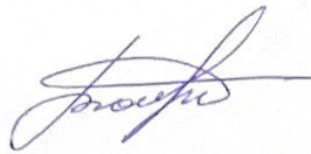
Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем.	Экспертная оценка (баллы) при проведении устного опроса и выполнении письменных тестовых заданий
Содержание психологической, этической, эстетической культуры сервиса	Экспертная оценка (баллы) при проведении устного опроса и выполнении индивидуальных заданий
Виды конфликтов. Основные причины и способы разрешения конфликтных ситуаций.	Экспертная оценка (баллы) при проведении устного опроса и выполнении индивидуальных заданий
Понятие и содержание сервисных технологий. Категории новой продукции.	Экспертная оценка (баллы) при проведении устного опроса и выполнении письменных тестовых заданий
Порядок образования сервисной организации. Закон «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.	Экспертная оценка (баллы) при проведении устного опроса и выполнении индивидуальных заданий
Качество услуг Стандартизация, сертификация и лицензирование видов деятельности.	Экспертная оценка (баллы) при проведении устного опроса

Оценочные средства для всех видов контроля отражены в ФОС по учебной дисциплине.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменения и дополнения в рабочей
программе раскатореков и оформеков на
заседаии предметно-циклоевой комиссии
дисциплины гостиничного сервиса от
26.04.2021 (Протокол №5)

Председатель ПЦК



Брунько Ю.И.