

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора юридического института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 15.06.2026 15:27:19

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81869b00daa62

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

И. о. директора Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Канд. юрид. наук, доцент В.А. Фурсов

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной практике ПП.01.01 по модулю «Организация и контроль
текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация	Специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения	Очная

Фонд оценочных средств по учебной практике разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Разработчик:

Магомедова Яна Владимировна, преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,
г. Ессентуки

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Гамм Д.Г.

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения учебной практики по профессиональному модулю (далее - ПМ) ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», образовательной программы СПО.

1.2. Объекты оценивания

В результате учебной практики осуществляется оценка овладения следующими профессиональными и общими компетенциями:

(Для производственной практики приводится весь перечень ПК и ОК, для учебной практики возможно частичное освоение ПК и ОК).

Компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике:

практический опыт в:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

умения:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

2 Формы контроля и оценки результатов прохождения практики

2.1. Формы текущего контроля

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой происходит при использовании следующих возможных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики;
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике (уровень владения ПК и ОК при выполнении работ оценивается в аттестационном листе и характеристике с практики);
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль подготовки отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

2.2. Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике – дифференцированный зачет (далее – ДЗ).

По итогам учебной практики студенты допускаются к сдаче ДЗ при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и своевременном предоставлении следующих документов *(в случае прохождения учебной практики – на предприятии (в организации))*:

- положительного аттестационного листа руководителей практики от организации (образовательной организации) об уровне освоения профессиональных компетенций;
- положительной характеристики на обучающегося;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ДЗ проходит в форме ответов на контрольные вопросы, защиты отчета.

3. Перечень заданий по практике

Приводится перечень заданий в соответствии с программой практики (раздел 3. Структура и содержание программы практики)

3.1 Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»	3 недели, 108 часа.	4 семестр

ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4			
--------------------------------------	--	--	--

3.2Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Организация рабочего места	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Изучение техники безопасности на рабочем месте	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	Тема 1.4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	Тема 1.5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;	Тема 1.6. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Осуществление делопроизводства и документооборота;	Тема 1.7. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6

	Составление деловых документов;	Тема 1.8. Корпоративная культура..	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Составление организационных и распорядительных документов	Тема 7 Характеристика способов хранения обработанного сырья и готовых полуфабрикатов	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Создание отчетов.	Тема 1.22. Организационные структуры управления.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Разработка плана целей деятельности служб	Тема 1.25. Структура служб	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Осуществление делопроизводства и документооборота.	Тема 1.26. Виды организационных структур управления.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Составление деловых документов.	Тема 1.28. Лояльность персонала	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Составление организационных и распорядительных документов	Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	6
	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	6
	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	Тема 3.2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	6
	Подготовка к обслуживанию и приему клиентов	Тема 3.3. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостям и на английском языке	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	6

	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	Тема 3.3. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостям и на английском языке	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	6
	Создание отчетов	Тема 3.3. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостям и на английском языке	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	6

4. Система оценивания прохождения практики

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с установленными требованиями;
- оформления дневника практики в соответствии с установленными требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за ДЗ по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы.

Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

Критерии выставления оценок:

Оценочные средства по учебной практике

Список индивидуальных заданий для проведения промежуточной аттестации

Наименование вопроса	Краткий ответ
1. Перечислить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	Нормативно-правовые акты, регулирующие противопожарную безопасность на предприятиях общественного питания. На каждом объекте должны быть разработаны инструкции о мерах пожарной безопасности для каждого взрывопожароопасного и пожароопасного участка

