

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по МНР
Е.Ю. Куценок



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК

И.А. Ермачков

31.08.2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик:

Калмыкова А.А. - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией дисциплин гостиничного сервиса и туризма

Протокол № 01 от «31» августа 2021 г.

Председатель цикловой методической комиссии  /Н.И. Митченкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2. Информационное обеспечение обучения	9
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины Введение в специальность предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе основного общего образования при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

При реализации рабочей программы общеобразовательной учебной дисциплины УД.01 Введение в специальность могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Введение в специальность» относится к дисциплинам, предлагаемым профессиональной образовательной организацией и находится в составе общеобразовательного цикла учебного плана специальности 43.02.14 Гостиничное дело является дополнительной учебной дисциплиной.

1.3. Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Содержание программы Введение в специальность направлено на достижение следующих целей:

- сформировать у обучающихся целостное представление о гостиничном деле как отрасли народного хозяйства и сфере сервисной деятельности;
- сформировать представления о своей будущей специальности;
- способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для специалиста в сфере гостиничного бизнеса;
- развить у обучающихся стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в специальности;

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен

уметь:

- грамотно пользоваться информационными ресурсами, необходимыми в ходе учебного процесса и освоения специальности;
- ориентироваться на рынке труда;
- планировать и организовывать самостоятельную работу, процесс самообучения;
- работать с нормативно-правовыми актами;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- историю развития гостиничного бизнеса;
- профессиограмму специалиста по гостеприимству, виды деятельности и области применения профессиональных знаний;
- компетенции, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству и качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности;
- права, обязанности и ответственность обучающихся.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы - 96час, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 96 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в т.ч.:	96
теоретическое обучение	50
практические занятия	46
Текущий контроль – 1 семестр, промежуточная аттестация – дифференцированный зачет во 2 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
УД.1. Введение в специальность		96	
Семестр 1		34	
Раздел 1.теоретические основы гостиничной деятельности			
Тема 1.1. История развития гостиничного хозяйства	Содержание	4	1
	1. Предпосылки появления первых отелей. Этапы развития гостиничной индустрии.	2	
	2. Основные понятия гостиничной деятельности.	2	
Тема 1.2. Особенности работы в сфере современного гостиничного бизнеса	Содержание	6	1
	1. Место и роль работника в гостинице, специфика работы с гостями.	2	
	2. Нормативно - правовая база гостиничного дела.	2	
	3. Культура обслуживания потребителей гостиничных услуг.	2	
	Практические занятия	4	2
	1. Изучение структуры служб гостиничного предприятия города Сочи	2	
2. Функции отделов служб гостиничного предприятия.	2		
Тема 1.3. Классификация средств размещения гостиничного предприятия.	Содержание	6	1
	1. Классификация средств размещения. Типы и виды гостиничного предприятия.	2	
	2. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.	2	
	3. Материально - техническая база гостиничного комплекса и ее роль в организации качественного обслуживания гостей.	2	
	Практические занятия	4	2
	1. Особенности классификации гостиниц.	2	
2. Показатели эффективного функционирования гостиницы.	2		
Тема 1.4. Основные и дополнительные услуги гостиниц	Содержание	4	1
	1. Классификация услуг гостиничного предприятия. Основные услуги гостиницы	2	
	2. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания гостей	2	
	Практические занятия	6	2

	1.	Основные услуги гостиничного предприятия. Роль и функции	2	
	2.	Дополнительные услуги услуги. Стратегии применения.	2	
	3.	Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	2	
Семестр 2				
		Раздел 2. Технологии гостиничной деятельности	62	
Тема 1.5. Потребности потребителей гостиничных услуг.	Содержание		8	1, 2
	1.	Потребители гостиничного продукта и особенности их поведения.	2	
	2.	Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом	2	
	3.	Позиционирование как инструмент влияния на осознание потребностей.	2	
	4.	Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.	2	
	Практические занятия		6	
	1.	Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.	2	
2.	Методы изучения и анализа потребителей гостиничного продукта.	2		
	3.	Анкетирование потребителей гостиничных услуг	2	
Тема 1.6. Основы производственно - технологической деятельности средств размещения.	Содержание		8	1,2
	1.	Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей.	2	
	2.	Бронирование мест в гостинице. Регистрация и поселения гостя.	2	
	3.	Обслуживание гостя во время проживания в гостинице. Уборка номерного фонда.	2	
	4.	Технология обслуживания VIP -клиентов. Организация выезда гостя.	2	
	Практические занятия		12	
	1.	Деловая игра «Заселение гостя в гостиницу»	4	
	2.	Деловая игра «Обслуживание гостя во время проживания в гостинице»	4	
	3.	«Золотые правила» работы с жалобами	2	
	4.	Деловая игра «Выселение гостя»	2	
Тема 1.7. Профессиональные стандарты обслуживания	Содержание		8	1
	1.	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Общие стандарты обслуживания.	2	
	2.	Стандарты обслуживания отдельных граждан. Культура обслуживания	2	
	3.	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.	2	

