

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

ПОВОЛЖСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

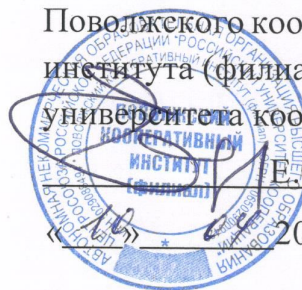
УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Поволжского кооперативного
института (филиала) Российского
университета кооперации

Е.С.Шуршалова

2025 г



ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

ПО ПРОФЕССИИ 16399 «ОФИЦИАНТ, 3 РАЗРЯД»
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ 33.013

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ ОЧНАЯ
ТРУДОЕМКОСТЬ 170 ЧАСОВ

Энгельс 2025

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

- Федеральный закон Российской Федерации: «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ;
- приказ Министерства образования и науки от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- профессиональный стандарт 31.013 «Официант», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 115н;
- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант/ бармен, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 № 731.

Программа разработана на основе профессионального стандарта: *профессиональный стандарт "Официант"*.

Профессиональный стандарт утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 115н

1.2. Вид профессиональной деятельности и (или) квалификация: подача блюд и напитков в организациях питания.

1.3. Область применения программы: настоящая программа предназначена для подготовки специалистов в сферах обслуживания потребителей организаций питания; дополнительного профессионального образования.

1.4. Требования к слушателям (категории слушателей): студенты, получающие высшее образование и среднее профессиональное образование, члены РСО.

1.5. Цель и планируемые результаты освоения программы

1.5.1. Цель и планируемые результаты обучения.

Цель программы: подготовка и приобретение профессиональной компетенции в области реализации процесса обслуживания в организациях общественного питания.

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду(ам) деятельности в соответствии с профессиональным стандартом «Официант/Бармен»

Слушатель, освоивший программу, должен:

владеть навыками:

- общения с гостями;
- сервировки столов;
- обслуживания массовых мероприятий в организациях питания;
- подачи готовых блюд и напитков;
- работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках;

уметь:

- готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов;
- соблюдать стандарты чистоты в зале питания;
- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать стол скатертью;
- производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам;

- подавать блюда и напитки под руководством официанта;
- проводить оплату за заказ в наличной и безналичной форме;
- применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые при обслуживании потребителей питания;
- соблюдать личную гигиену и требования охраны труда;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

знать:

- нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания;
- правила личной подготовки официанта к обслуживанию;
- правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе;
- способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания;
- технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами;
- характеристика столовой посуды, приборов и столового белья;
- правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд;
- правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд;
- правила и техника уборки использованной посуды;
- правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания;
- требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания;
- стандарты сервиса и стандарты обслуживания.

1.5.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Выпускник готовится к следующим видам деятельности:

Выполнение инструкций и заданий официанта по обслуживанию потребителей организации питания

Выполнение заданий бармена по приготовлению алкогольных и безалкогольных напитков, холодных, горячих блюд и закусок.

Уровень квалификации: 3 уровень.

1.5.3. Планируемые результаты обучения

Выпускник должен обладать общепрофессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
A/01.3	Выполнение инструкций и заданий официанта по обслуживанию потребителей организации питания: знать: точность и грамотность выполнения инструкций и заданий официанта по обслуживанию потребителей организации питания; уметь: организовывать процесс обслуживания посетителей; владеть: приемами сервировки столов
A/02.3	Выполнение заданий бармена по приготовлению алкогольных и безалкогольных напитков, холодных, горячих блюд и закусок: знать: точность и грамотность расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы; уметь: организовывать подачу готовых блюд и напитков, заказанных

	потребителями организации питания; владеть: навыками обслуживания массовых мероприятий в организациях питания
--	--

1.6. Форма обучения – очная и с использованием дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: согласно графику. Срок освоения программы – 170 часов.

1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы - Свидетельство о профессиональной подготовке.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Таблица 1

№ п/п	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе		Самостоя- тельная работа	Форма промежуточной /итоговой аттестации
			Лекции, час.	Практичес- кие занятия (семинары)		
1	2	3	4	5	6	7
ОПМ	Общепрофессиональные модули	80	12	30	38	
1	Введение в профессию и роль официанта в структуре ресторана	26	4	10	12	Зачет
2	Стандарты сервиса и стандарты обслуживания	26	4	10	12	Зачет
3	Психология общения и управление конфликтными ситуациями	28	4	10	14	Зачет
СМ	Специальные модули	86	14	20	32	
4	Сервировка столов и подача готовых блюд и напитков	28	4	10	14	Зачет
5	Техника и технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках	28	4	10	14	Зачет
6	Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	10	6		4	Зачет
	Производственная практика	20		20		
	Итоговая аттестация	4		2	2	Квалификаци- онный экзамен (в форме тестирования)
	Итого:	170	26	72	72	

2.2. Учебно-тематический план программы

Таблица 2.

№ п/п	Наименование модулей/дисциплин, разделов и тем	Всего , час.	В том числе:			Форма промежуточно й/итоговой аттестации
			Лекции	Практиче ские занятия (семинар ы, лаборатор ные работы, выездные занятия)	Самосто ятельная работа	
ОПМ	Общепрофессиональные модули	80	12	30	38	
1	Модуль 1. Введение в профессию и роль официанта в структуре ресторана	26	4	10	12	зачет
1.1	Тема 1. Организационная структура предприятия общественного питания и должность официанта	6	2	2	2	практическое задание, опрос
1.2	Тема 2. Правовые и экономические основы организации работы официанта	8	-	4	4	практическое задание, опрос
1.3	Тема 3. Технология обслуживания потребителей организаций питания блюдами и напитками	6	2	2	2	кейсы
1.4	Тема 4. Управление процессами обслуживания потребителей организаций питания	6	-	2	4	контрольная работа
2	Модуль 2. Стандарты сервиса и стандарты обслуживания	26	4	10	12	зачет
2.1	Тема 1. Стандартизация: понятие и назначение	6	2	2	2	реферат
2.2	Тема 2. Стандарты сервиса и стандарты обслуживания клиентов как составляющие корпоративной культуры организации	8	-	4	4	опрос

2.3	Тема 3. Стандарты обслуживания: основные принципы, этапы разработки, особенности применения	6	2	2	2	опрос
2.4.	Тема 4. Система контроля реализации стандартов сервиса и стандартов обслуживания	6	-	2	4	опрос
3	Модуль 3. Психология общения и управление конфликтными ситуациями	28	4	10	14	зачет
3.1	Тема 1. Деловое общение, его виды и формы. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения	8	2	2	4	практическое задание, опрос
3.2	Тема 2. Конфликт как социальный феномен	8	-	4	4	практическое задание, опрос
3.3	Тема 3. Технологии управления конфликтами	6	2	2	2	практическое задание, опрос
3.4	Тема 4. Конфликты на предприятиях индустрии гостеприимства	6	-	2	4	практическое задание, опрос
СМ	Специальные модули	86	14	20	32	
4	Модуль 4. Сервировка столов и подача готовых блюд и напитков	28	4	10	14	зачет
4.1	Тема 1. Основные правила сервировки стола	8	2	2	4	практическое задание, опрос
4.2	Тема 2. Особенности сервировки стола к различным мероприятиям.	8	-	4	4	кейс
4.3	Тема 3. Последовательность и правила подачи блюд	6	2	2	2	контрольная работа
4.4	Тема 4. Барный сервис. Ассортимент безалкогольных и алкогольных напитков	6	-	2	4	контрольная работа
5	Модуль 5. Техника и технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках	28	4	10	14	зачет
5.1	Тема 1. Концепция ресторанного сервиса и обслуживание гостей	10	2	4	4	контрольная работа

5.2	Тема 2. Особенности использования профессионального сервисного оборудования на предприятии питания	8	2	2	4	реферат
5.3	Тема 3. Технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках	10		4	6	практическое задание, опрос
6	Модуль 6. Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	10	6		4	зачет
6.1	Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	10	6		4	тест
Производственная практика		20		20		отчет
Итоговая аттестация		4		2	2	тестирование
Итого:		170	26	72	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, спортивных и актовых залов. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: интерактивные доски, проекторы, компьютеры, ноутбуки, планшеты.

При реализации программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий должны быть созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение слушателями программы в полном объеме независимо от места их нахождения.

