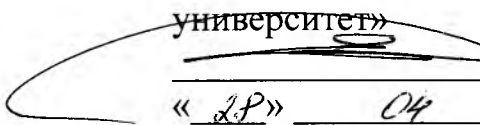


Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор учреждения
образования «Белорусский
государственный экономический
университет»

 Е.Ф. Киреева

« 29 » 04 2023 г.

Регистрационный № УД 54/13/уч.

**СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ТОРГОВОГО И РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА**

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для специальности 7-06-0413-01 «Коммерция»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта ОСВО 7-06-0413-01-2022 по специальности «Коммерция», учебного плана учреждения высшего образования по специальности 7-06-0413-01 «Коммерция» (профилизации «Коммерция на потребительском рынке», утвержденного 10.01.2023, регистрационный № 34 МГР-23; профилизации «Коммерция на рынке ресторанных услуг», утвержденного 10.01.2023, регистрационный № 38 МГР-23)

СОСТАВИТЕЛИ:

И.М. Микулич, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономики торговли и услуг учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»;

А.В. Кармызов, магистр экономических наук, ассистент кафедры экономики торговли и услуг учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Быков А.А., заведующий кафедрой экономики и управления ВШУБ учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор;

Картун А.М., заместитель Министра антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь, кандидат экономических наук

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономики торговли и услуг учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 9 от «09» 09 2023 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 6 от «26» 04 2023 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» является учебной дисциплиной модуля «Механизмы и инструменты управления бизнесом» для студентов, обучающихся в магистратуре по специальности 7-06-0413-01 «Коммерция». Учебная программа составлена согласно образовательному стандарту специальности 7-06-0413-01 «Коммерция».

Учебная программа изучения учебной дисциплины «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» отражает насущную потребность организаций сферы услуг в грамотных специалистах, обладающих профильными компетенциями по организации и сопровождению осуществления сервисных бизнес-процессов. Учебная программа построена с учетом имеющегося методологического базиса, позволяющего комплексно выявлять актуальные закономерности и тенденции изменения индустрии гостеприимства, предлагать и экономически обосновывать способы эффективного оказания услуг широкому кругу клиентов.

Учебная дисциплина «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» является логическим продолжением ряда общенаучных и общепрофессиональных дисциплин, осваиваемых обучаемыми по специальности «Коммерция».

Целью преподавания учебной дисциплины «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» является формирование у обучаемых устойчивых специальных компетенций, которые могут быть применены ими при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг. Изучение данной учебной дисциплины, в первую очередь, целеориентировано на формирование у обучаемых компетенций СК-5 (Создавать сервисные продукты, разрабатывать регламенты, процедуры и методы оказания услуг для получения конкурентных преимуществ и устойчивого положения на рынке).

В результате изучения учебной дисциплины «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» студент должен:

– **знать:**

экономические аспекты понятий сервис, обслуживание, технология обслуживания, комфорт и др.;

современные тенденции использования сервисных технологий в торговом и ресторанном бизнесе в Республике Беларусь и за ее рубежом;

правила и приемы по осуществлению профессиональной (в т.ч. управленческой) деятельности по организации, оценке, прогнозированию, планированию и контролю экономически целесообразной реализации современных сервисных технологий в торговом и ресторанном бизнесе;

механизмы формирования и проявления имиджа субъектов торгового и ресторанного бизнеса;

взаимосвязи социальной, рыночной и экономической эффективности деятельности в сфере услуг;

– *уметь*:

осуществлять поиск информации о новых сервисных технологиях;

организовывать деятельность по разработке и адаптации сервисных технологий в деятельности конкретного субъекта сферы услуг;

определять экономическую целесообразность реализации сервисных технологий в деятельности конкретного субъекта сферы услуг на конкретном рынке;

проводить функционально-стоимостной анализ использования сервисных технологий в деятельности конкретного субъекта сферы услуг;

оценивать социально-экономическую целесообразность внедрения инновационных сервисных технологий;

планировать и прогнозировать последствия внедрения и не внедрения сервисных технологий в деятельности конкретного субъекта сферы услуг;

контролировать реализацию сервисных технологий в деятельности конкретного субъекта сферы услуг;

– *владеть*:

Инструментарием оценки целесообразности использования тех или иных сервисных технологий в деятельности конкретного субъекта сферы услуг на конкретном рынке;

способами оценки издержек потребления во взаимосвязи с затратами на сервис субъектов торгового и ресторанного бизнеса;

приемами и методами анализа имиджа субъекта сферы услуг, его конкурентных преимуществ и конкурентоспособности;

методами планирования и прогнозирования уровня сервиса, а также затрат на его достижение;

способами оптимизации и взаимоувязки различных параметров деятельности торгового и ресторанного бизнеса в контексте реализации сервисных технологий.

