



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора

Н.М. Сидоркина

"24" апреля 2023



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по дисциплине

«Технология и организация гостиничных услуг»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Технология и организация гостиничных услуг»
составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного
стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис**
профиль подготовки «Социально-культурный сервис»

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «24» 04 2023г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент

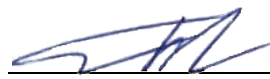

_____ Катеринич О.А.
подпись
«24» 04 2023г.

Заведующий кафедрой


_____ В.И. Кузнецов
подпись
«24» 04 2023г.

Согласовано:

Директор ООО «Бонжур»


_____ Э.В. Бударина
подпись
«24» 04 2023г.

Директор ООО «Катальпа»


_____ О.А. Катеринич
подпись
«24» 04 2023г.

**Лист визирувания оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Технология и организация
гостиничных услуг»

проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по «Технология и организация гостиничных услуг»

проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Технология и организация
гостиничных услуг»

проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Технология и организация
гостиничных услуг»

проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	12

1 . Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-2: Способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм

ПК-2: способность к разработке технологии процесса сервиса

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
УК-2	УК-2.1	Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия решений	Л., П.р., С.р	1.1.-1.12 2.1.-2.9	Контрольные вопросы № 1-40	Ответы на экзаменационные вопросы; выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования.
	УК-2.2	Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов				
	УК-2.3	Владеет методиками разработки цели и задач проекта, методами оценки продолжительности и стоимости проекта				
ПК-2	ПК-2.1	Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Л., П.р., С.р	1.1.-1.12 2.1.-2.9	Контрольные вопросы № 1-40	Ответы на экзаменационные вопросы; выполнение практической работы и ее защита по
	ПК-2.2	Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, документацию в				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме практических работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		процессе обслуживания, анализировать потребности клиентов и социальную политику в сфере услуг.				контрольным вопросам в форме собеседования.
	ПК-2.3	Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.				

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Текущий контроль (50 баллов ⁵)						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно; 41-60 – удовлетвори тельно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставаются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	-	-
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен проводится в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками находить стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации;
 - у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
 - в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.
- Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Устный опрос

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения.
2. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ.
3. Характеристика Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Характеристика закона «О защите прав потребителей»
5. Анализ Системы классификации гостиниц и других средств размещения.
6. Организационно-управленческая структура гостиницы.
7. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в туристском предприятии.
7. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
8. Характеристика услуг гостиницы.
9. Структура гостиничного продукта: составные уровни.
10. Ассортиментная политика гостиницы.
11. Гостиничные пакеты: формирование и продвижение.
12. Характеристика услуг предприятия питания в структуре туристского продукта.
13. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
14. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
15. Технологии обслуживания в предприятиях общественного питания в структуре туристских услуг.
16. Типы гостиничного продукта в структуре туристских услуг.
17. Формы и виды обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
18. Развитие международных франчайзинговых цепей.
19. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
20. Нормативное регулирование кадрового управления.
21. Методы ценообразования гостиничного продукта.
22. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
23. Методы исследования гостиничного рынка.
24. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
25. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
26. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
27. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
28. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
29. Этапы становления гостиничного бизнеса.
30. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
31. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга. Преимущества франчайзингового управления.
32. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
33. Параметры классификации коллективных средств размещения.
34. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
35. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
36. Классификация средств размещения в России.
37. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.

38. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».

Темы курсовых работ

1. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
2. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав.
3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице.
4. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
5. Характеристика услуг гостиницы.
6. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
7. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
8. Типы гостиничного продукта.
9. Правила разработки новых продуктов (услуг).
10. Порядок расчета за проживание в гостинице.
11. Типы бронирования мест в гостинице.
12. Интернет-бронирование мест в гостинице.
13. Порядок бронирования мест в гостинице.
14. Аннуляция бронирования.
15. Порядок регистрации и размещения гостей.
16. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
17. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг.
18. Организация обслуживания гостя в номере гостиницы.
19. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательной уборки номеров, виды уборки номера, этапы в процессе уборки номеров).
20. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи.

2.2 Типовые экзаменационные материалы

2.2.1 Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для экзамена.

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения.
2. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
4. Организационно-управленческая структура гостиницы.
5. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Служба управления номерным фондом – функции, профессиональный состав.
7. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
8. Служба приема и расчетная часть – функции, профессиональный состав.
9. Хозяйственная служба гостиницы – функции, профессиональный состав.
10. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
11. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
12. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав.
13. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице.
14. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
15. Характеристика услуг гостиницы.
16. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
17. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
18. Типы гостиничного продукта.
19. Правила разработки новых продуктов (услуг).
20. Порядок расчета за проживание в гостинице.

21. Типы бронирования мест в гостинице.
22. Интернет-бронирование мест в гостинице.
23. Порядок бронирования мест в гостинице.
24. Аннуляция бронирования.
25. Порядок регистрации и размещения гостей.
26. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
27. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг.
28. Организация обслуживания гостя в номере гостиницы.
29. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательной уборки номеров, виды уборки номера, этапы в процессе уборки номеров).
30. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи.
31. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
32. Генеральная уборка.
33. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
34. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.
35. Порядок расчета за дополнительные платные услуги.
36. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
37. Виды и методы оплаты за предоставленные гостиницей услуги.
38. Организация питания гостей в гостинице.
39. Дополнительные услуги. Порядок предоставления дополнительных услуг.
40. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Институт технологий (филиал) федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Донской государственный технический университет»
в г. Волгодонске Ростовской области
ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

на 2019 /2020 учебный год

Дисциплина Технология и организация гостиничных услуг

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения
2. Правила разработки новых продуктов (услуг)
3. Практическое задание.

Зав.кафедрой _____

(подпись)

В.И. Кузнецов

(Ф.И.О.)

_____ (дата)

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

1 теоретический вопрос (*1 уровень*) -10 баллов;

2 теоретический вопрос (*2 уровень*) -15 баллов;

3 практическая задача (*3 уровень*) -25 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Технология и организация гостиничных услуг»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
УК-2	УК-2.1 необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия решений		Вопросы к экзамену № 1-40	УК-2.2 анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов		Темы к практической работе №1-40	УК – 2.3 методиками разработки цели и задач проекта, методами оценки продолжительности и стоимости проекта		Вопросы к экзамену № 1-40
ПК-2	ПК-2.1 материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса		Вопросы к экзамену № 1-40	ПК-2.2 применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, документацию в процессе обслуживания, анализировать потребности клиентов и социальную политику в сфере услуг.		Темы к практической работе №1-40	ПК-2.3 навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.		Вопросы к экзамену № 1-40

Примечание

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.