3.2. Организация образовательного процесса

При реализации программы профессиональной подготовки преподавание модулей в очной и дистанционной форме может осуществляться в форме авторских лекционных курсов и разнообразных видов коллективных и индивидуальных практических занятий, заданий и семинаров, обеспечивающих квалифицированное освещение тематики и минимума содержания, определенных настоящим документом.

Реализация программы может осуществляется (в случаи карантина) в виртуальной образовательной среде на базе образовательной платформы Moodle, что позволит обеспечить слушателей всеми необходимыми информационными материалами, а также, при необходимости, в аудио- и видео формате. Данная платформа предоставляет возможность осуществлять контроль за выполнением слушателями практических заданий и тестов разных типов. Осуществление консультирования так же осуществляется на базе в формате чата (онлайн) или форума (офф-лайн).

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими опыт профессиональной деятельности по профилю программы. Все преподаватели имеют базовое высшее образование или дополнительное

профессиональное образование в виде профессиональной переподготовки по профилю преподаваемых дисциплин, а также ученую степень и ученое звание.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Таблица 3

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения модулей

Наименование модулей	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
Модуль 1. Введение в профессию и роль официанта в структуре ресторана	<i>Умеет:</i> ориентироваться в профессиональных источниках информации и тенденциях развития отрасли общественного питания; организовывать рабочее место; соблюдать требования к процессу обслуживания гостей. <i>Знает:</i> нормативные правовые акты для предприятий общественного питания; особенности организационных структур предприятий общественного питания; требования, предъявляемые к официантам; должностные инструкции официанта ресторана; особенности и технологии процесса обслуживания потребителей. <i>Владеет:</i> требованиями к выполнению должностных обязанностей и навыками обслуживания посетителей.	Форма контроля –зачет. Метод контроля – контрольная работа, кейс-задачи.
Модуль 2. Стандарты сервиса и стандарты обслуживания	<i>Умеет:</i> изучать нормативную научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в использовании стандартов сервиса и стандартов обслуживания; применять методики исследований информации, касающейся сервисной деятельности. <i>Знает:</i> Законы, ГОСТы, Технические регламенты, основные нормативные документы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность сервисных предприятий, оказывающих услуги общественного питания, а также общую структуру стандарта. <i>Владеет:</i> методами и формами обслуживания потребителей сервисных продуктов, а также способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	Форма контроля –зачет. Метод контроля – реферат.

Модуль 3. Психология общения и управление конфликтными ситуациями	<i>Умеет:</i> анализировать собственную деятельность, межличностные отношения в коллективе и личностные особенности субъектов деятельности с целью их совершенствования; применять методики разрешения конфликтов; направлять конфликт в конструктивное русло; самостоятельно анализировать конфликтное поведение и предвидеть последствия собственных действий; предупреждать конфликтное поведение; свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; регулировать и разрешать конфликты; соблюдать нормы профессиональной этики; <i>Знает:</i> основные признаки конфликтных явлений, их структуру и динамику; принципы работы с конфликтами; научные основы конфликтологии; основные направления, подходы, теории в психологии делового общения и современные тенденции развития коллектива. <i>Владеет:</i> опытом практического использования приобретенных знаний в условиях будущей профессиональной деятельности; способностью к взаимодействию и управлению людьми с учетом их индивидуальных психологических характеристик; проблематикой конфликтных взаимодействий в обществе и технологиями предупреждения и разрешения конфликтов; основными приемами и техниками посредничества и переговоров, осуществляемых в различных сферах жизнедеятельности; целостным представлением о психологических особенностях межличностного общения, в том числе взаимодействию в конфликте.	Форма контроля – зачет. Метод контроля – контрольная работа.
Модуль 4. Сервировка столов и подача готовых блюд и напитков	<i>Умеет:</i> различать столовые приборы, столовую и стеклянную посуду, используемые для сервировки стола; накрывать столы скатертями; складывать салфетки различными способами; сервировать стол к завтраку, обеду, ужину, чаепитию, фуршету, соблюдая последовательность сервировки. <i>Знает:</i> понятие сервировки, ее назначение; общие правила сервировки	Форма контроля – зачет. Метод контроля – контрольная работа, кейс-задачи.

	стола; основные приборы, столовую и стеклянную посуду, их применение; виды столового белья; элементы украшения стола; способы складывания льняных и бумажных салфеток; последовательность сервировки и расположение предметов; особенности сервировки стола к завтраку, обеду, ужину, чаепитию, стола-фуршета, праздничного стола, стола для банкета, детского стола; особенности подачи банкетных блюд. <i>Владеет:</i> навыками сервировки стола к завтраку, обеду, ужину, чаепитию, фуршету, соблюдая последовательность сервировки; методами и приемами обслуживания различных мероприятий.	
Модуль 5. Техника и технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках	<i>Умеет:</i> использовать профессиональное сервисное оборудование на предприятии питания; <i>Знает:</i> концепции ресторанного сервиса и обслуживание гостей; <i>Владеет:</i> технологией работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках.	Форма контроля – зачет. Метод контроля – контрольная работа, реферат.
Модуль 7. Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	<i>Умеет:</i> вести диалог с работодателем и коллективом в составе студенческого отряда, ориентироваться в нормативно-правовой базе бойца студенческих отрядов. <i>Знает:</i> правила и инструкции по охране труда и технике безопасности на трудовом объекте; теоретические и методические основы трудоустройства от студенческих отрядов.	Форма контроля –зачёт, Метод контроля – тест
Итоговая аттестация	Сформированность заявленных компетенций	Форма контроля – итоговое тестирование.

* Для контроля знаний и уровня сформированности компетенций у слушателей по основной программе профессионального обучения «Официант/Бармен» прилагается фонд оценочных средств.

Промежуточная аттестация проводится в форме контрольной работы, рефератов, кейс-задач. Аттестация по результатам изучения модуля проводится в форме зачета. Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию. Приведение суммарной балльной оценки к четырех-балльной шкале производится следующим образом:

Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырех-балльную.

100-балльная система оценки	Традиционная система оценки
85-100 баллов	«отлично» / «зачтено»
70-84 баллов	«хорошо» / «зачтено»

50-69 баллов	«удовлетворительно» / «зачтено»
0-49 баллов	«не удовлетворительно» / «не зачтено»

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ

5.1. Учебная программа по модулям

Таблица 4

№ п/п	Наименование модуля /дисциплины, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы	Уровень освоения учебного материала
1	2	3	4
ОПМ	Общепрофессиональные модули		
1	Модуль 1. Введение в профессию и роль официанта в структуре ресторана		
	Цели и задачи модуля: изучение основных направлений развития отрасли общественного питания и содержания профессии официант. <i>В результате освоения программы обучающийся должен уметь:</i> ориентироваться в профессиональных источниках информации и тенденциях развития отрасли общественного питания; организовывать рабочее место; соблюдать требования к процессу обслуживания гостей. <i>В результате освоения программы обучающийся должен знать:</i> нормативные правовые акты для предприятий общественного питания; особенности организационных структур предприятий общественного питания; требования, предъявляемые к официантам; должностные инструкции официанта ресторана; особенности и технологии процесса обслуживания потребителей. <i>В результате освоения программы обучающийся должен владеть:</i> требованиями к выполнению должностных обязанностей и навыками обслуживания посетителей.		
1.1.	Тема 1. Организационная структура предприятия общественного питания и должность официанта	Основные направления развития отрасли общественного питания в России. Понятие «предприятия общественного питания». Классификация предприятий общественного питания и их характеристика. Типовая структура предприятия, основные подразделения и их функции. Персонал предприятий общественного питания и распределение должностных обязанностей. Профессия официант. Роль официанта в организации сервиса и обслуживании посетителей.	ознакомительный, репродуктивный
1.2.	Тема 2. Правовые и экономические основы организации работы официанта	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания. Должностные обязанности и квалификационные характеристики официанта. Должностная инструкция официанта: основные разделы и содержание. Требования, предъявляемые к официантам. Требования охраны труда и производственной санитарии на предприятиях общественного питания. Материально-техническая база обслуживания. Формирование смены	ознакомительный, репродуктивный

