

**ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

**Специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело»**

Красные Баки  
2018 г.

Рабочая программа профессионального модуля «Организация деятельности сотрудников службы питания» разработана на федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 «Гостиничное дело»

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчики: Пашенко В.Н. преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Воронина М.В., преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии

протокол № 1 от «30» августа 2018 г.

Председатель: Ветеринар / Косогорова В. В.

Рекомендована Методическим советом ГБПОУ НО

«Краснобаковский лесной колледж»

Протокол № 4 от «31» августа 2018г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

### 1.1 Область рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация деятельности сотрудников службы питания**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

#### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

#### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с

	текущими планами и стандартами гостиницы.
<b>ПК 2.3.</b>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
<b>ВД 2</b>	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
<b>ПК 2.3.</b>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практич еский опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li> <li>- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- задачи, функции и особенности работы службы питания;</li> <li>- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- классификацию предприятий общественного питания;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</li> <li>- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</li> <li>- технологию организации процесса питания;</li> <li>- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и</li> </ul>

продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.
--

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 366 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 02.01 – 133 часов,

- МДК 02.02 – 47 часов,

самостоятельная работа – 6 часов  
на практики:

- учебную - 108 часа,

- производственную - 72 часов,

-экзамен по модулю – 6.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		Промежуточная аттестация (экзамен)	учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3. ОК1-ОК6, ОК7 - ОК10	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, в том числе на иностранном языке	<b>288</b>	<b>168</b>	94	-	<b>6</b>		6	<b>108</b>	<b>72</b>
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>72</b>								
	Экзамен по модулю	<b>6</b>						6		
	<b>Всего:</b>	<b>366</b>	<b>168</b>	94	-	<b>6</b>		<b>12</b>	<b>108</b>	<b>72</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, в том числе на иностранном языке</b>		<b>288</b>
<b>МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>		<b>133</b>
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.</li> <li>2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Классификация услуг общественного питания.</li> <li>3. Классификация предприятий общественного питания.</li> <li>4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.</li> <li>5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.</li> <li>6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</li> <li>7. Деловое общение. Этика и этикет.</li> </ol> <p><b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.</p>	22
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</li> <li>2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.</li> <li>3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.</li> <li>4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.</li> <li>5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.</li> <li>6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.</li> <li>7. Стили и методы подачи блюд и напитков.</li> </ol>	22

	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами». Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания.	18
Тема 1.3. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание 1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания. 2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний. 3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис. 4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. 5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов. 6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов. 7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета. 8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля. 9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	24
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис. Подготовка и организация обслуживания шведского стола. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	26

Тема 1.4. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание 1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы. 2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества. 3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	6
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	6
<b>Экзамен</b>		<b>3</b>
<b>МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.</b>		<b>47</b>
Тема 2.1. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>24</b>
	1. Организация питания гостей. Введение лексики по теме «Еда», закрепление в упражнениях.	4
	2. Изучение структуры There is/ are, закрепление в упражнениях	4
	3. Лексика по теме «Мера», закрепление в упражнениях	4
	4. Лексика по теме «Способы приготовления еды». Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.	4
	5. Лексика по теме «Посуда», закрепление в упражнениях	2
	6. Лексика по теме «Напитки», закрепление в упражнениях	4
	7. Итоговое занятие	2
Тема 2.2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>14</b>
	1. Чтение и перевод текста “The F&V in the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
	2. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2
	3. Чтение и перевод текста “Hotel Restaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи.	2
	4. Room service. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2
5. Чтение и перевод текста “The banquet”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2	

	6. Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2
	7. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	2
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК 02.02</b>		
	1. Заполнение и обработка заявок и бланков на иностранном языке	6
	2. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.	
<b>Экзамен</b>		<b>3</b>
<b>Учебная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
	1. Построение организационной структуры управления службы питания	<b>108</b>
	2. Составление должностных и функциональных обязанностей сотрудников службы питания, в т.ч. на иностранном языке	
	3. Расчет потребностей и определение численности работников службы питания	
	4. Составление различных видов меню, в т.ч. на иностранном языке.	
	5. Контроль качества деятельности сотрудников службы питания	
	6. Организация, координация и контроль деятельности службы питания	
<b>Производственная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
	1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.	<b>72</b>
	2. Изучение правил и требований охраны труда и санитарно-эпидемиологических требований на производстве и в процессе обслуживания потребителей.	
	3. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания, с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания, с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	
	4. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	
	5. Организация, координация и контроль деятельности службы питания	
	6. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.	
	7. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	
	8. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	
	9. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	
	10. Оформление отчетной документации по практике	
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>6</b>
<b>Всего</b>		<b>366</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет

«Организации деятельности сотрудников службы питания».

**Лаборатории:**

«Учебный ресторан»;

«Учебный Бар»;

«Информационных технологий в профессиональной деятельности»;

**Спортивный комплекс:**

**Спортивный зал**

**Залы:**

Библиотека, читальный зал с выходом в интернет

Актовый зал

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации обслуживания в организациях общественного питания»:**

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

**Технические средства обучения:**

- мультимедийный проектор;

- телевизор;

- компьютер.

- комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;

- инструкция и журнал по технике безопасности;

- комплект учебно-методической документации.

**«Учебный ресторан»;**

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4  
Панель плазменная Samsung PS-50 B850  
Принтер Star 654  
Принтер Star 654  
Принтер Star SP-298  
Салат-бар  
Шкаф винный

**Технические средства обучения:**

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

**«Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный бар):**

- блендер VEMA FR 2055  
- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray  
Льдогенератор SIMAG  
Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4  
Миксер д/мол.коктейлей  
Шкаф винный  
Моноблок Firich Glaive RT-565-R4  
Принтер Star 654

- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья;

- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

**Технические средства обучения:**

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории**

**«Информационно-коммуникационных технологий»:**

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- мультимедийное оборудование;
- вычислительный блок Forum Imperium;
- комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;
- ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;
- стол мобильный компьютерный 800\*1800\*800;
- комплект учебно-методических материалов.

### **Технические средства обучения:**

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

## **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

### **3.2.1 Печатные издания**

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
3. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
4. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
5. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
6. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
7. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
3. <http://prohotel.ru/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
<b>ПК 2.1.</b> Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
<b>ПК 2.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
<b>ПК 2.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике