

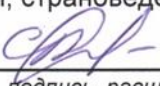
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма




Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

24.05.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Код и наименование специальности

Профиль получаемого профессионального образования социально-экономический

Специалист по туризму

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2025-2026

Семестр(ы): 5

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о
рекомендации №8 от 22.05.2023 г.

Составители программы: Сайян Сузанна Спартаковна, преподаватель кафедры
рекреационной географии, страноведения и туризма.

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. стр.3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.5-
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.8

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервиса туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам профессионального цикла (общепрофессиональные дисциплины).

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель - создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания. Ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, перспективами развития сервиса в различных регионах России, странах мира, связь сервисной деятельности с рекламной деятельностью.

Задачи:

1. Формирование представления о сервисной деятельности.
2. Развитие целостного научного представления об основных составляющих сервисной деятельности.
3. Определение места сервиса в жизнедеятельности человека формирование умения выражать и обосновывать свою позицию по вопросам касательно области сервисной деятельности.
4. Рассмотрение основных видов сервисной деятельности.
5. Ознакомление студентов с вопросами взаимоотношений между работником предприятия сферы сервиса и клиентом, в контактной зоне, раскрытие основных факторов культуры обслуживания.
6. Раскрытие основных механизмов и стратегии конкурентной борьбы в сфере сервиса.
7. Рассмотрение проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
8. Формирование профессионального интереса к кругу проблем в области сервисной деятельности.
9. Ориентирование студентов на самостоятельное, углубленное изучение специальной литературы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- формулировать и анализировать задачи, связанные с различными стадиями

жизненного цикла услуги;

- разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, предоставляющих услуги для удовлетворения потребностей человека;
- обеспечивать комплексное обслуживание потребителей услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные термины и понятия в области сервиса и управления качеством оказываемых услуг;
- методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества;
- законодательство в сфере предоставления услуг, правовые нормы регулирующие отношения между личностью и семьей, обществом, окружающей средой.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

- аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) - 42 часа;
- внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося - 12 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	42
в том числе:	
лекции	28
лабораторные занятия (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	14
контрольные работы (если предусмотрено)	
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	12
Итоговая аттестация в форме – дифференцированного зачета	

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная(самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1.	СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		1	
Тема 1.1. Введение. Теоретические основы сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	1	
	1 Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими учебными дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга, сервис. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Услуги материальные и нематериальные (производительные и непроизводительные). Роль сервиса в экономической системе России.			
	Практическая работа			1
	Лабораторные занятия.			-
	Контрольные работы			-
Самостоятельная работа обучающихся. Знакомство с литературными источниками.	1			
Тема 1.2. Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы	Содержание учебного материала	2	1	
	1 Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.			
	Практическая работа			1
	Лабораторные занятия.			-
	Контрольные работы			-
Самостоятельная работа обучающихся. Знакомство с источниками информации. Подготовка индивидуальных сообщений.	1			
Раздел 2.	ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		2	
Тема 2.1. Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы	Содержание учебного материала	2	2	
	1 Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность			

сервиса		и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.		
		Практическая работа	1	
		Лабораторные работы.		
		Контрольные работы	-	
		Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений	1	
Тема 2.2. Формирование рынка услуг и его особенности		Содержание учебного материала	2	2
	2	Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.		
		Практическая работа	1	
		Лабораторные работы.		
		Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.	1		
Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей услуг		Содержание учебного материала	2	2
	3	Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования. Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Понятие "контактной зоны".		
		Практическая работа	1	
		Лабораторные работы.		
		Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.	1		
Тема 2.4. Культура сервиса		Содержание учебного материала	2	2
	4	Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетическая культура сервиса: техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги (упаковки).		
		Практическая работа	1	
		Лабораторные работы.		
		Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.	1		
Тема 2.5. Правовое регулирование сервисной		Содержание учебного материала	2	2
	5	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ "О защите прав потребителей". Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в		

деятельности	сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.			
	Практическая работа		1	
	Лабораторные работы.			
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.		1	
Раздел 3.	КАЧЕСТВО УСЛУГ			2
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала		2	2
	1	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг.		
	Практическая работа		1	
	Лабораторные работы.			
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка схемы		1	
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала		2	2
	2	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг		
	Практическая работа		1	
	Лабораторные работы.			
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений		1	
Раздел 4.	МАРКЕТИНГ И МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ СЕРВИСА			1
Тема 4.1. Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса	Содержание учебного материала		2	
	1	Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг (комплексность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана маркетинга, ясность целевых установок, оптимизация плана маркетинга и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.		
	Практическая работа		1	
	Лабораторные работы.		-	