		официантов и график работы. Дисциплинарные требования. Проведение оперативных собраний на предприятии.	
1.3.	Тема 3. Технология обслуживания потребителей организаций питания блюдами и напитками	Производственные и торговые помещения для обслуживания посетителей. Санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания. Оборудование зала ресторанов и кафе. Методы организации труда официантов. Назначение и принципы составления меню. Карты вин и коктейльные карты. Подготовка к обслуживанию гостей. Встреча и размещение посетителей. Порядок и правила приема заказа. Правила сочетаемости напитков и блюд. Методы подачи блюд в организациях питания. Порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями организации питания. Формы расчетов с потребителями организаций питания. Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания потребителей организации питания.	ознакомительный, продуктивный
1.4	Тема 4. Управление процессами обслуживания потребителей организаций питания	Методы обслуживания на предприятиях общественного питания. Организация комплексного питания по абонементам и чекам. Самообслуживание с непосредственным расчетом. Организация «шведского стола» в ресторане. Организация обслуживания туристских групп. Методы и формы обслуживания потребителей в барах разных типов. Специальные формы обслуживания потребителей: обслуживание в номерах гостиницы, обслуживание участников совещаний и конференций, обслуживание на дому. Современные формы обслуживания.	ознакомительный, репродуктивный
1.5	Практические занятия	Практические занятия представляют собой: - семинар, построенный в форме дискуссии по вопросам; обсуждение докладов и презентаций студентов.	продуктивный
1.6	Самостоятельная работа	- СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»; - СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения»; - СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»; - Приказ МЗ РФ от 29.06.2000 г. №229 "О профессиональной гигиенической подготовке и аттестации должностных лиц и работников организаций";	продуктивный

		- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 20.05.2005 №402 «О личной медицинской книжке и санитарном паспорте»; - ГОСТ 30524-2013 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу»; - Федеральный закон от 2 января 2000 г. №29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"; - Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей"; - Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 "О безопасности пищевой продукции"; - СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»; - ГОСТ 31987-2012 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию». - Федеральный закон от 24 июня 1998 г. №89-ФЗ "Об отходах производства и потребления"; - СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических мероприятий»; - СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»; - СП 3.1/3.2.3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней»; - Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. №1036); - ГОСТ 31984-2012 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования»; - ГОСТ 31985-2013 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения»; - ГОСТ 30389-2013 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». IPRsmart https://www.iprbookshov.m BOOK.m www.Book.ru ZNANIUM.COM http://zizanium.com eLibrary	
1.7.	Используемые образовательные	Лекции по своему типу являются обзорными с элементами решения проблемных ситуаций. При	

	технологии	реализации программы дистанционно – электронные ресурсы и мультимедиа технологии при освоении теоретических знаний.	
1.8.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<i>Основная литература:</i> Джум, Т. А. Санитария и гигиена питания : учебник / Т.А. Джум, М.Ю. Тамова, М.В. Букалова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 544 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0475-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084412 (дата обращения: 02.03.2025). — Режим доступа: по подписке. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2021. - 172 с. - ISBN 978-5-7638-4249-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1818948 (дата обращения: 02.03.2025). — Режим доступа: по подписке. Мрыхина, Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0858-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2143508 (дата обращения: 02.03.2025). — Режим доступа: по подписке. Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: ил.;- (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-066-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/261600 Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 179 с., [4] с. цв. ил. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1058887. - ISBN 978-5-16-015814-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2094601 (дата обращения: 02.03.2025). — Режим доступа: по подписке. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1091875 (дата обращения: 02.03.2025). — Режим доступа: по	

		подписке. <i>Дополнительная литература:</i> Барановский, В.А. Официант-бармен: учеб. пособие для учащихся профессиональных лицеев, училищ и работников баров, ресторанов / В.А. Барановский, Л.В. Кулькова. – Ростов-на Дону: Феникс, 2012. – 352с. Богушева, В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания: Учебное пособие. / В.И. Богушева. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 352 с. Грибова, Н.А. Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе [Текст]: Учебное пособие / Н.А. Грибова. – М.: РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2018. - 91 с. Ермакова, В. И. Официант, бармен / В.И. Ермакова. - М.: Академия, 2012. - 272 с. Кучер, Л.С. М. Организация обслуживания общественного питания: учебное пособие / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. – 540 с. Лазерсон, И.И. Как привлечь гостей в ресторан [Текст] / И.И. Лазерсон, Ф.А. Сокирянский. – М.: Эксмо, 2021. – 280 с. Михайлова, М.С. Товароведение вкусовых товаров для официантов, барменов: Учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по специальности «Официант», «Бармен», «Продавец» / М.С. Михайлова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2022. – 255 с. Мясникова, Е.Н. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса [Текст]: учебное пособие [для бакалавров] / Е. Н. Мясникова. – М.: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2017. - 271с. Оробейко, Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие. / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шердер – М.: Альфа – М; ИНФРА – М, 2010. – 320 с. Радченко, Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания / Л.А. Радченко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. - 384 с. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / В.В. Усов. - М.: Академия, 2006. - 416 с. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст]: учебное пособие: для студентов экономических вузов и практических работников ресторанного бизнеса / В. Г. Федцов. - 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2024. - 247 с. <i>Интернет-ресурсы</i> https://restoranoff.ru/ https://www.cafe-future.ru/ https://restoranoved.ru/articles/ https://www.forbes.ru/tegi/restoranny-biznes	
--	--	---	--

		https://frio.ru/ https://chef.ru/news/ https://pitportal.ru/ https://www.chefexpert.ru/ www.horeca.ru http://obshepitruussia.ru/	
2	Модуль 2. Стандарты сервиса и стандарты обслуживания		
	Цели и задачи модуля: основываясь на нормативных документах необходимо подготовить специалистов сферы сервиса с высоким уровнем знаний международных и национальных стандартов, сформировать у студентов представление об особенностях применения стандартов на сервисных предприятиях и, непосредственно, на предприятиях общественного питания. <i>В результате освоения программы обучающийся должен уметь:</i> изучать нормативную научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в использовании стандартов сервиса и стандартов обслуживания; применять методики исследований информации, касающейся сервисной деятельности. <i>В результате освоения программы обучающийся должен знать:</i> Законы, ГОСТы, Технические регламенты, основные нормативные документы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность сервисных предприятий, оказывающих услуги общественного питания, а также общую структуру стандарта. <i>В результате освоения программы обучающийся должен владеть:</i> методами и формами обслуживания потребителей сервисных продуктов, а также способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.		
2.1.	Тема 1. Стандартизация: понятие и назначение	Понятие стандартизации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные организации в сфере стандартизации. Основные положения международных и российских стандартов в сфере сервиса. Законодательная система, регламентирующая стандарты сервиса и стандарты обслуживания.	ознакомительный репродуктивный
2.2.	Тема 2. Стандарты сервиса и стандарты обслуживания клиентов как составляющие корпоративной культуры организации	Понятие составляющие корпоративной культуры организации. Основные параметры стандартизации. Функции стандартов сервиса и стандартов обслуживания по отношению к трем группам общественности: владельцам/управляющим, клиентам, сотрудникам	ознакомительный репродуктивный
2.3.	Тема 3. Стандарты обслуживания: основные принципы, этапы разработки, особенности применения.	Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания.	ознакомительный, репродуктивный

2.4.	Тема 4. Система контроля реализации стандартов сервиса и стандартов обслуживания	Управление качеством сервиса и качеством обслуживания клиентов. Внешний и внутренний контроль качества сервиса и качества обслуживания. Реализация стандартов сервиса и стандартов обслуживания. Опросы потребителей и услуга «Тайный покупатель» как элементы контроля реализации стандартов обслуживания.	ознакомительный, репродуктивный
2.5.	Практические занятия	Практические занятия представляют собой - семинар, построенный в форме дискуссии по вопросам; обсуждение реальных ситуаций, тренинги, тесты.	продуктивный
2.6.	Самостоятельная работа	Гражданский кодекс Российской Федерации; Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 02.07.2021 N 351-ФЗ); Федеральный закон «О защите прав потребителей» № 2300-1 (в ред. от 18 июля 2019); Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» № 52-ФЗ (в ред. от 26 июля 2019); ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191-ст); ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов»); ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия (переиздан: ноябрь 2019 г.); ГОСТ 32691-2014. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания; ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.	продуктивный
2.7.	Используемые образовательные технологии	Лекции по своему типу являются обзорными с элементами решения проблемных ситуаций. При реализации программы дистанционно – электронные ресурсы и мультимедиа технологии при освоении теоретических знаний.	
2.8.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной	<i>Основная литература:</i> Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Метрология: учебник и практикум для вузов / А.Г. Сергеев. – 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2022. — 324 с. — (Высшее образование).– ISBN 978-5-534-03643-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа	