В соответствии с образовательным стандартом высшего образования по специальности 7-06-0413-01 «Коммерция», учебная программа рассчитана на 36 и 8 часов аудиторных занятий для дневной и заочной форм получения образования соответственно.

Распределение аудиторного времени по видам занятий:

- для дневной формы обучения: лекций – 18 часов; лабораторных занятий – 18 часов;

- для заочной формы обучения: лекций – 4 часа; практических занятий – 4 часа;

Форма текущего контроля – зачет. Количество зачетных единиц – 3 ед.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ТОРГОВОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Тема 1. Сервис и сервисные технологии как основа построения успешных бизнес-моделей в сфере услуг

Понятие сервиса, обслуживания, технологии, сервисной технологии, технологии обслуживания. Функции сервиса. Отличия сервиса от обслуживания. Классификация сервиса и обслуживания. Формы обслуживания и типы сервиса. Отличие технологий обслуживания от сервисных технологий. Классификация сервисных технологий и технологий обслуживания. Сервис и коммуникации. Комфорт как категория сервисной экономики.

Сервисная экономика и тренды ее развития. Аддитивные технологии, роботизация, сетевизация, геймификация, биомимикрия бизнес-процессов, Интернет вещей, построение долевых и совместных систем, использование больших данных и т.д. Место общественного питания и ресторанного бизнеса в сфере сервиса. Понятие и особенности внутреннего и внешнего сервиса в ресторанном бизнесе. Актуальные принципы построения сервисных систем: совершенствование работы контакт-центров, интуитивное и удобное обслуживание клиента, персонафикация услуг и кастомизация продукции, самообслуживание, диагностика мнения об обслуживании, использование технологий удаленного контакта, сочетание конфиденциальности и прозрачности сервиса, омниканальность, прогнозирование ожиданий и запросов клиентов.

Суть процессного подхода к функционированию бизнеса. Понятие бизнес-процесса и бизнес-модели. Типизация бизнес-процессов. Особенности сервисных бизнес-процессов. Сервисные бизнес-модели и их характерные черты. Особенности идентификации бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов. Внутренние и внешние бизнес-процессы в ресторанном бизнесе.

Тема 2. Организация сервиса в объектах торговли и общественного питания различных форматов, классов и типов

Отличия восприятия сервиса в торговле и общественном питании. Влияние форматов и форм ведения деятельности в сфере услуг на восприятие сервиса и использование сервисных технологий.

Концепции обеспечения сервисом клиентов объекта: минимизация сервиса, концепция достаточного сервиса, концепция искреннего сервиса, концепция избыточного сервиса и др. Конфликт «сервис-затраты-результат».

Особенности взаимодействий субъектов торгового и ресторанного бизнеса с контрагентами в сфере B2B с использованием сервисных технологий. Трансформация понимания сервиса в сферах B2B и B2G. Условия и признаки соответствия сервиса запроса контрагентов и способы его обеспечения. Концепция организации деятельности P2P.

Работа с персоналом как основа обеспечения сервиса в торговом и ресторанном бизнесе. Кадровая политика в торговом и ресторанном бизнесе, ее компоненты и особенности. Мотивация и стимулирование труда как основополагающие компоненты сервиса. Формирование корпоративной культуры в ресторанном бизнесе. Внутренние и внешние ценности ресторанного бизнеса, их трансформация. Особенности оплаты труда в условиях различной целеориентации торгового и ресторанного бизнеса.

Нормирование труда. Нормы труда и правила их установления с учетом ориентации на сервис: нормы времени, численности, обслуживания, выработки и нормативные задания.

Стандарты обслуживания. Сценарии обслуживания. Разработка стандарта обслуживания. Диагностика (тестирование) стандарта обслуживания. Исполнение стандарта обслуживания. Использование опыта психологии при разработке и использовании стандартов обслуживания. Поведенческая экономика как источник информации для разработки и использования стандартов обслуживания. Государственное регулирование как помощник и ограничитель разработки и реализации стандартов обслуживания. Изменение стандартов обслуживания.