	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Оформление конспекта.	1	
Тема 4.2. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	1
	2 Франчайзинг и мерчандайзинг – современные формы сервисной деятельности		
	Практическая работа	1	
	Лабораторные работы.	-	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка реферата		
Раздел 5.	СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		3
Тема 5.1. Сервисная деятельность в туризме	Содержание учебного материала	2	3
	1 Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме: турагенты, туроператоры; гостиницы; предприятия общественного питания, транспорта, экскурсионного дела, страхования и т.п. Формы обслуживания туристов этими предприятиями. Этика и культура обслуживания. Правовое регулирование сервисного обслуживания туристов.		
	Практическая работа	1	
	Лабораторные работы.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся.		
Тема 5.2. Специфика сервиса предприятий питания	Содержание учебного материала	1	3
	2 Требования к услугам общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. Методы и формы обслуживания. Виды столовой посуды и столовых приборов. Меню и прейскуранты. Подготовка к обслуживанию потребителей. Встреча и размещение гостей. Обслуживание. Квалификационные требования к персоналу. Обслуживание иностранных туристов.		
	Практическая работа	1	
	Лабораторные работы. Банкеты и приемы.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка индивидуальных сообщений		
Тема 5.3. Специфика сервиса средств размещения	Содержание учебного материала	1	3
	3 Классификация средств размещения. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Система категоризации средств размещения в мире и в России. Гостиничные цепи.		
	Лабораторные работы. Посещение гостиничных международных гостиничных цепей.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся.	1	
Тема 5.4. Сервисная деятельность в	Содержание учебного материала	1	3
	4 Рекреационная деятельность. Рекреационные ресурсы. Рекреационная зона. Анимация в туризме. Гостиничная анимация. Рекреационная анимация. Виды анимационных программ.		

сфере отдыха и развлечений	Лабораторные работы.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка рефератов.		
Тема 5.5. Хостель – сервисная услуга для молодежи	Содержание учебного материала	1	3
	5 Хостель как стильный образ путешествий. Хостелы в России. Зарубежные хостелы. Молодежная дисконтная карта.		
	Лабораторные работы.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка реферата.		
Тема 5.6. Основные виды услуг туристической программы	Содержание учебного материала	1	3
	6 Виды туристских услуг. Специфика туристских услуг. Тур как комплекс услуг. Программа обслуживания. Класс обслуживания. Ваучер.		
	Лабораторные работы.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка реферата.	1	
Тема 5.7. Зарубежный опыт в сфере туризма	Содержание учебного материала	1	
	7 Государственное регулирование сферы сервиса в различных странах мира. Создание корпоративных объединений по обслуживанию потребителей туристских услуг (в Германии, Великобритании, Швейцарии и др.). Франчайзинговые объединения, холдинговые компании. Формы и виды обслуживания в них. Опыт обслуживания туристов в гостиничных комплексах Европы и мира. Формы обслуживания туристов предприятием питания.		
	Лабораторные работы Доклады рефератов.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка реферата.		
Тематика курсовой работы (проекта) (если предусмотрены)		-	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) (если предусмотрены)		-	
Всего:		54	

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 ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины происходит в учебном кабинете.

Оборудование учебного кабинета:

рабочее место преподавателя;

рабочие места по числу обучающихся;

учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, рабочая тетрадь, методические указания для студентов, раздаточные материалы);

- классная доска.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;

- средства мультимедиа (проектор, экран).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687 (дата обращения: 27.06.2022). – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст : электронный.
2	Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/442188
3	Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кулибанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/442530

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Лойко О. Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2008. – 304 с.
5	Карнаухова В. К. Сервисная деятельность: учебное пособие. / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. – М. : ГУ ВШЕ, Высшая школа, 2008. – 460 с.
6	Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. / Г. А. Аванесов. М.: Аспект Пресс, 2007. 319с.

в) Информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Ресурс
7	http://www.ervicology.ru/glossary/s/124.html .
8	http://www.marketingandresearch.ru
9	http://www.marketolog.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Для оценивания результатов обучения на зачете используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки результата итогового контроля по итогам освоения дисциплины:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
<p>Уметь: -формулировать и анализировать задачи, связанные с различными стадиями жизненного цикла услуг; - разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги для удовлетворения потребностей человека; -обеспечивать комплексное обслуживание потребительских услуг.</p> <p>Знать: - основные понятия в области сервиса и управления качеством оказываемых услуг; - методы удовлетворения социальных и культурных потребителей индивида, семьи и общества; - законодательство в сфере предоставления услуг, правовые нормы, регулирующие отношение между личностью и семьей, обществом, окружающей средой.</p>	<p>Устный опрос Письменный опрос Практические занятия, Подготовка докладов Дифференцированный зачет</p> <p>Устный опрос Письменный опрос Практические занятия, Подготовка докладов Дифференцированный зачет</p>

Результаты обучения (освоенные ОК и ПК)	Основные показатели оценки результатов
<p>ОК 2 - Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p><i>- понимание сути профессиональных задач; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; - умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат).</i></p>