литературы	Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/490836 Мрыхина, Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0858-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2143508 Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 179 с., [4] с. цв. ил. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1058887. - ISBN 978-5-16-015814-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2094601 Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1091875 <i>Дополнительная литература:</i> Аристов, А.И. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст]: учебник для вузов / А.И. Аристов [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва: Академия, 2008. - 384 с. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва: Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495961 (дата обращения: 22.01.2022). Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. Учебное пособие [Электронный ресурс] / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. — М.: Флинта, 2011. — 240 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436 Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2021. - 172 с. - ISBN 978-5-7638-4249-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1818948 Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учеб. пособие для студентов образоват. учреждений высш. образования, обучающихся по специальности «Сервис» / [Раков А.В. и др.]. Под ред. А.В. Ракова. -	
------------	--	--

		М.: Мастерство, 2022. - 207, [1] с.: ил., табл.; 21 см. - (Высшее образование).; ISBN 5-294-00126-8 <i>Интернет-ресурсы</i> https://www.britannica.com/topic/service-industry http://www.consultant.ru/document/ https://base.garant.ru/ https://internet-law.ru/gosts/gost/	
3	Модуль 3. Психология общения и управление конфликтными ситуациями		
	Цели и задачи модуля: формирование и развитие компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность с учетом психологических основ делового общения, взаимодействия и управления людьми с учетом их темперамента, характера; формирование системы знаний, умений и навыков, связанных с обеспечением профессиональной компетенции, позволяющей эффективно предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; подготовка бакалавров, владеющих знаниями в области анализа, разрешения и предупреждения конфликтов в сфере гостеприимства и умеющих их использовать в практической деятельности. Задачи модуля: - формирование системы знаний и умений, связанных с основными понятиями конфликтологии как науки; - формирование системы психологических знаний и умений, необходимых для понимания научных и практических подходов по решению возникающих проблем, связанных с урегулированием конфликтных и кризисных ситуаций, а также знакомство с основами профилактики конфликтов; - формирование опыта разрешения и профилактики конфликтных ситуаций в ходе решения различного рода ситуаций и формирование умения самостоятельно оценивать, анализировать и контролировать конфликты; - стимулирование самостоятельной деятельности по освоению содержания дисциплины и формированию необходимых компетенций <i>В результате освоения программы обучающийся должен уметь:</i> анализировать собственную деятельность, межличностные отношения в коллективе и личностные особенности субъектов деятельности с целью их совершенствования; применять методики разрешения конфликтов; направлять конфликт в конструктивное русло; самостоятельно анализировать конфликтное поведение и предвидеть последствия собственных действий; предупреждать конфликтное поведение; свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; регулировать и разрешать конфликты; соблюдать нормы профессиональной этики. <i>В результате освоения программы обучающийся должен знать:</i> основные признаки конфликтных явлений, их структуру и динамику; принципы работы с конфликтами; научные основы конфликтологии; основные направления, подходы, теории в психологии делового общения и современные тенденции развития коллектива. <i>В результате освоения программы обучающийся должен владеть:</i> опытом практического использования приобретенных знаний в условиях будущей профессиональной деятельности; способностью к взаимодействию и управлению людьми с учетом их индивидуальных		

	психологических характеристик; проблематикой конфликтных взаимодействий в обществе и технологиями предупреждения и разрешения конфликтов; основными приемами и техниками посредничества и переговоров, осуществляемых в различных сферах жизнедеятельности; целостным представлением о психологических особенностях межличностного общения, в том числе взаимодействию в конфликте.		
3.1.	Тема 1. Деловое общение, его виды и формы. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения	Определение понятия «общение». Его структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения. Факторы, влияющие на эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на собеседника. Способы воздействия, механизмы воздействия. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.	ознакомительный, репродуктивный
3.2.	Тема 2. Конфликт как социальный феномен	Понятие конфликта. Проблема эволюции конфликта. Классификация конфликтов. Причины и факторы конфликтов. Функции конфликтов. Источники конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства. Структура конфликта. Динамика конфликта и этапы его развития. Стадии конфликта. Внутриличностный конфликт. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Трудовые конфликты. Типы конфликтных личностей.	ознакомительный, репродуктивный
3.3.	Тема 3. Технологии управления конфликтами	Технология предупреждения конфликта. Условия разрешения различных видов конфликтов. Модели поведения в различных конфликтах. Типы конфликтных личностей. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Роль руководителя. Стили поведения в конфликтах. Стадии управления конфликтами. Технологии управления конфликтами. Методы управления конфликтами.	ознакомительный, репродуктивный
3.4.	Тема 4. Конфликты на предприятиях индустрии гостеприимства	Функциональная направленность конфликтов в организации. Источники конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства. Пути разрешения конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства. Проблема коммуникаций в конфликтах. Медиация.	ознакомительный, репродуктивный
3.5.	Практические занятия	Практические занятия представляют собой: - семинар, построенный в форме дискуссии по вопросам; обсуждение докладов и презентаций студентов; - деловые игры в ходе которых предлагается решение	продуктивный

		задач с конкретными ситуациями, обсуждение вопросов, приведенных в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в группе.	
3.6.	Самостоятельная работа	Психологические аспекты переговорного процесса Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нерефлексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров. Имидж делового человека и деловой этикет Модели поведения, определяющие имидж человека. Общее понятие имиджа, внешний вид. Особенности костюма делового человека – женщины, мужчины. Учет индивидуальных особенностей человека. Особенности использования цветов и оттенков в одежде и косметике. «Мерцающий» эффект. Деловой этикет. Понятие деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах.	продуктивный
3.7.	Используемые образовательные технологии	Лекции по своему типу являются обзорными с элементами решения проблемных ситуаций. При реализации программы дистанционно – электронные ресурсы и мультимедиа технологии при освоении теоретических знаний.	
3.8.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<i>Основная литература:</i> Брюхова, Н.Г. Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика: учебно-методическое пособие / Н.Г. Брюхова - Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2019. - 148 с. Качалов, Л.К. Конфликтология: учебное пособие / Л.К. Качалов - Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. - 162 с. Семенов, В.А. Конфликтология: учебное пособие / В.А. Семенов - Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 383с. <i>Дополнительная литература:</i> Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 6-е изд., испр. и доп. - Москва; Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2016. - 526 с. Бочарова, Е.Е. Конфликтология [Электронный	

	ресурс] : учеб.-метод. пособие для студентов, обучающихся по специальности "Педагогика и психология" / Е. Е. Бочарова ; Саратов. гос. ун-т им. Н. Г. Чернышевского, Пед. ин-т. - Саратов : ИЦ «Наука», 2011. - 112 с. Мониторинг социально-трудовых конфликтов в России. Теория, методика, технологии / Е.И. Макаров, Г. М. Бирженюк, А. А. Довганенко [и др.]; научный редактор А. С. Запесоцкий. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов [изд.], 2017. - 160 с. - (Социально-трудовые конфликты; вып. 1). - Библиогр.: с. 131-137. Шарухин А.П., Орлов А.М. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлениям подготовки "Туризм" и "Гостиничное дело". - Москва: Академия, 2013. <i>Интернет-ресурсы</i> www.wikipedia.org www.conflictologiy.narod.ru www.dvo.sut.ru www.humanities.edu.ru www.conflictology.ru IPRsmart https://www.iprbookshov BOOK.m www.Book.ru ZNANIUM.COM http://zizanium.com eLibrary	
	Специальные модули	
4	Модуль 4. Сервировка столов и подача готовых блюд и напитков	
	Цели и задачи модуля: формирование у обучающихся теоретических и практических навыков и профессиональных компетенций в области сервировки столов и подача готовых блюд и напитков. <i>В результате освоения программы обучающийся должен уметь:</i> различать столовые приборы, столовую и стеклянную посуду, используемые для сервировки стола; накрывать столы скатертями; складывать салфетки различными способами; сервировать стол к завтраку, обеду, ужину, чаепитию, фуршету, соблюдая последовательность сервировки. <i>В результате освоения программы обучающийся должен знать:</i> понятие сервировки, ее назначение; общие правила сервировки стола; основные приборы, столовую и стеклянную посуду, их применение; виды столового белья; элементы украшения стола; способы складывания льняных и бумажных салфеток; последовательность сервировки и расположение предметов; особенности сервировки стола к завтраку, обеду, ужину, чаепитию, стола-фуршета, праздничного стола, стола для банкета, детского стола; особенности подачи банкетных блюд. <i>В результате освоения программы обучающийся должен владеть:</i> навыками сервировки стола к завтраку, обеду, ужину, чаепитию, фуршету, соблюдая последовательность сервировки; методами и приемами обслуживания различных мероприятий.	