	(мастерской, цеха и т.п.) в соответствии с приложением N 1 Правил пожарной безопасности в РФ (ППБ 01-03) от 18.06.2003 N 313.
2. Назвать правила организации службы приема и размещения.	В преysкyранте пишут наименование услуг на русском языке и цены в рублях. В республиках с двумя языками можно повесить второй преysкyрант на местном языке. Детально расписывать услугу в преysкyранте не нужно. К ценам в диапазоне могут придаться проверяющие. Надёжнее написать цену услуги + стоимость материалов. Если цена зависит от длительности — например, массаж, или объёма — например, уборка квартиры, лучше указать цену за единицу измерения. Итоговую цену клиенту сообщают до заказа и указывают в смете, квитанции или договоре. Но на сложные услуги можно составить приблизительную смету — когда нельзя просчитать весь объём работы.
3. Перечислить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.	Как правило, меню составляют на 10 дней. Следует учитывать, что одни продукты, входящие в утвержденные наборы продуктов, включаются в меню ежедневно, а другие — через день или 2-3 раза в неделю. Так, ежедневно необходимо использовать мясо, молоко, сливочное и растительное масло, сахар, хлеб. В то же время рыбу, яйца, сыр, творог, сметану можно давать через 2-3 дня, но в увеличенных количествах, строго компенсирующих их отсутствие в меню в предыдущие дни. Необходимо, однако, чтобы в течение 10 дней дети получили все положенное количество этих продуктов, предусмотренное в наборах в расчете на один день
4. Перечислить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	Меню составляется для завтрака, обеда и ужина. Меню диетического питания — составляется в диетических столовых с учетом 6-ти основных диет (№2, 1, 5, 7, 10, 9). В составлении меню участвует диетврач или диетсестра и утверждают. Меню детского

	питания – составляется на основе физических норм питания детей и подростков. Банкетное – составляется с учетом характера банкета и времени проведения. Меню комплексных обедов – составляется на определенный ассортиментный минимум без взаимозаменяемости. Требования предъявляемые к меню: Предельная ясность для посетителя в формулировке. Каждое блюдо или напиток должны иметь конкретное название.
5. Перечислить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	Винная карта или карта вин включает в себя перечень напитков, доступных для посетителя в конкретном ресторане. Она может представлять собой отдельный каталог или дополнение к меню. Вина, указанные в ней, помогают расслабиться, получить удовольствие от вкуса блюд и органолептических качеств напитка. Во многих ресторанах карта создается индивидуально под меню ресторана и нередко является выражением мнения старшего сомелье. Он дает рекомендации по гастрономическим сочетаниям, может подобрать вино к любому блюду.
6. Назвать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	Перед началом смены работнику выдаются: бумага для печати фискальных документов; монеты и купюры на размен; при наличии ящика для хранения наличных средств – ключи от него. В специальном журнале — документе КО-5 фиксируются факты выдачи кассиру денежных средств и сдачи им денег ответственному сотруднику.
7. Перечислить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.	Приведя в надлежащий порядок столы, официант приступает к получению столовой посуды, приборов и белья из сервизной. При этом, в первую очередь, обращают внимание на их качество
8. Назвать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	Ассортимент и количество столовой посуды регламентируется на основании нормативов исходя из типа предприятия, вместимости залов и

	количества выпускаемой и реализуемой продукции, режима работы, форм обслуживания. Нормативы определены с учётом потребности трёх, трёх с половиной комплектов на место. Такое количество посуды обеспечивает бесперебойное и качественное обслуживание потребителей.
9. Перечислить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	Ассортимент из стекла и хрусталя до недавнего времени ограничивался различными емкостями для напитков. Сегодня компанию бокалам, фужерам, графинам и кувшинам составляют тарелки для различных блюд, блюда, салатники, менажницы, чашки и блюдца. Это позволяет предприятиям любого класса выбрать посуду, соответствующую их специфике
10. Перечислить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.	Основные приборы служат для приема пищи, вспомогательными приборами официанты раскладывают блюда. К основным приборам относят закусочный, рыбный, столовый, десертный, фруктовый. Прибор закусочный состоит из вилки и ножа; применяется при подаче холодных блюд и закусок, а также к некоторым горячим закускам - к ветчине жареной, блинам и др. Отличается от столового прибора меньшим размером. Прибор столовый состоит из вилки, ножа и ложки, используется при сервировке стола для подачи первых и вторых блюд. Ложка и вилка могут применяться также для раскладки блюд при отсутствии специального прибора. Нож может иметь зубчатое острие
11. Перечислить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Охрана труда и противопожарная безопасность на предприятии — это комплекс мероприятий, направленных на сохранение здоровья персонала. Какие шаги должен предпринять работодатель, чтобы обезопасить сотрудников, расскажем в статье. Содержание. Показать еще. Законодательство. Безопасность труда и пожарная безопасность на предприятии — главная задача работодателя. Желая усовершенствовать систему