Дизайн как неотъемлемый элемент сервиса. Дизайн-технологии в ресторанном бизнесе. Правила управления дизайном в ресторанном бизнесе. Коммерциализация дизайн-идей.

Имидж торгового объекта и объекта общественного питания: диагностика, оценка и анализ. Внутренний и внешний имидж, имидж объектов и субъектов бизнеса в сферах B2C, B2B и B2G. Технологии управления и коммерциализация имиджа в торговом и ресторанном бизнесе.

Тема 3. Функционально-стоимостная оценка бизнес-процессов как основа поддержания экономически эффективного сервиса

Суть функционально-стоимостного анализа, основные правила и принципы его проведения в ресторанном бизнесе. Элементы функционально-стоимостного анализа. Функциональные ориентиры и критерии эффективности ресторанного бизнеса при различных приоритетах развития.

Применение метода разветвления функций качества (QFD). Уточнение требований потребителя. Перевод требований потребителя в общие характеристики услуг (характеристики качества продукции). Выяснение тесноты связи (силы) между соответствующими компонентами. Выбор цели. Формирование рейтингов важности.

Затраты на сервис. Явные и неявные затраты. Ресурсы и их распределение в контексте использования сервисных технологий. Недостаточность ресурсов. Бюджетирование как бизнес-процесс. Концепции бюджетирования в сервисной экономике. Правила составления бюджетов.

Издержки потребления и их взаимосвязь с затратами на сервис. Учет и управление издержками потребления в торговом и ресторанном бизнесе.

Оценка связи между уровнем сервиса и конкурентоспособностью субъектов торгового и ресторанного бизнеса. Факторы конкурентного успеха. Особенности монетизации конкурентоспособности бизнеса и его продуктов.

Эффекты и эффективность сервиса. Явные и неявные эффекты. Экономический и бухгалтерский эффект. Социальный эффект. Имидж как эффект сервиса.

Тема 4. Сервисные инновации в торговом и ресторанном бизнесе

Инновационное развитие и его характерные черты. Отличия процессных и продуктовых инноваций в ресторанном бизнесе. Классификация процессных инноваций в торговом и ресторанном бизнесе. Особенности инноваций стратегии.

Признаки инновационных бизнес-моделей. Правила трансформации традиционной бизнес-модели в инновационную. Особенности изменения внутренних бизнес-процессов субъектов торгового и ресторанного бизнеса. Управление ресурсами в контексте инновационного развития.

Доступ к процессным инновациям. Коммерциализация инноваций. Заказ инновационных продуктов. Бизнес-аналитика в торговом и ресторанном бизнесе.

Инфраструктура осуществления инновационной деятельности в Республике Беларусь и мире.

Тема 5. Планирование и контроль реализации сервисных технологий в торговом и ресторанном бизнесе

Суть планирования и прогнозирования в сервисных системах. Отличия качественных и количественных методов планирования и прогнозирования. Формирование системы прогнозируемых и планируемых показателей. Интеграция планирования сервисных технологий с бизнес-планированием. Способы стоимостной оценки ожиданий.

Методы прогнозирования предпочтений клиентов. Управление предпочтениями и ожиданиями. Управление ценностями как сервисная технология.

Контроль и контроллинг протекания бизнес-процессов. Концепции достижения достаточного уровня подконтрольности протекания бизнес-процессов. Внешний и внутренний контроль в торговом и ресторанном

бизнесе. Контроль выполнения стандартов обслуживания. Методы умного контроля. Особенности создания «умного пространства» в торговом и ресторанном бизнесе.

Прогнозирование имиджа торгового и ресторанного бизнеса. Прогнозирование социальной ответственности и социальной эффективности ресторанного бизнеса.