4.1.	Тема Основные правила сервировки стола	1.	Из истории сервировки. Требования к сервировке. Виды сервировки стола. Элементы сервировки стола. Столовые приборы: виды и назначение. Столовая посуда для сервировки стола. Посуда для напитков. Посуда и приборы для специй. Столовое белье. Скатерти. Способы накрывания столов скатертями. Салфетки. Приемы складывания салфеток. Элементы украшения стола.	репродуктивн ый
4.2.	Тема Особенности сервировки стола к различным мероприятиям	2.	Общие правила сервировки стола. Предварительная сервировка. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина. Особенности сервировки стола - фуршет. Сервировка чайного стола. Сервировка сладкого стола. Сервировка стола к Новому году. Сервировка стола к дню рождения. Сервировка стола для банкета. Особенности подачи банкетных блюд. Особенности сервировки детского стола. Сервировка Шведского стола. Обслуживание Шведского стола.	репродуктивн ый
4.3.	Тема Последовательн ость и правила подачи блюд	3.	Рекомендация потребителям организации питания по выбору закусок, блюд и напитков. Подача блюд в ресторане. Методы и правила подачи блюд и напитков. Последовательность подачи блюд. Подача холодных закусок. Подача горячих закусок. Подача первых блюд. Подача вторых блюд. Подача сладких блюд, десертов и других кондитерских изделий. Подача горячих напитков. Подача алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков. Замена использованной посуды, приборов и столового белья. Правила этикета и нормы поведения за столом. Уборка стола. Подготовка ко встрече новых клиентов.	продуктивный
4.4.	Тема 4. Барный сервис. Ассортимент безалкогольных и алкогольных напитков		Виды холодных безалкогольных напитков. Виды горячих безалкогольных напитков. Посуда и правила подачи, температурный режим. Виды алкогольных напитков. Сырье и методы изготовления алкогольных напитков. Коктейли на основе алкогольных напитков. Рекомендации винно-водочных изделий к блюдам. Презентация белого вина. Декантация красного вина. Посуда и правила подачи алкогольных напитков, температурный режим.	продуктивный
4.5.	Практические занятия		Практические занятия представляют собой - семинар, построенный в форме дискуссии по вопросам; обсуждение кейсов, реальных ситуаций. Он включает в себя тренинговые упражнения и тренировочные задания.	продуктивный
4.6.	Самостоятельная работа		Целесообразно рекомендовать следующие этапы в выполнении самостоятельной работы: Изучение специальной научной литературы и другой информации, достижений отечественной и зарубежной науки в области изучения проблем теории и практики мирового ресторанного хозяйства; Просмотр обучающих видео:	продуктивный

		Правильная сервировка стола. Советы от профессионалов. [Электронный ресурс] https://yandex.ru/video/preview/5171050295410849737 Сервировка стола и этикет [Электронный ресурс] – Сервировка стола по этикету: главные правила Как сервировать завтрак красиво: советы от Татьяны Рогаченко [Электронный ресурс] http://dzen.ru/video/watch/65ba1bff3fa61e5d9055d015?f=d2d По итогам выполненной работы проводится собеседование и (или) тестовый контроль.	
4.7.	Используемые образовательные технологии	Лекции по своему типу являются обзорными с элементами решения проблемных ситуаций. При реализации программы дистанционно – электронные ресурсы и мультимедиа технологии при освоении теоретических знаний.	
4.8.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<i>Основная литература:</i> Радченко, Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Л.А. Радченко. - Москва: Кнорус, 2020. Сологубова, Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г. С. Сологубова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания: учебник / Л.Л. Счесленок, Ю. В. Полякова, Л. П. Сынгаевская. - 2-е изд., стер. - Москва: Академия, 2018. <i>Дополнительная литература:</i> ГОСТ Р 50935-2007 "Услуги общественного питания. Требования к обслуживающему персоналу" – 26 с. Калашников А.Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания. – М.: ТК Велби, Проспект, 2006. Мельников, И.В. Официант-бармен: учеб. пособие. / И.В. Мельников. – Ростов н/Д.: Феникс, 2019. Эрлахер М., Ресторанный сервис: учебное пособие по компетенции/ М. Эрлахер.- Россия: Copyright, 2022. Правила оказания услуг общественного питания. (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 № 389) - 12 с. <i>Интернет-ресурсы</i> moscow-restaurants.ru – этот проект был создан ресторанным критиком Михаилом Костиным, который дает независимое мнение по заведениям Москвы в виде обзора и оценок по четырем параметрам: еда, сервис, атмосфера, интерьер. [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://moscow-restaurants.ru RESTORANOFF.RU — ведущий информационно-	

		поисковый портал в индустрии питания и гостеприимства. Авторитетный источник актуальной информации и эффективная коммуникационная площадка для специалистов. [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://restoranoff.ru/ Дунаева, А.А. Организация и технология обслуживания в барах: электронное учебное пособие / А. А. Дунаева. – Барнаул: КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», 2020. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://altag.ru/personal/storage/elibrary/b45b51bd141d Федерация рестораторов и отельеров. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.new.frio.ru	
5	Модуль 5. Техника и технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках		
	Цели и задачи модуля: Приобретение теоретических и практических компетенций в использовании техники и технологий работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках. <i>В результате освоения программы обучающийся должен уметь:</i> использовать профессиональное сервисное оборудование на предприятии питания. <i>В результате освоения программы обучающийся должен знать:</i> концепции ресторанного сервиса и обслуживание гостей. <i>В результате освоения программы обучающийся должен владеть:</i> технологией работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках.		
5.1.	Тема 1. Концепция ресторанного сервиса и обслуживание гостей	Технологический процесс в ресторане. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Подготовка зала к обслуживанию. Тематическое оформление стола. Особенности обслуживания праздничных мероприятий. Специальные формы обслуживания. Специальные виды работ, выполняемые официантом. Обслуживание иностранных гостей. Понятие кейтеринга, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.	продуктивный
5.2.	Тема 2. Особенности использования профессионального сервисного оборудования на предприятии питания	Исторический аспект в возникновении и развитии сервисного оборудования в ресторанном бизнесе. Техника в индустрии питания. Виды сервисного оборудования в ресторанном бизнесе. Виды современного оборудования.	продуктивный
5.3.	Тема 3. Технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках	Технологии и виды приемов и банкетов. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы. Прием заказа. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы	продуктивный

		обслуживания. Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет «Свадьба». Банкет «День рождения». Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей.	
5.4.	Практические занятия	Практические занятия представляют собой - семинар-практикум, построенный в форме дискуссии по вопросам; обсуждение кейсов, реальных ситуаций. Он включает в себя тренинговые упражнения и тренировочные задания.	продуктивный
5.5.	Самостоятельная работа	Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение, методической литературы и нормативных документов; составление таблиц, классификаций с целью эффективного усвоения материала; выполнение индивидуальных практических заданий; подготовку к выполнению групповых творческих заданий; подготовку к устным опросам, собеседованиям, дискуссиям по изучаемым темам; подготовку к зачету.	продуктивный
5.6.	Используемые образовательные технологии	Практикум по своему типу являются интерактивно-обзорным с элементами решения проблемных ситуаций, игр, тренингов. При реализации программы используются дистанционно-электронные ресурсы и мультимедиа технологии	
5.7.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<i>Основная литература:</i> Богушева, В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учеб. пособие для сред. проф. образования. – 6-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 318 с. Ботов, М.И. Тепловое и механическое оборудование предприятий торговли и общественного питания: учебник для нач. проф. образования / М.И. Ботов, В.Д. Елхина, О.М. Голованов. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2022. – 464 с. <i>Дополнительная литература:</i> Дубцов, Г.Г. Ассортимент и качество кулинарной и кондитерской продукции: учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.Г. Дубцов, М.Ю. Сиданова, Л.С. Кузнецова. — 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2024. — 240 с. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред. проф. образования. – 12-е изд., стер. – М.: Академия, 2022. – 432 с. <i>Интернет-источники:</i> Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pitportal.ru Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: www.frio.ru Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото	