	обеспечения пожаробезопасности в компании, наниматель должен руководствоваться следующими законодательными актами: Правилами противопожарного режима
12. Назвать правила работы с информационной базой данных гостиницы.	После окончания уборки помещений и расстановки столов, за два часа до открытия ресторана, бригадир официантов получает в сервизной и бельевой необходимую для сервировки столовую посуду, приборы и столовое белье. Он учитывает число обеденных столов, а также вид предстоящего обслуживания (банкет или другое мероприятие). В некоторых ресторанах столовое белье получает дежурный по залу официант. При получении столового белья, приборов обращают внимание на их состояние. Это означает, что скатерти, салфетки должны быть чистыми, накрахмаленными, отглаженными, посуда — без трещин, сколов, с одинаковым рисунком, приборы недеформированными, с одинаковыми рисунками на ручках
13. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.	Способы и варианты пошагового складывания салфеток с фото. ... Горизонтальное саше. Лилия. Способы складывания салфеток для сервировки стола. Prev Next. Салфетка из ткани "Пламя". Салфетка из ткани "Южный крест". Салфетка из ткани "Калла". Способы складывания тканевых салфеток "Веер в кольцо". Как складывать салфетки из ткани "Звезда веером". Салфетка из ткани "Шлейф". Салфетка из ткани "Шатер на двоих". Салфетка из ткани "Морской ёж".
14. Предварительный заказ мест в гостинице.	Организация обслуживания в ресторане: подготовка к обслуживанию клиентов. Цель подготовки зала ресторана к обслуживанию посетителей — создание в нем идеальной чистоты, уюта, четкой организации обслуживания. В процесс подготовки зала к обслуживанию входят: уборка помещения, расстановка столов,

	накрывание их скатертями, получение посуды и приборов, сервировка столов и личная подготовка официанта к работе
15. Прием, регистрация и размещение гостей.	Для предотвращения скольжения посуды по подносу его застилают салфеткой (иногда рекомендуют влажной), свисающие концы которой подгибают внутрь. При установке посуды придерживаются определенного порядка: 1. блюдо ставят только в один ряд, потому что не допускается ставить их друг на друга; 2. более тяжелые блюда ставят ближе к официанту; 3. высокие предметы (бутылки, графины) ставят в центре; 4. легкие и низкие предметы ставят по краям подноса.
16. Предоставление услуг проживания и питания.	подавая меню гостю, следует помнить, что право выбора блюд имеет женщина. Поэтому меню вручается даме, а если их несколько — старшей из них. Если за столом сидят мужчины, то предпочтение отдается старшему по возрасту, юбиляру и т. д., а у военных — старшему по званию. В случае обслуживания большой компании, меню подается заказчику, либо самому старшему из гостей. При двусторонней рассадке гостей за столом следует подать второй экземпляр меню, чтобы гости быстрее с ним ознакомились.
17. Предоставление дополнительных услуг проживающим.	Правила подачи продукции сервис-бара. Бутылки с винно-водочными изделиями, прежде чем открыть, необходимо показать гостю. Бутылку ставят на ручник в ладонь левой руки и показывают заказчику, подойдя к нему слева таким образом, чтобы он хорошо видел этикетку и мог убедиться в правильном выполнении заказа.
18. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер.	Наряду с комбинированным европейским методом подачи блюд конечно же следует упомянуть и очень популярный в ресторанах разного типа шведский способ подачи еды (так называемый Шведский стол). Его основной отличительной особенностью является то, что на специализированные столы подачи можно систематизировано

	выставить ряд закусок, холодные или горячие блюда, или их компоненты, а также выпечку и различный хлеб, заранее подготовленные фрукты, овощи, соки и холодные напитки. А гости сами, в индивидуальной комбинации, накладывают еду на тарелки и могут налить себе горячие, или холодные напитки. Этот метод обслуживания в ряде стран называют „буфетным“.
19. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения.	При индивидуальном обслуживании холодные блюда с гарниром, сливочное масло и зернистую икру ставят с левой стороны от гостя. Если же холодные закуски подаются без гарнира, то они ставятся справа от гостя. Кстати, справа ставятся напитки и паюсная икра. Для подачи холодных блюд стол сервируют закусочной тарелкой и закусочным прибором, который включает в себя нож и вилку. Холодные блюда в салатнике или лотке ставить на закусочную тарелку нельзя.
20. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Выполнение аудитором функции портье в ночное время.	Холодные блюда и закуски должны отпускаться небольшими порциями с добавлением специй, приправ, соусов. Температура их подачи - 10 – 14 оС. Для отпуска с производства холодных блюд и закусок используют овальные и круглые фарфоровые блюда, вазы, салатники, лотки. Холодные блюда и закуски подают к столу в последовательности, предусмотренной правилами составления меню.
21. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день.	По видам супы бывают прозрачными, заправочными, молочными и сладкими. В зависимости от температуры отпуска супы подразделяют на две группы: горячие (температура подачи – 75 0С) и холодные (10 – 14 0С). ...
22. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.	Вторые блюда подают только горячими, поэтому мелкие фарфоровые тарелки для подачи вторых блюд подогревают до температуры 40-50 ° С. Вторые блюда можно подать и в металлической посуде, в котором горячие блюда хорошо прогреваются. Некоторые из них