	4.	Дополнительные минимальные требования к основным должностям и профессиям обслуживающего персонала	2	2
	Практические занятия		10	
	1.	Деловая игра «Современный администратор, каким он должен быть?»	2	
	2.	Установление основных компетенций сотрудников гостиницы	2	
	3.	Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами	2	
	4.	Должностная инструкция работников службы приема и размещения.	2	
	5.	Квалификационные требования к обслуживающему персоналу гостиницы.	2	
Тема 1.8. Инновационные технологии в гостинице	Содержание		6	1
	1.	Понятия инноваций в гостиничном бизнесе	2	
	2.	Характеристика инновационных технологий в гостиницах	2	
	3.	Технология оценки уровня удовлетворённости клиентов качеством обслуживания	2	2
	Практические занятия		4	
	1.	Инновационные технологии, используемые в отелях города Сочи	2	
	2.	Технология «Анонимная инспекция»	2	
Всего			96	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1.ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2.репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3.продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины «Введение в специальность» предполагает наличие учебного кабинета с доступом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочий стол преподавателя, доска, шкафы, стенды, наглядные пособия, стеллажи, мультимедийное оборудование, инструктивный материал. Технические средства обучения: интерактивная доска, средства программного обучения и контроля знаний.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины УД.01 Введение в специальность может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов

Основная литература:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2018.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2018.
3. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учебное пособие.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018.-304 с.- (ПРОФИЛЬ).
4. Можяева Н.Г, Рыбачек Г.В.. Гостиничный серви. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2, ЭБС Znanium.co
5. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. Москва ЮНИТИ, 2018г.

Дополнительная литература:

1. Буйленко В.Ф. Туризм: учебник для среднего профессионального образования. – М.: Феникс, 2016. – 416 с.
2. Волкова Ю.В. Гостиничное и ресторанное дело, туризм/ феникс, 2017г.
3. Воронцова Г.Г. Техника и технология гостиничного хозяйства: практикум. – СПб.: СПбГИЭУ, 2016. – 215с
4. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие для вузов/ Ростов н/Д: Феникс, 2018 г.
5. Горлов В.Н. Аманжолова Д.А. Введение в специальность. История сервиса. / Альфа – Москва, 2016.
6. Паксюткина Е.А. Маевская В.А Организация обслуживания туристов. Москва КНОРУС, 2018.
7. Тимохина Т.Л . Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2018.
8. Скобкин С.С Практика сервиса в Гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие для вузов/ Москва Магистр, 2018
9. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет. Гриф УМО по сервису и туризму/ Москва Академия, 2017г.
10. Семеркова Л.Н., Белякова В.А. Технология и организация гостиничных услуг: М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, ЭБС Znanium.com
11. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах/ Альфа – Москва, 2016.
12. Тимохина Т.Л . Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2017.
13. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7, ЭБС Znanium.com
14. Волкова Ю.В. Гостиничное и ресторанное дело, туризм/ феникс, 2017г.

Интернет-ресурсы:

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
2. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Введение в специальность» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

***Примечание:** Преподаватели, учебные курсы которых требуют от студентов выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для студентов, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны в РПД учесть эти особенности и предлагать студентам-инвалидам и студентам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала.*

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно пользоваться информационными ресурсами, необходимыми в ходе учебного процесса и освоения специальности; - ориентироваться на рынке труда; - планировать и организовывать самостоятельную работу, процесс самообучения; - работать с нормативно-правовыми актами; <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - историю развития гостиничного бизнеса; - профессиограмму специалиста по гостеприимству, виды деятельности и области применения профессиональных знаний; - компетенции, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству и качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности; - права, обязанности и ответственность обучающихся. 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответов на вопросы; - тестирования. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - защиты индивидуальных проектов, сообщений по теме.

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку «отлично» заслуживает студент, твердо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, четкие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, четко и

грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на дифференцированном зачете по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Вопросы для дифференцированного зачета по учебной дисциплине Введение в специальность

1. Предпосылки появления первых отелей. Этапы развития гостиничной индустрии.
2. Основные понятия гостиничной деятельности.
3. Место и роль работника в гостинице, специфика работы с гостями.
4. Нормативно - правовая база гостиничного дела.
5. Культура обслуживания потребителей гостиничных услуг.
6. Организационная структуры гостиничного предприятия.
7. Функции подразделений гостиничного предприятия.
8. Классификация средств размещения. Типы и виды гостиничного предприятия.
9. Материально - техническая база гостиничного комплекса и ее роль в организации качественного обслуживания гостей.
10. Показатели эффективного функционирования гостиницы.
11. Классификация услуг гостиничного предприятия. Основные услуги гостиницы.
12. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания гостей.
13. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.
14. Потребители гостиничного продукта и особенности их поведения.
15. Позиционирование как инструмент влияния на осознание потребностей.
16. Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.
17. Методы изучения и анализа потребителей гостиничного продукта.
18. Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей.
19. Технология бронирование мест в гостинице.
20. Регистрация и поселения гостя.
21. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице.
22. Уборка номерного фонда: основные виды уборки гостевых номеров.
23. Технология обслуживания VIP -клиентов.
24. Организация выезда гостя.
25. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Общие стандарты обслуживания.
26. Стандарты обслуживания отдельных граждан. Культура обслуживания.
27. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.

28. Дополнительные минимальные требования к основным должностям и профессиям обслуживающего персонала.
29. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами.
30. Понятия инноваций в гостиничном бизнесе.
31. Характеристика инновационных технологий в гостиницах.
32. Технология оценки уровня удовлетворённости клиентов качеством обслуживания.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины УД.01 Введение в специальность на 2022-2023 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 2 от «05» сентября 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины УД.01 Введение в специальность на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____