		[Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gastronom.ru. 5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.creative-chef.ru. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/.	
6	Модуль. Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов		
	Цели и задачи модуля: Формирование у обучающихся понимания условий трудоустройства в составе студенческих отрядов; получение и развитие практических навыков выстраивания эффективной модели организации работы в рамках студенческих отрядов; получение обучающимися список организаций для трудоустройства; формирование понимания прав и обязанностей работника и работодателя; получения перечня правил и инструкций по охране труда и технике безопасности. <i>В результате освоения программы обучающийся должен уметь:</i> вести диалог с работодателем и коллективом в составе студенческого отряда, ориентироваться в нормативно-правовой базе бойца студенческих отрядов. <i>В результате освоения программы обучающийся должен знать:</i> правила и инструкции по охране труда и технике безопасности на трудовом объекте; теоретические и методические основы трудоустройства от студенческих отрядов. <i>В результате освоения программы обучающийся должен владеть:</i> необходимыми навыками для работы на трудовом объекте в составе студенческих отрядов; коммуникации с коллективом, поддержание комфортного эмоционального состояния и анализ результатов его деятельности на объекте.		
	Тема 1. Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	Изучение нормативно правовой базы движения Молодежной общероссийской общественной организации «Российские студенческие отряды», изучение техники безопасности в рамках работы Детского оздоровительного лагеря.	Тема 1. Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов
	Самостоятельная работа	Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение, методической литературы и нормативных документов; составление таблиц, классификаций с целью эффективного усвоения материала; выполнение индивидуальных практических заданий; подготовку к устным опросам, собеседованиям, дискуссиям по изучаемым темам; подготовку к зачету.	Самостоятельная работа
	Перечень рекомендуемых учебных изданий,	<i>Основная литература:</i> 1. Устав Молодежной общероссийской общественной организации «Российские Студенческие	Перечень рекомендуемых учебных

Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	Отряды» // утвержден 5-ым внеочередным Съездом 23 февраля 2011 года, Утвержден в новой редакции IV-ым очередным Съездом МООО «РСО» 31 марта 2018 года 1. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 22.11.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.11.2021) - 273 С.	изданий, Интернет-ресурсов, дополнительно й литературы
--	---	--

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

По модуль 1. Введение в профессию и роль официанта в структуре ресторана (зачет/контрольная работа, кейс-задачи)

Темы контрольных работ

1. Обзор действующего законодательства в сфере общественного питания.
2. Основные направления развития общественного питания в современных условиях.
3. Организационная структура предприятия общественного питания.
4. Кадры предприятия общественного питания: их состав и характеристика.
5. Квалификационные требования, предъявляемые к официанту.
6. Должностная инструкция официанта.
7. Виды помещений предприятий общественного питания. Производственные и торговые помещения для обслуживания посетителей.
8. Помещения, инвентарь и оборудование ресторанов и других организаций питания.
9. Санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре.
10. Методы организации труда официантов.
11. Назначение и принципы составления меню. Характеристика блюд и изделий, включенных в меню.
12. Обслуживание официантами в зале ресторана: основные этапы.
13. Технологии обслуживания посетителей.
14. Инновационные методы обслуживания в ресторане.
15. Методы подачи блюд и напитков в организациях питания.
16. Прием, оформление и выполнение заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания.
17. Техника приёма заказа от индивидуального гостя и от нескольких гостей.
18. Особенности обслуживания в гостиничных номерах.
19. Новые виды обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания.
20. Принятие и оформление платежей оформления отчётно-финансовых документов в ресторане предприятия.

Кейс-задачи

Задание: Проанализируйте ситуации и опишите свои действия в каждом из предложенных случаев:

1. Предложите варианты ответов официанта на следующие вопросы или замечания гостя:
 - «А что у Вас есть вкусного?»
 - «Порекомендуйте что-нибудь...»
 - «А нет ли у Вас блюда, в котором..?»
 - «А почему это блюдо так долго готовится?»
 - «А почему так дорого?»
 - «Мне не нравится это блюдо»
 - «Я заказывал другое блюдо»
 - «Мне не нравятся вот те люди, за соседним столиком. Они слишком шумные».

- «Почему у вас так холодно/жарко?»

2. Гость выбирает из двух блюд и/или напитков к ним и не может выбрать (в том числе и потому, что не имеет детального представления о составе перечисленных в меню блюд). Предложите действия официанта. Как грамотно определить критерии выбора с учетом ситуации гостя?

3. Гость выбрал блюдо, находящееся в стоп-листе, а официант не был предупрежден персоналом о том, что оно включено в стоп-лист. И, соответственно, не предупредил об этом Гостя, принял его заказ, передал на кухню и только после этого узнал, что блюдо не может быть приготовлено. Между тем Гость уже «настроился» на это блюдо и не хочет его менять. Каковы действия официанта в данном случае?

4. Заполните самостоятельно бланк меню согласно правилам. Опишите порядок выноса блюд и напитков по преискуранту. Какие требования предъявляются к внешнему виду блюд?

5. В ресторан пришли два гостя. Один из них закал холодную закуску, а другой вместо закуски заказал блюдо сложного приготовления. Время приготовления блюд разной продолжительности. Как должен поступить официант?

По модулю 2. Стандарты сервиса и стандарты обслуживания (зачет/реферат)

Темы рефератов

1. Стандарты внешнего вида официанта.
2. Стандарты работы официанта.
3. Основные составляющие потребительской лояльности.
4. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания.
5. Метод «Елочки» в работе официанта как способ повышения продаж в ресторане.
6. Стандарты по охране труда для официанта.
7. Инструменты повышения потребительской лояльности в работе официанта.
8. Стандарты обслуживания гостей на предприятиях общественного питания.
9. Конфликтные ситуации в процессе обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания.
10. Особенности работы с возражениями клиента на предприятиях общественного питания.

По модулю 3. Психология общения и управление конфликтными ситуациями (зачет/контрольная работа)

Темы контрольных работ

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.
8. Искусство спора.
9. Культура разрешения конфликтной ситуации.
10. Агрессия как социопсихический феномен.
11. Культура супружеских отношений.
12. Культура самоконтроля.
13. Роль и значение посредника в разрешении конфликта.
14. Насилие и кино.
15. Искусство переговоров.
16. Межкультурные конфликты.

17. Теория З. Фрейда о внутриличностных конфликтах.
18. Конфликт и культура.
19. Анатомия конфликта.
20. Конфликтные личности.

По модуль 4. Сервировка столов и подача готовых блюд и напитков (зачет/ контрольная работа, кейс-задачи)

Темы контрольных работ

1. Дизайн и декорирование столов в ресторанном деле.
2. Требования к сервировке стола в ресторане.
3. Столовая посуда для сервировки стола. Посуда для напитков.
4. Столовое белье. Материалы, качество. Правила смены.
5. Приемы складывания салфеток.
6. Предварительная сервировка стола в ресторане.
7. Особенности сервировки стола – фуршет.
8. Сервировка стола ко дню рождения.
9. Сервировка стола для банкета.
10. Особенности подачи банкетных блюд.
11. Сервировка и обслуживание Шведского стола.
12. Рекомендация потребителям организации питания по выбору закусок, блюд и напитков.
13. Методы и правила подачи блюд и напитков.
14. Подача алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков. Использование посуды и температурный режим.
15. Правила этикета и нормы поведения за столом.
16. Виды горячих безалкогольных напитков.
17. Коктейли на основе алкогольных напитков.

Кейс-задачи

Задание: Проанализируйте ситуации и опишите свои действия в каждом из предложенных вопросов:

1. Что говорит официант, подходя к столу гостей первоначально?
2. Опишите действия официанта сразу после принятия заказа (кому сообщить особенности подачи).
3. В течении какого времени напитки приносятся гостю? Действия официанта если напитки подаются в бутылках.
4. Какова сервировка стола, если заказ принят на закуски, горячее. Какое время подачи закусок и как они подаются?
5. Что говорит официант гостю после подачи закусок?
6. Как подается горячее блюдо с гарниром?
7. Как и когда официант зачищает стол во время обслуживания гостей, что при этом говорит?
8. Действия официанта, если гость поел и допил свои напитки, но при этом не просит счет?
9. Как официант провожает гостей и что говорит при этом?

По модулю 5. Техника и технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках (зачет/ контрольная работа, реферат)

Задания для контрольной работы

Вариант № 1

1. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.

2. Новые методы и формы обслуживания, практикуемые в ресторанной практике.

Вариант № 2

1. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.

2. Дайте характеристику обслуживания по типу «Шведского стола».

Вариант № 3

1. Общие требования, предъявляемые к интерьеру торговой группы помещений в заведениях сферы ресторанного бизнеса. Наиболее распространенные стилевые направления, используемые при оформлении торговой группы помещений предприятий питания.

2. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию на предприятиях питания.

Вариант № 4

1. Основные элементы обслуживания посетителей в ресторане.

2. Дайте характеристику ускоренных форм обслуживания.