Направления диверсификации сервиса в торговом и ресторанном бизнесе. Оценка потенциала оказания новых услуг. Особенности поиска привлекательных сервисных технологий.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ТОРГОВОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»
 Специальность 7-06-0413-01 «Коммерция» (дневная форма получения образования)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Форма контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Сервис и сервисные технологии как основа построения успешных бизнес-моделей в сфере услуг	4			2	[1, 3, 5, 7, 9, 10, 12, 13, 15]	Опрос. Дискуссия. Мини-тест. Выполнение индивидуальных заданий
2	Организация сервиса в объектах торговли и общественного питания различных форматов, классов и типов	6			6	[1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 16, 17, 20]	Обсуждение вопросов согласно теме. Тест. Разбор хозяйственных ситуаций. Обсуждение итогов работы с дополнительной литературой
3	Функционально-стоимостная оценка бизнес-процессов как основа поддержания экономически эффективного сервиса	4			4	[1, 11, 12, 14, 19]	Дискуссия. Тест. Опрос. Контроль работы с информационными ресурсами. Индивидуальные задания
4	Сервисные инновации в торговом и ресторанном бизнесе	2			2	[4, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 15, 18]	Опрос. Дискуссия по вопросам темы. Дебаты
5	Планирование и контроль реализации сервисных технологий в торговом и ресторанном бизнесе	2			4	[5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20]	Опрос. Тест. Выполнение индивидуальных заданий. Решение хозяйственных ситуаций. Защита рефератов (проектов)
	ИТОГО	18			18		Зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ТОРГОВОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»
 Специальность 7-06-0413-01 «Коммерция» (заочная форма получения образования)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Форма контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Сервис и сервисные технологии как основа построения успешных бизнес-моделей в сфере услуг	1				[1, 3, 5, 7, 9, 10, 12, 13, 15]	
2	Организация сервиса в объектах торговли и общественного питания различных форматов, классов и типов	1	1			[1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 16, 17, 20]	Обсуждение вопросов согласно теме. Тест. Разбор хозяйственных ситуаций. Обсуждение итогов работы с дополнительной литературой
3	Функционально-стоимостная оценка бизнес-процессов как основа поддержания экономически эффективного сервиса	1	1			[1, 11, 12, 14, 19]	Дискуссия. Тест. Опрос. Контроль работы с информационными ресурсами. Индивидуальные задания
4	Сервисные инновации в торговом и ресторанном бизнесе	0,5	1			[4, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 15, 18]	Опрос. Дискуссия по вопросам темы. Дебаты
5	Планирование и контроль реализации сервисных технологий в торговом и ресторанном бизнесе	0,5	1			[5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20]	Опрос. Тест. Выполнение индивидуальных заданий. Решение хозяйственных ситуаций. Защита рефератов (проектов)
	ИТОГО	4	4				Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса»

Важным этапом в изучении дисциплины является самостоятельная работа студентов.

Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине,
- изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы и консультаций;
- подготовка к лабораторным занятиям по планам занятий с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (устные опросы, тесты, контрольные работы и т.п.);
- подготовка к зачету.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Законодательные и нормативные акты

1. О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь: закон Республики Беларусь от 8 января 2014 г. № 128-З (с изменениями и дополнениями). [Электронный ресурс]. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11400128>
2. О коммерческой тайне: закон Республики Беларусь от 5 января 2013 г. № 16-З (с изменениями и дополнениями). [Электронный ресурс]. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11300016>
3. О защите прав потребителей: закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З (с изменениями и дополнениями). [Электронный ресурс]. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h10200090>
4. О государственной инновационной политике и инновационной деятельности: закон Республики Беларусь от 10 июля 2012 г. № 425-З (с изменениями и дополнениями). [Электронный ресурс]. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11200425>
5. Об утверждении Программы социально-экономического развития Республики Беларусь на 2021–2025 годы: указ Президента Республики Беларусь от 29 июля 2021 г. № 292. [Электронный ресурс]. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=P32100292>
6. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 года. [Электронный ресурс]. // Министерство экономики Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.by/uploads/files/NSUR2030/Natsionalnaja-strategija-ustojchivogo-sotsialno-ekonomicheskogo-razvitija-Respubliki-Belarus-na-period-do-2030-goda.pdf>
7. Национальная стратегия устойчивого развития Республики Беларусь до 2035 года. [Электронный ресурс]. // Министерство экономики Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.by/uploads/files/ObsugdaemNPA/NSUR-2035-1.pdf>

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

8. Слонимская, М. А. Доступный маркетинг: рынок услуг / М. А. Слонимская, Г. А. Яшева, Ю. Г. Вайлунова. — Минск : Вышэйшая школа, 2021. — 223, [1] с. : ил.
9. Сфера услуг в современной экономике: теория и мировой опыт / [О. С. Булко и др. ; научные редакторы: О. С. Булко, Е. А. Милашевич] ;

Национальная академия наук Беларуси, Институт экономики. — Минск : Беларуская навука, 2022. — 236, [1] с. : ил., табл.