	готовят и подают в одном и том же посуде. На стол его ставят на подставной тарелке, накрытой бумажной салфеткой. Металлическая посуда сильно прогревается, поэтому официант должен принимать его только ручником. Для разложения блюда сверху кладут столовую вилку и ложку так, чтобы их ручки выступали за край блюда.
23. Правила внутреннего трудового распорядка.	Для подачи горячих сладких блюд используют индивидуальную сервировку стола. Большинство холодных сладких блюд заранее порционируют в индивидуальную посуду (десертные тарелки или креманки). Подают с правой стороны правой рукой. Креманку ставят на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой, на которую кладут десертную ложку ручкой вправо. Креманку или десертную тарелку ставят на стол перед гостем. Сладкие блюда подают в горячем и холодном виде. Температура подачи горячих сладких блюд 75 °С
24. Роль и место службы приема и размещения в общей управленческой структуре современного гостиничного предприятия.	Щербеты отпускают в стеклянных креманках с шампанским, различными соками, украшают свежими фруктами, ягодами. Их можно подать в половинках медовой дыни, апельсина, грейпфрута, ананаса, кокосового ореха, уложенных на мелкую десертную тарелку с десертной ложкой. Фруктовые салаты готовят из смеси консервированных или свежих плодов и ягод. Для приготовления салата из апельсинов очищенные от кожуры и зерен апельсины нарезают ломтиками, посыпают сахаром и охлаждают.
25. Сменность работы, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы: квалификационные, медицинские и др.	Холодные напитки подают при температуре 10—14°С в фужерах, бокалах, стаканах хайбол, тумблерах со льдом или в кувшинах. + Чай холодный со льдом и лимоном подают в стакане хайбол. В стакан кладут 3—4 кубика льда, наливают охлажденный чай, сверху опускают дольку лимона. Подают с соломинкой. Горячие напитки обладают тонизирующими свойствами,

	подают их после десерта. Температура подачи горячих напитков 75 °С.
26. Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения.	Метод в действии: блюда до подачи устанавливают на покрытый скатертью приставной столик и накрывают клоше – специальными металлическими колпаками-полусферами, предотвращающими остывание. Официанты выкатывают столики в локацию трапезы, останавливаются у столов, поочередно забирают тарелки, накладывают на них порционно основные горячие блюда и гарниры, возвращают тарелки.
27. Тесное сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания.	Организация любого банкета включает в себя три основных этапа. К ним относятся: прием и оформление заказа, подготовка залов к проведению банкета и обслуживание в ходе торжественного мероприятия
28. Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины.	Особенности обслуживания и общения с клиентом в гостиничном бизнесе. В статье расскажем, как произвести хорошее впечатление на постояльцев отеля на всех стадиях обслуживания. 4 принципа обслуживания клиентов гостиницы.
29. Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др.	Для десертного фондю стол сервируют мелкими десертными тарелками, десертными приборами, вилками для фондю, чашками с блюдами и ложками для кофе или чая, фужерами для соков или бокалами для шампанского. Фламбирование основных и сладких блюд: в ресторанах класса «люкс» и «высший» по желанию посетителей подают блюда, которые доготовливают и фламбируют в присутствии посетителей.
30. Существующие два вида расчётов: наличный и безналичный. Оплата кредитной картой в отелях высокого класса.	Проведение массовых мероприятий увеличивает доход предприятия. Такими мероприятиями являются ... Банкет за столом с полным обслуживанием проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, иностранных представителей и делегаций, конференций, выставок и т.д. Этот