Вариант № 5

1. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания.

2. Перечислите варианты сервировки столов, опишите технику их выполнения.

Темы рефератов

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах.

2. Современные требования к организации службы Room-сервис.

3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний.

4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов.

5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса.

6. Анимация в ресторанной практике.

7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса.

8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса.

9. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха.

10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк

11. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта.

Методические указания по выполнению контрольных работ

Контрольная работа – одна из форм проверки и оценки усвоения знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, об уровне самостоятельности слушателей. Система заданий письменных контрольных работ направлена на выявление знаний слушателей по содержанию учебных модулей, а также на выявление понимания ими сущности изучаемых явлений, предметов, их закономерностей; на выявление умений самостоятельно делать выводы и обобщения, творчески использовать знания и навыки. Отсюда следует, что контрольная работа – это своеобразный исследовательский отчет о знаниях, требующий определенной подготовки. В соответствии с программой учебного модуля слушатели знакомятся с основными теоретическими вопросами и выполняют вариант контрольной работы. В контрольной работе в реферативной форме излагаются теоретические вопросы или специальное задание, разработанное преподавателем.

Требования к работе: аккуратность, логичность изложения, полнота раскрытия темы/задания.

Требования к оформлению:

- имя файла – (Фамилия- модуль-№ самого модуля в учебной программе);
- текстовый файл Word 2003, XP;
- формат страницы А4;
- поля страницы: верхнее, нижнее и правое – по 2 см, левое – 2,5 см; шрифт – Times New Roman; кегль – 12; интрельяж – 1,5; выключка по ширине; отступ красной строки – 1,5;
- объем (от 1 до 10 страниц А4) определяется содержанием вопроса или задания контрольной работы.

Каждая контрольная работа должна быть выполнена полностью, т.е. только в этом случае она будет засчитана (зачтено). Решение практических задач и примеров следует сопровождать подробными пояснениями, обоснованиями. Контрольная работа выполняется в установленные сроки и пересылается (прикрепляется к электронной оболочке учебной программы) в учебное заведение для проверки. Работа, выполненная не по обозначенному варианту/или неполная по содержанию, преподавателем не оценивается и возвращается слушателю (не зачтено). Если работа не зачтена, ее необходимо выполнить заново и вместе с не зачтенной работой передать (прикрепить к электронной оболочке учебной программы) для повторной проверки.

Методические указания по выполнению кейс-задач

Важным этапом работы над кейсом является деятельность преподавателя в аудитории, где он выступает со вступительным и заключительным словом, организует малые группы и начинает дискуссию, поддерживает деловой настрой в аудитории, оценивает вклад обучающихся в анализ ситуации. Анализ кейса и поиск эффективной формы представления в аудитории представляет собой наиболее серьезную, интенсивную и продуктивную фазу обучения. Задача кейс-методов обучения состоит в том, чтобы студент не упрощал ситуацию, а старался ее объяснить, чтобы он умел вычленив главное (основное), чтобы умел принимать правильные решения, и чтобы эти решения были ответственными, с учетом возможных последствий и возможных препятствий, т.е. у студента должен быть выработан определенный стереотип поведения.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих кейс-задач оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- анализ ситуации индивидуально -5 баллов
- анализ ситуации в микрогруппах- 5 балла
- презентация решений – 5 баллов
- общая дискуссия- 5 баллов

Оценка кейс- задач соответствует следующей шкале:

<i>Отметка</i>	<i>Кол-во баллов</i>
Отлично	18-20
Хорошо	14-17
Удовлетворительно	11-13
Неудовлетворительно	1-10

Методические указания по тестированию

Тесты для текущего контроля выполняются в электронной оболочке без ограничения времени с двумя попытками (первая попытка выполняет обучающую функцию).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – **1 балл**;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – **по 1 баллу** за каждый верный ответ.

Оценка экзамена/теста соответствует следующей шкале:

<i>Отметка</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Процент верных ответов</i>
Отлично	18-20	Свыше 85%
Хорошо	14-17	70 – 85%
Удовлетворительно	11-13	51 – 69%

Неудовлетворительно	1-10	0-50%
---------------------	------	-------

Контрольно-измерительные материалы для проведения итоговой аттестации в форме итогового теста

Общие положения

Итоговая аттестация (далее – ИА) направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки слушателей требованиям программы профессионального обучения «Специалист, участвующий в организации деятельности детского коллектива (вожатый)». Целью ИА является оценка конечного уровня сформированности профессиональных компетенций, заявленных в программе.

Перечень компетенций, которыми должны овладеть слушатели в результате освоения программы профессиональной переподготовки

Выпускник по основной программе профессионального обучения «Горничная» в соответствии с целями программы и задачами профессиональной деятельности, в результате должен обладать следующими компетенциями:

- ПК-1 - соблюдать стандарты сервиса и стандарты обслуживания;
- ПК-2 – знать основы профессии и роль официанта в структуре ресторана;
- ПК- 3 – знать психологию общения и управление конфликтными ситуациями;
- ПК-4 – знать основы сервировки столов и подача готовых блюд и напитков;
- ПК-5 – владеть техникой и технологиями работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках.

Содержание, форма и порядок проведения итоговой аттестации

Итоговая аттестация имеет целью выявление теоретической подготовки слушателя к решению профессиональных задач, подтверждение соответствия квалификационной характеристике.

Контрольно-измерительные материалы для проведения итоговой аттестации в форме тестирования

1	1. Услуги общественного питания должны отвечать? а) <u>требованиям безопасности и экологичности</u> б) требованиям экономичности в) требованиям управляющего г) требованиям производства кулинарной продукции 2. Что понимается под рабочим местом работника? а) <u>это часть производственной площадки, где работник выполняет определенные операции</u> б) производственные помещения в) торговый зал предприятия общественного питания 3. Какими могут быть рабочие места? а) <u>специализированные и универсальные</u> б) модулированные в) стационарные г) универсальные 4. На какие классы делятся предприятия общественного питания?
---	--

- а) Люкс, первый и второй
- б) Люкс, высший и первый
- в) Первый и второй

5. Торговый зал предприятия общественного питания - это?

- а) складские помещения.
- б) производственные цеха
- в) помещения для развлечений гостей
- г) помещения, где принимают и обслуживают посетителя

6. Метрдотель - это?

- а) работник, выполняющий обязанности официанта
- б) главный по кухне
- в) связующие звено между руководством и посетителями
- г) администратор ресторана

7. Что должно соблюдаться при хранении сырья и продуктов?

- а) санитарные нормы
- б) контроль продуктов
- в) температура помещения
- г) влажность помещения
- д) все ответы верны

8. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?

- а) скатерть, приборы, стекла, специи, цветы
- б) скатерть, стекло, тарелки
- в) скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи
- г) скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы

9. Кейтеринг - это:

- а) предоставление услуг общественного питания вне ресторана
- б) предоставление услуг в ресторане
- д) предоставление услуг на предприятиях
- г) предоставление услуг на транспорте

10. Под полным пансионом понимается?

- а) предоставление 3-х разового питания в отеле
- б) предоставление широкого ассортимента блюд и напитков в ресторане
- в) обслуживание групп во время конференций и совещаний

11. Меню скомплектованного питания составляется?

- а) по заказам организаций и отдельных лиц
- б) на предприятиях с постоянным контингентом питающихся
- в) на предприятиях быстрого питания

12. Работники общественного питания проходят медицинский осмотр терапевта и дерматовенеролога:

- а) 1 раз в год
- б) 1 раз в месяц
- в) 1 раз в 6 месяцев

13. Сервизная должна располагаться?

- а) рядом со складом
- б) рядом с моечной столовой посуды
- в) рядом с охлаждаемой камерой
- г) рядом с гардеробом

14. Какие требования по технике безопасности могут предъявляться к официанту?

- а) просматривать полученную посуду на наличие трещин и сколов
- б) следить за исправностью пожарной безопасности в зале ресторана
- в) открывать бутылки с шампанским вне зала ресторана

15. Как не следует поступать, если гость недоволен процедурой подачи пищи, сравнивая ее с сервисом в других ресторанах?

- а) рассказать особенности технологии приготовления и подачи блюд в ресторане
- б) спорить с посетителем, доказывая свою компетентность
- в) приглашать в зал ресторана метрдотеля или шеф-повара

16. Внутриличный конфликт понимается как конфликт между ...

- а) 2 бессознательными установками
- б) сознательной и бессознательной структурами
- в) 2 сознательными тенденциями
- г) между любыми внутриличными структурами

17. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

18. Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- а) всегда используются только после применения мягких и нейтральных
- б) ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента
- в) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности

19. Предупреждение конфликта представляет собой ...

- а) управление конфликтом с целью его легитимации
- б) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- в) превентивную форму управления конфликтом

20. Медиация - это ...

- а) вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта
- б) любое посредничество
- в) ограниченный арбитраж

21. Содержание управления конфликтом включает в себя ...

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение
- б) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- в) диагностику, предупреждение, регулирование, завершение

22. Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда ...

- а) проблема конфликта не является существенной
- б) нет опыта конфликтного противостояния
- в) необходимо избежать конфликт
- г) можно добиться результата неконфликтным путем

23. К форме завершения конфликта относятся ...

- а) уступок, компромисс, уход, соперничество
- б) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение
- в) разрешение, уход, отмена, убеждение

24. Уступка как стиль поведения в конфликте, выбирается тогда, когда ...

- а) субъект конфликта не уверен в своих силах
- б) высокий статус субъекта
- в) важнее спокойствие, хорошие отношения
- г) нет сил, чтобы отстаивать свои интересы

25. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда ...

- а) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения
- б) приходится отказаться от конфликта
- в) не нужен выигрыш
- г) заинтересованность сторон равная

26. Каким должен быть внешний вид официанта? Выберите верное

- а) аккуратный внешний вид: белый верх, черный низ, кожаная обувь
- б) чистая выглаженная форма, наличие бейджа с указанием должности и имени сотрудника, обувь сменная закрытая без каблука, отсутствие посторонних запахов (табака, духов и т.п.) У девушек: умеренный макияж и маникюр, волосы убраны в косичку или пучок. Для парней: чистые коротко подстриженные ногти
- в) красное поло, зеленый фартук, черные штаны

27. Какими фразами мы приветствуем гостей?

- а) гостей встречает администратор, официант только принимает заказ
- б) Здравствуйте, Доброе утро/день/вечер
- в) Добро пожаловать в Синьор Помидор

28. Когда официант должен подойти к гостю для приема заказа?

- а) когда администратор зала скажет подойти к гостям для приема заказа
- б) как гости определяться с выбором блюд и сами позовут официанта
- в) официант должен подойти к новому столу через несколько минут после посадки. представиться и уточнить готовы ли гости сделать заказ

29. Какую информацию официант должен записывать в блокнот при приеме заказа?

- а) заказанные блюда, имя каждого гостя, время приема заказа и озвученное время ожидания блюд
- б) позиции из меню, которые заказал гость. А также те позиции, которые гостю еще нужно допродать в конце посещения (десерт к горячим напиткам, сухарики к супу и т.д.)
- в) номер стола, количество человек, заказанные блюда и напитки, количество порций, особые пожелания гостей (без лука, с острым перчиком, с корицей и т.д.)

30. Что делать официанту, если гость при приеме заказа озвучивает особые пожелания по очередности выноса блюд? Например, первым просит подать салат, а затем пасту.

- а) сделать пометку в блокноте, при пробитии заказа в программе указать в комментариях к блюду, что его необходимо готовить позже. Далее озвучить пожелания гостя повару и отследить верную подачу гостю
- б) рассказать гостю, что мы выносим все блюда по мере приготовления и не делаем ни для кого исключений
- в) согласиться с гостем, но вынести все блюда по мере приготовления, потому что официант не может повлиять на время готовности блюд

31. Что необходимо уточнить у гостя при заказе горячих напитков и десертов?

- а) нужен ли сахар
- б) время подачи напитков и десертов: сразу или позже
- в) ничего не нужно уточнять

32. В каких случаях официант обязан озвучить гостю время ожидания заказанных блюд?

- а) никогда
- б) всегда
- в) при повышенном времени ожидания блюд в зал

33. Что необходимо проговаривать, когда официанту нужно забрать грязную посуду со стола у гостя?

- а) вы не могли бы отдать пустую посуду, у нас не хватает тарелок на всех гостей?
- б) прошу прощения, я могу забрать пустую тарелку/стакан?
- в) переложите, пожалуйста, остатки пиццы в порционные тарелки. А большую я отнесу на мойку, она занимает слишком много места на столе

34. Когда официант задает Гостю вопрос: "Все ли у Вас хорошо?"

- а) в середине обслуживания, чтобы у нас было время исправить допущенную ошибку. Вопрос задаем всем гостям, даже если Вам кажется, что у гостя все хорошо
- б) в начале обслуживания, чтобы понять насколько человек настроен на дальнейшее общение с официантом

в) в конце обслуживания. При отрицательном отзыве у гостя необходимо взять контактные данные и передать в офис

35. Когда официант распечатывает предварительный счет гостю?

а) когда гости все съели, официант, не спрашивая, распечатывает гостям предварительный счет, чтобы они успели расплатиться

б) после пробития принятого заказа в программу

в) по просьбе гостя рассчитать его

36. В какой стране был открыт первый в мире ресторан

а) в Китае

б) в Европе

в) в Индии

г) в России

37. Когда стала применяться методика поочередной подачи блюд в ресторане

а) в XX

б) в XIX

в) в XXI

г) в XVIII

38. Кто считается создателем микроволновой печи?

а) Джеймс Шарп

б) Алексис Сойер

в) Джоуль Готтон

г) Перси Спенсер

39. Кто считается создателем кухонной плиты?

а) Джеймс Шарп

б) Алексис Сойер

в) Джоуль Готтон

г) Перси Спенсер

40. Кто считается создателем посудомоечной машины?

а) Джеймс Шарп

б) Алексис Сойер

в) Джоуль Готтон

г) Перси Спенсер

41. Кто считается создателем кофеварки?

а) Джеймс Шарп

б) Жан-Батист де Беллуа

в) Джоуль Готтон

г) Перси Спенсер

42. Блюдо, требующее индивидуального приготовления и оформления после заказа потребителя:

а) простое блюдо

б) эксклюзив

в) заказ

г) блюдо люкс

д) заказное блюдо

43. Его основной задачей является работа с гостями и персоналом:

а) менеджер зала

б) начальник отдела снабжения

в) главный бухгалтер

г) инженер-технолог

44. Его основной задачей является приветствие гостей и обслуживание их спиртными и прочими напитками, сигарами:

а) заведующий производством

	б) официант в) <u>бармен</u> г) повар д) продавец 45. Закусочные приборы подают: а) к некоторым горячим закускам б) <u>к холодным блюдам и закускам всех видов (в том числе и рыбным) и некоторым горячим закускам</u> в) только к горячим блюдам 46. Предварительная сервировка выполняется а) официантами, как правило, в зависимости от меню принятого заказа б) <u>официантами в процессе подготовки зала к обслуживанию и включает минимальное количество предметов</u> в) поварами в зависимости от меню 47. Столовые приборы размещают: а) справа от пирожковой тарелки б) сверху над центральной тарелкой в) <u>справа и слева от центральной тарелки:</u> 48. С какой стороны подают закуски и вторые блюда? а) с правой б) <u>с левой</u> в) это безразлично 49. С какой стороны подают жидкие блюда? а) <u>с правой</u> б) с левой в) это безразлично 50. Где и как располагаются бокалы для минеральной воды и рюмки для спиртного? а) <u>за тарелкой параллельно линии стола, слева направо от большого к маленькому</u> б) за тарелкой параллельно линии стола, справа налево от большого к маленькому в) бокалы и рюмки могут стоять произвольно - лишь бы большие не загораживали маленькие 51. Какие из напитков подаются к столу охлажденными? а) <u>водка</u> б) коньяк в) <u>шампанское</u> г) <u>сухое белое вино</u> д) <u>сухое красное вино</u> 52. Можно ли доливать в рюмку с недопитым содержимым? а) <u>нельзя - доливают только в опорожненную рюмку.</u> б) можно - зачем же оставлять рюмку полупустой? в) в зависимости от количества спиртного на столе: если его достаточно - доливайте
--	---

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Таблица 6

Период обучения	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя
Наименование модулей, разделов, тем							
Модуль 1. Введение в профессию и роль официанта в структуре ресторана			3				
Модуль 2. Стандарты сервиса и стандарты обслуживания					3		
Модуль 3. Психология общения и управление конфликтными ситуациями					3		
Модуль 4. Сервировка столов и подача готовых блюд и напитков			3				
Модуль 5. Техника и технологии работы на банкетах, выездном обслуживании и бизнес-завтраках						3	
Модуль 6. Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов						3	
Итоговая аттестация							