10. Развитие сферы услуг Беларуси в контексте мировых трендов : научный доклад / [Н. Н. Морозова и др. ; научный редактор Н. Н. Морозова] ; Национальная академия наук Беларуси, Государственное научное учреждение "Институт экономики Национальной академии наук". — Минск : Право и экономика, 2022. — 67 с.

11. Никитина, Е.Б. Функционально-стоимостный анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Б. Никитина ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. — Электронные данные. — Пермь, 2021. — 2,01 Мб ; 100 с. — Режим доступа: www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnie-posobiya/nikitinafunkcionalno-stoimostnyj-analiz.pdf. — Заглавие с экрана. ISBN 978-5-7944-3681-5

Дополнительная:

12. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев ; Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2016. — 74 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688978>

13. Недякин, М. Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит / М. Недякин. — 4-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-00100-517-9

14. Сафарян А. А. Инновации в сфере обслуживания [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Сафарян ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. — Электронные данные. — Пермь, 2021. — 2,54 Мб ; 110 с. — Режим доступа: <http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnie-posobiya/safaryan-innovacii-v-sfereobsluzhivaniya.pdf>. — Заглавие с экрана.

15. Зверков, М. Неизбежность сервиса: технологии, которые изменяют все [Электронный ресурс] / М. Зверков // Forbes. — Режим доступа: <https://www.forbes.ru/tehnologii/366875-neizbezhnost-servisa-tehnologii-kotorye-izmenyat-vse>

16. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебно-практическое пособие. — Минск : БГЭУ, 2007. — 411 с. — Библиогр.: с. 409-411. — ISBN 978-985-484-439-8

17. Кармызов А.В., Формирование и поддержка имиджа отечественной продукции как фактор обеспечения стабильности импортозамещающего развития / А.В. Кармызов // Дни науки – 2017 : Сборник научных трудов по результатам II Международной научно-практической Интернет-конференции «Экономика и право: становление, развитие, трансформация» (28 апреля 2017 г.) : в 3-х т. — Т. 3. — Макеевка : МЭГИ, 2017. — С. 72-77.

18. Лось, А. О некоторых нововведениях в сферах торговли и общественного питания / А. Лось // Гермес. — 2018. — № 2. — С. 46-48.

19. Микулич, И.М. Противоречия в развитии потребительского рынка Республики Беларусь / И.М. Микулич, А.В. Кармызов, С.О. Белова // Научные труды Белорусского государственного экономического университета. – Минск: БГЭУ, 2020. – Вып. 13. – С. 378 – 386

20. Назаров, О. Как загубить ресторан. Азбука типичных ошибок. – Москва : Ресторанные ведомости, 2004. – 224 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ФОРМ ДИАГНОСТИКИ

Устная форма диагностики:

- 1.Собеседования.
- 2.Доклады на семинарских занятиях.
- 3.Доклады на конференциях.
- 4.Устные зачеты.
- 5.Оценивание на основе деловой игры.


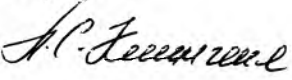
Письменная форма диагностики:

- 1.Тесты.
- 2.Контрольные опросы.
- 3.Контрольные работы.
- 4.Письменные отчеты по аудиторным (домашним) практическим упражнениям.
- 5.Рефераты.
- 6.Отчеты по научно-исследовательской работе.
- 7.Письменные зачеты.
- 8.Оценивание на основе модульно-рейтинговой системы.
- 9.Оценивание на основе деловой игры.

Устно-письменная форма диагностики:

- 1.Отчеты по аудиторным практическим упражнениям с их устной защитой.
2. Отчеты по домашним практическим упражнениям с их устной защитой.
- 3.Зачеты.
- 4.Оценивание на основе модульно-рейтинговой системы.
- 5.Оценивание на основе деловой игры.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Коммерция в цифровой экономике	Коммерческой деятельности и рынка недвижимости	нет  	Учебная программа по учебной дисциплине «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» рекомендована к утверждению протокол №9 от 09.03.2023 г

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на _____ / _____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики торговли и услуг (протокол № _____ от «__» _____ 20__ г.)

Заведующий кафедрой
экономики торговли и услуг
канд.экон.наук, доцент

И.М. Микулич

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
коммерции и туристической
индустрии
канд.экон.наук, доцент

А.И. Ерчак