	вид банкета представляет собой торжество, где участники сидят за красиво сервированным столом, а подачу блюд и напитков производят официанты. ... На таком банкете предусматривается обслуживание одним официантом 12... 15 гостей. ... Банкет-фуршет может носить как деловой, так и неофициальный характер.
1. Правила и порядок обслуживания с частичным обслуживанием официантами	В меню банкета с частичным обслуживанием включается широкий ассортимент холодных закусок, разнообразить который можно, заказывая на каждого участника банкета по 1/3 порции. Также в меню обычно предлагают горячую закуску, одно или два вторых блюда, десерт, фрукты. В завершении банкета подают чай, кофе, кондитерские изделия. Расчёт посуды производится в зависимости от количества гостей, видов заказанных блюд и количества их порций. Также в расчёт берётся длина банкетного стола. Нормой является то, что салатники, цельные блюда с холодными закусками будут повторяться и расставлены на 6-10 человек, сидящих за столом.
2. Изучение современных форм обслуживания: зал-экспресс	Зал-экспресс организуется в ресторанах для ускорения обслуживания посетителей с ограниченным обеденным перерывом. Зал располагает небольшим количеством посадочных мест (на 40—50 человек), его обслуживает бригада из четырех человек. Предлагается комплексный обед, который состоит из четырех блюд: холодная закуска, первое блюдо, второе горячее, десерт. Ко времени обеда все столы должны быть подготовлены к приему посетителей.
3. Изучение современных форм обслуживания: экспресс-стол	Экспресс-столы организуют в залах ресторанов при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах. В период с 8 до 11 ч пассажирам предлагают два вида европейских завтраков одинаковой стоимости, а с 11 до 15 ч — экспресс-обеда также двух видов. Русский стол организован по принципу «репинского стола».

4. Изучение современных форм обслуживания: бизнес-ланч	В современных предприятиях питания применяют следующие дополнительные прогрессивные формы обслуживания: • бизнес-ланч — обед для деловых людей в будние дни с 12 до 16 часов по более низким ценам; • воскресный бранч — обслуживание по типу шведского стола; • кофе-брейк, или кофе-пауза — для участников совещаний и конференций; • автоматическая торговля; • кейтеринговое обслуживание. Бизнес-ланч
5. Изучение современных форм обслуживания: презентация, кофе-брейк и других	Стол сервируют следующим образом: по периметру стола устанавливают кофейные чашки с блюдцами и кладут кофейные ложки. Учитывая, что некоторые гости пьют чай, несколько кофейных чашек и кофейных ложек заменяют чайными.
6. Изучение новых форматов предприятий общественного питания. Фаст-фуд. Оборудование и особенности обслуживания	Огромной популярностью пользуются закусочные, уличные ларьки, передвижные точки и т.п. Здесь каждый сможет недорого и быстро перекусить. К точкам быстрого питания относятся пиццерии, кофейни, бистро, бары и небольшие ресторанчики, находящиеся в помещении торговых центров и т.п. А к уличной торговле – павильоны, киоски, автофургоны, передвижные прилавки. Это те точки, которые располагаются под открытым небом. В настоящее время быстрым может стать не только привычный всем гамбургер, сосиска в тесте и пирожок, но даже комплексный обед и ужин.
7. Изучение услуг по организации питания в заведениях профессионального образования	Организацией питания должно заниматься образовательное учреждение. При этом нормативное регулирование обеспечения питанием обучающихся находится в компетенции органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления (п. 4 ст. 37 Закона об образовании)
8. Изучение требований к менеджеру и официанту 5, 4 и 3 разряда	Виды разрядов, установленные для официантов: 3-й разряд. Официант должен знать перечень блюд, нормы выхода, стоимость каждого блюда, порядок расчета с

	гостя Квалификация официанта ми, правила использования кассового аппарата. В обязанности входит подготовка зала к открытию, простая сервировка, обслуживание гостей в барах, буфетах, кафе, закусочных и т.д. 4-й разряд. Официант должен знать различные виды сервировки, разновидности обслуживания, вкусовые характеристики блюд, цены, правила подачи.
9. Изучения требований к бармену 5, 4и 3 разряда, к буфетчику сервис-бара	Требования к буфетчику сервис-бара. В зависимости от уровня профессионального мастерства буфетчикам сервис-бара присваивают разряды: третий, четвертый и пятый. В тарифно-квалификационном справочнике приведены характеристики работ, которые служат основанием для присвоения квалификации буфетчику. Квалификационная характеристика состоит из двух разделов: «Характеристика работ» и «Должен знать»

Критерии выставления оценок

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу. В установленные сроки представил дневник.

На заключительной конференции логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал излишне подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

Студент выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

Студент не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.