Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчик**

Танич Ю.С., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

**Назначение задания**

Компетенция в сфере информации. Поиск информации. Обработка информации. Уровень II

43.02.14 Гостиничное дело

МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Тема: Специальные виды услуг и формы обслуживания

**Комментарии**

Задание предлагается выполнять с группой во фронтальном режиме в устной форме. После верно сформулированного запроса преподаватель сообщает ответ и дает 1-2 минуты на формулировку следующего вопроса или совета. Алгоритм работы представлен в карте собеседника для преподавателя.

К вам обратился за советом ваш приятель.

Он работает в небольшой фирме, которая решила организовать банкет для своих партнеров из другого региона после проведения переговоров. Фирма забронировала места в гостинице, спланировала программу переговоров и заранее заказала банкет в ресторане гостиницы, внеся предоплату. При заказе банкета фирма исходила из того, что на банкете может присутствовать до 20 человек. Позже выяснилось, что никто из партнеров не сможет приехать по объективным причинам. В ресторане согласились отменить заказ на банкет, сообщили, что претензий не имеют, однако отказались вернуть предоплату, сославшись на Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей».

Поскольку приятель выступал организатором несостоявшегося мероприятия, он чувствует себя виноватым и хотел бы вынудить ресторан вернуть предоплату.

Бегло просмотрите источник.

**Сформулируйте совет приятелю или задайте ему вопрос, ответ на который позволит вам сформулировать совет.**

На выполнение задания отводится 7 минут. По сигналу преподавателя будьте готовы устно изложить совет или задать вопрос.

*Источник 1*

\* \* \*

В преддверии праздников многие заранее заказывают организацию и проведение банкетов, корпоративных встреч, праздничных ужинов и других подобных мероприятий. При оформлении таких заказов заведения общественного питания (рестораны, кафе, бары и пр.) требуют внесения предварительной оплаты (аванса). В ряде случаев заведения общественного питания предлагают оформить договор, в котором четко указать обязательства сторон, и даже согласовать меню как приложение такого договора. В таких договорах стороны, как правило, устанавливают санкции в отношении друг друга за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств. В других случаях договор не подписывается, а заказчик и исполнитель услуги общественного питания считаются вступившими в договорные отношения по факту оформления заказа и \ или внесения предоплаты.

Однако иногда случаются обстоятельства, из-за которых от торжества приходится отказаться. При этом в возврате внесенной предоплаты сотрудники заведений, как правило, гражданам отказывают.

Право потребителя на отказ от договора об оказании услуг предусмотрено положениями Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей), а также Правилами оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036).

В соответствии с п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 27 Правил оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036) потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Потребитель вправе отказаться от услуги в любое время, как до начала ее оказания, так и в процессе, то есть до момента полного ее исполнения, без объяснения причин такого отказа.

К фактически понесенным расходам могут быть отнесены расходы, понесенные заведением общественного питания в связи с организацией и проведением банкета и подтвержденные надлежащими доказательствами. Например, к таким расходам могут относиться стоимость использованных продуктов питания, стоимость работ и услуг персонала кафе и т.д.

Если при заказе банкета количество присутствующих гостей, меню и прочие условия не обговаривались, скорее всего, никаких расходов заведение не понесло и, соответственно, обязано возвратить потребителю сумму внесенной предоплаты без каких-либо удержаний.

Стоит отметить, что условия договора об оказании услуг (заказа, квитанции и др. документов) об удержании внесенной потребителем суммы предварительной оплаты (или ее части) в качестве штрафных санкций в случае отказа от услуг ущемляют установленные законодательством права потребителя и на основании ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» признаются недействительными.

Если потребитель решил отказаться от заказанного банкета ему необходимо обратиться в заведение общественного питания с соответствующим письменным заявлением, составленным в двух экземплярах. Один экземпляр вручается сотрудникам, другой остаётся у потребителя с отметкой о дате вручения и печатью организации. Если вручить заявление лично не представляется возможным, то его можно отправить заказным письмом с уведомлением на адрес хозяйствующего субъекта.

Указанное заявление подлежит рассмотрению в течение 7 дней (ст. 314 Гражданского кодекса РФ).

В случае неудовлетворения требования потребителя в добровольном досудебном порядке, он вправе обратиться с иском в суд для разрешения спора в рамках гражданского судопроизводства (ст. 11 Гражданского кодекса РФ, ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

*Использованы материалы источника:*

[*http://www.fguz-tver.ru/zashchita-prav-potrebitelej/publikatsii/2016-12-12-06-31-26.html*](http://www.fguz-tver.ru/zashchita-prav-potrebitelej/publikatsii/2016-12-12-06-31-26.html)

Карта собеседника

1. По истечении 7 минут следует попросить поднять руки тех, кто готов дать совет. Затем - тех, кто готов сформулировать вопрос.
2. Следует выслушать первый совет (обучающийся выбирается случайным образом).
3. Попросить поднять руки тех, чей совет отличается по содержанию. Выслушать следующий совет. Завершить цикл, когда советов не останется.
4. Следует выслушать первый вопрос (обучающийся выбирается случайным образом).
5. Попросить поднять руки тех, чей вопрос отличается по содержанию.
6. Если вопрос, заданный на шаге 4, не является верным ответом, попросить задать вопрос одного из обучающихся, анонсировавших, что их вопрос содержательно отличается. Если вопрос, заданный на шаге 4, является верным ответом, завершить цикл, дав ответ на вопрос.
7. Объявить о том, что на подготовку совета или следующего вопроса отводится 1 (2) минута.
8. Повторить цикл.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопрос 1 | Был ли заключен договор на проведение банкета (включающий санкции, о которых договорились стороны на случай расторжения договора) | Ответ | Нет, не был |
| Вопрос 2\* | За какой срок до проведения банкета приятель от имени фирмы отказался от его проведения | Ответ | За 36 часов |
| Вопрос 3\* | Было ли при внесении предоплаты оговорено меню, указано точное количество гостей, дополнительные условия | Ответ | Нет, были заказаны минеральная вода, четыре холодные закуски на общий стол и все.По количеству было оговорено, что максимальное число гостей - 20 человек, минимум не обсуждался |
| Вопрос 4 | Предъявил ли представитель ресторана какие-либо документы, свидетельствующие о понесенных в процессе подготовки к банкету расходах и данных обязательствах  | Ответ | Нет, но никто и не просил |
| Понес ли исполнитель какие-либо затраты | Неизвестно |
| Совет | Написать в адрес ресторана (1) запрос \ требование \ письмо с просьбой (документально) подтвердить понесенные расходы (расходы, связанные с данными обязательствами) (2) и возвратить часть предоплаты, превышающую сумму расходов (3) в 7-дневный срок (4) |

\* Вопросы могут следовать в обратном порядке.

Инструмент проверки

|  |  |
| --- | --- |
| За каждый верно поставленный вопрос | 1 балл |
| *Максимально* | *4 балла* |
| За каждый верный элемент совета | 1 балл |
| *Максимально* | *4 балла* |
| ***Максимальный балл*** | ***8 баллов*** |