бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна» от 31.08.2022 № 580

от 22.06.2023 № 514

**рабочая ПРОГРАММа**

**УЧЕБНОЙ дисциплины**

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Вологда

2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Попова Т.А., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрена и рекомендована к использованию в образовательном процессе предметной цикловой комиссией БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол №1 от 31.08.2022 г., Протокол № 11 от 13.06.2023

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины | 4 |
| 2. Структура и содержание учебной программы | 9 |
| 3. Условия реализации учебной дисциплины | 15 |
| 4. Контроль и оценка результатов основания учебной дисциплины | 15 |

**1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**1.1. Область применения рабочей программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, сформированной за счет часов вариативной части ФГОС СПО.

Вариативная часть дает возможность расширения и углубления компетенций, установленных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда и возможностями продолжения образования.

* 1. **Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования**

Учебная дисциплина ОП.09 Сервисная деятельность входит в общепрофессиональный цикл.

* 1. **Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Цель: изучение основных законов и стандартов и применения их в трудовой деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

* выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
* соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
* определять критерии качества оказываемых услуг;
* использовать различные средства делового общения;
* анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
* управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
* распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
* анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
* определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
* составить план действия;
* определить необходимые ресурсы;
* владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;
* оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
* определять задачи для поиска информации;
* определять необходимые источники информации;
* планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;
* выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;
* оформлять результаты поиска;
* определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
* применять современную научную профессиональную терминологию;
* определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
* организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
* грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
* описывать значимость своей специальности;
* соблюдать нормы экологической безопасности;
* определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
* применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

**знать:**

* сущность услуги как специфического продукта;
* понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;
* основные законы и стандарты в профессиональной деятельности;
* потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
* правила обслуживания населения;
* организацию обслуживания потребителей услуг;
* способы и формы оказания услуг;
* нормы и правила профессионального поведения и этикета;
* этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
* критерии и составляющие качества услуг;
* психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
* актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
* основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
* алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
* методы работы в профессиональной и смежных сферах;
* структуру плана для решения задач;
* порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
* номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
* приемы структурирования информации;
* формат оформления результатов поиска информации;
* содержание актуальной нормативно-правовой документации;
* современная научная и профессиональная терминология;
* возможные траектории профессионального развития и самообразования;
* психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
* основы проектной деятельности;
* особенности социального и культурного контекста;
* правила оформления документов и построения устных сообщений;
* сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
* значимость профессиональной деятельности по специальности;
* правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
* основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
* пути обеспечения ресурсосбережения;
* современные средства и устройства информатизации;
* порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
* основы предпринимательской деятельности;
* основы финансовой грамотности;
* правила разработки бизнес-планов;
* порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.

В процессе изучения дисциплины студент должен овладеть:

**общими компетенциями:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

**профессиональные компетенции:**

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

**личностными (ЛР) результатами:**

ЛР 14. Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей; ответственный специалист, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды.

ЛР 16. Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 17. Готовый к профессиональному самосовершенствованию и труду на благо родного края, в целях развития Вологодской области

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной программы – 42часа,

в том числе:

* работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 32 часа,
* самостоятельная работа – 10 часов.

**1.5. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология личностно-ориентированного обучения и воспитания, применение деятельностного подхода к организации обучения.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной деятельности** | **Количество часов** |
| Объем образовательной программы (всего) | 42 |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего), | 32 |
| в том числе: |  |
| лекции | 30 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 10 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность**

| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и**  **формы организации деятельности обучающихся** | | **Объем часов** | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы; реализация воспитательного потенциала занятия  (виды и формы деятельности) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Введение | **Содержание** | | **6** |  |
| 1-2 | Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-6;  Познавательная: конспектирование |
| **Самостоятельная работа** | | **4** |  |
| 1.Подготовить презентацию на тему «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»;  2. Изучить основные положения Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации | | 4 |  |
| **Раздел 1. Организация сервисной деятельности** | | |  |  |
| Тема 1.1.  Нормативные документы по обслуживанию населения | **Содержание** | | **2** |  |
| 3-4 | Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения.  Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии гостиничного сервиса. | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7,9,10,11  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг | **Содержание** | | **2** |  |
| 5-6 | Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7;  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 1.3.  «Контактная зона» сервисных предприятий | **Содержание** | | **2** |  |
| 7-8 | «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны» | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7,9,10,11  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ, разработка алгоритмов |
| Тема 1.4 Эффективные коммуникации в сервисе | **Содержание** | | **6** |  |
| 9-12 | Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование. | 4 | ЛР17;  ОК1-7; ПК 1.1.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация |
| **Самостоятельная работа** | | **2** |  |
| Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации | | 2 |  |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | | |  |  |
| Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе | **Содержание** | | **2** |  |
| 13-14 | Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7; ПК 1.3.  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации | **Содержание** | | **4** |  |
| 15-18 | Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке гостиничных услуг и её роль. | 4 | ЛР 14, 16; ОК 1-7;  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты | **Содержание** | | **2** |  |
| 19-20 | Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Принципы сегментирования рынка услуг. | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7,9,10,11  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог |
| **Раздел 3. Качество услуг** | | |  |  |
| Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения | **Содержание** | | **4** |  |
| 21-22 | Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания. Контроль регламента и качества процесса сервиса. | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7;  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ, разработка алгоритмов |
| **Самостоятельная работа** | | **2** |  |
| Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории | | 2 |  |
| Тема 3.2.  Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | **Содержание** | | **2** |  |
| 23-24 | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты гостиничных услуг как форма контроля. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг | 2 | ЛР 17;  ОК1-7; ПК 1.3.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация результатов деятельности |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | | |  |  |
| Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения | **Содержание** | | **3** |  |
| 25-26 | Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. | 2 | ЛР 17; ПК 1.3  ОК1-7;ПК 2.1. ПК 1.1.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация результатов деятельности |
| 27 | Прогрессивные формы обслуживания | 1 |
| Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания | **Содержание** | | **5** |  |
| 28-30 | Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания, влияние их на себестоимость, цену, удовлетворённость потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания | 3 | ЛР 17; ПК 3.4.  ОК1-7;ПК 1.1. ПК1. 3.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация результатов деятельности |
| **Самостоятельная работа** | | **2** |  |
| Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК  Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания | | 2 |  |
|  | 31-32 | Дифференцированный зачет | 2 |  |
| **Итого аудиторных занятий** | | | **32** |  |
| **В том числе:** | | |  |  |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | | | **2** |  |
| **Итого самостоятельной работы** | | | **10** |  |
| **Всего часов** | | | **42** |  |

.

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность осуществляется в учебном кабинете, имеющем оборудование:

* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;

**Технические средства обучения**

* компьютер;

Средства обучения

-методические указания к самостоятельным работам

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий:

**Основные источники:**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2021.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019.
3. История сервиса: учеб. пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, М.В. Катагощина [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2018. (Источник: ЭБС Znanium.com)

**Дополнительные источники:**

* 1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2017.
  2. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017.
  3. Кузнецова В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров)/ В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2018.

**Интернет -ресурсы**

* + 1. Закон РФ «О защите прав потребителей»
    2. Правила бытового обслуживания населения.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения текущего контроля успеваемости, осуществляемого в форме устного опроса по контрольным вопросам соответствующих тем, тестирования, проверки и оценки выполнения практических заданий, индивидуальных заданий, выполнения проектов, а также в ходе проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по завершению изучения учебной дисциплины.

Для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разработан фонд оценочных средств (ФОС), который позволяет оценить результаты обучения.

| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания,**  **общие и профессиональные компетенции)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| --- | --- |
| **Умения** |  |
| * выполнять требования этики в профессиональной деятельности; * соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; * определять критерии качества оказываемых услуг; * использовать различные средства делового общения; * анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; * управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; * распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; * анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; * определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; * составить план действия; * определить необходимые ресурсы; * владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; * оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); * определять задачи для поиска информации; * определять необходимые источники информации; * планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; * выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; * оформлять результаты поиска; * определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; * применять современную научную профессиональную терминологию; * определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; * организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности * грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; * описывать значимость своей специальности; * соблюдать нормы экологической безопасности; * определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; * применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; * использовать современное программное обеспечение | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * аудиторная самостоятельная работа * выполнение практических заданий * внеаудиторная самостоятельная работа |
| **Знания** |  |
| * сущность услуги как специфического продукта; * понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; * основные законы и стандарты в профессиональной деятельности; * потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; * правила обслуживания населения; * организацию обслуживания потребителей услуг; * способы и формы оказания услуг; * нормы и правила профессионального поведения и этикета; * этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; * критерии и составляющие качества услуг; * психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; * актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; * основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; * алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; * методы работы в профессиональной и смежных сферах; * структуру плана для решения задач; * порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; * номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; * приемы структурирования информации; * формат оформления результатов поиска информации; * содержание актуальной нормативно-правовой документации; * современная научная и профессиональная терминология; * возможные траектории профессионального развития и самообразования; * психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; * основы проектной деятельности; * особенности социального и культурного контекста; * правила оформления документов и построения устных сообщений; * сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; * значимость профессиональной деятельности по специальности; * правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; * основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; * пути обеспечения ресурсосбережения; * современные средства и устройства информатизации; * порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; * основы предпринимательской деятельности; * основы финансовой грамотности; * правила разработки бизнес-планов; * порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты. | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * аудиторная самостоятельная работа * выполнение практических заданий * внеаудиторная самостоятельная работа |
| **Общие компетенции** |  |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.  ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.  ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.  ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.  ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.  ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.  ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.  ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.  ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.  ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | * устный или письменный опрос * аудиторная самостоятельная работа * оценка выполнения заданий на практическом занятии   внеаудиторная самостоятельная работа |
| **Профессиональные компетенции** |  |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.  ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. | * устный или письменный опрос * аудиторная самостоятельная работа * оценка выполнения заданий на практическом занятии * внеаудиторная самостоятельная работа |

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП.09 Сервисная деятельность проводится в форме дифференцированного зачета.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой, представленной в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процент результативности**  **(правильных ответов)** | **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** | |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 80 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 70 ÷ 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |