

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.08.2025 16:43:09
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИС**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора - 2025

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания и сервис» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514).

Автор–составитель: Кажура И.И.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций,
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	15
8. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	15
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	15
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	17
11. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	17

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Организация обслуживания и сервис

1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области организации обслуживания и сервисной деятельности, направленных на обеспечение высокого уровня качества обслуживания клиентов, эффективного функционирования сервисных предприятий и развитие клиентоориентированного подхода в различных сферах экономики.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- Изучение теоретических основ и принципов организации обслуживания в различных сферах экономики.
- Ознакомление с современными формами, методами и технологиями сервисной деятельности.
- Формирование представления о стандартах качества обслуживания и системах управления качеством.
- Развитие навыков планирования, организации и контроля процессов обслуживания клиентов.
- Анализ поведения потребителей и формирование клиентоориентированной модели сервиса.
- Изучение нормативно-правовой базы, регулирующей сферу сервиса и обслуживания.
- Подготовка студентов к практической деятельности в сфере управления сервисными предприятиями.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания и сервис» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
ПК-7 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-7.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-7.2 Осуществляет приготовления блюд и напитков в соответствии с технологиями, са-

	нитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности, учетом традиций и культуры питания народов мира
	ПК-7.3 Обеспечивает контроль и оценку качества товаров и услуг, проводит калькуляцию себестоимости продуктов

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Организация обслуживания и сервис» относится к элективным дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Продюсирование и маркетинг мероприятий.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Дисциплина изучается на 4 курсе, 7 и 8 семестрах.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам	
		7	8
Общая трудоемкость, ЗЕТ	3	2	1
Общая трудоемкость, час.	108	72	36
Аудиторные занятия, час.	58	32	26
Лекции, час.	30	16	14
Практические занятия, час.	28	16	12
в т.ч. в форме практической подготовки	28	16	12
Самостоятельная работа	50	40	10
Курсовая работа	-	-	-
Контрольные работы	-	-	-
Контроль	-	-	-
Вид итогового контроля (зачет)	Зачет	-	Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса

Тема 1.1 Техника работы с основной линейкой столовых приборов.

- Классификация столовых приборов и их назначение;
- Правила подачи приборов;
- Техника безопасного и эстетичного использования столовых приборов при сервировке и обслуживании;
- Практические навыки в раскладке и замене приборов в процессе обслуживания.

Тема 1.2 Техника работы с основной линейкой бокалов

- Виды бокалов: для воды, вина, шампанского, крепких напитков;
- Назначение каждого типа;
- Правила подачи и техника сервировки бокалов;
- Основы дегустационной подачи напитков.

Тема 1.3 Техника работы с подносами и захватами тарелок

- Виды подносов и сферы применения;
- Правила балансировки и безопасного переноса;
- Техника подачи напитков и блюд;
- Практика перемещения с полной и частично загруженной посудой.

Тема 1.4 Сервировка стола a la carte (алгоритм работы)

- Понятие обслуживания «a la carte»;
- Пошаговая схема сервировки стола для индивидуального заказа;
- Согласование сервировки с меню;
- Эстетические и гигиенические нормы;
- Практические упражнения.

Тема 1.5 Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)

- Особенности банкетной сервировки (застолье, фуршет, банкет-чай, банкет-коктейль);
- Расположение приборов, посуды и декора;
- Стандарты сервиса для торжественных мероприятий;
- Работа с большими объемами посуды и групп гостей;
- Практическая отработка сервировки.

Раздел 2. Продвинутое навыки обслуживания гостей в ресторане**Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)**

- Этапы обслуживания: встреча, заказ, подача, расчёт, прощание;
- Роли и взаимодействие персонала (официант, бармен, менеджер);
- Технологическая карта обслуживания;
- Стандарты времени и качества обслуживания.

Тема 2.2 Банкетный сервис

- Виды банкетов и особенности их организации;
- Подготовка зала и персонала;
- Согласование с заказчиком, план рассадки;
- Обслуживание в ходе мероприятия и координация действий команды.

Тема 2.3 Прием заказа

- Алгоритм взаимодействия с гостем при приёме заказа;
- Знание состава и особенностей блюд;
- Правила оформления заказа;
- Работа с кассой/терминалом;
- Вежливость и клиентоориентированность.

Тема 2.4 Работа с гостями, правильная рассадка

- Психология общения с гостями;
- Приемы установления контакта и создания комфортной атмосферы;
- Принципы размещения гостей (VIP, семейные, деловые мероприятия);
- Этика общения, индивидуальный подход.

Тема 2.5 Эффективный менеджер/метрдотель

- Функции менеджера и метрдотеля в ресторане;
- Управление персоналом зала, организация смены;
- Контроль качества сервиса;

– Урегулирование конфликтов с клиентами и внутри команды.

Тема 2.6 Повышение продаж

- Техники активных продаж в ресторане (up-selling, cross-selling);
- Презентация меню и рекомендации блюд;
- Поведение официанта как фактор влияния на продажи;
- Мотивация персонала на результат и обратная связь от гостей.

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов					
	Общая трудоёмкость	из них				
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	Лекции	Практические занятия	Из них Практическая подготовка
7 семестр						
Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса						
Тема 1.1 Техника работы с основной линейкой столовых приборов.	16	8	8	4	4	4
Тема 1.2 Техника работы с основной линейкой бокалов	12	8	4	2	2	2
Тема 1.3 Техника работы с подносами и захватами тарелок	12	8	4	2	2	2
Тема 1.4 Сервировка стола a la carte (алгоритм работы)	16	8	8	4	4	4
Тема 1.5 Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)	16	8	8	4	4	4
Итого за 7 семестр	72	40	32	16	16	16
8 семестр						
Раздел 2. Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане						
Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)	8	2	6	4	2	2
Тема 2.2 Банкетный сервис	6	2	4	2	2	2
Тема 2.3 Прием заказа	6	2	4	2	2	2
Тема 2.4 Работа с гостями, правильная рассадка	4	-	4	2	2	2
Тема 2.5 Эффективный менеджер/метрдотель	6	2	4	2	2	2
Тема 2.6 Повышение продаж	6	2	4	2	2	2
Итого за 8 семестр	36	10	26	14	12	12
Всего по дисциплине	108	50	58	30	28	28
Всего зачетных единиц	3					

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
7 семестр			
Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса			
Тема 1.1 Техника работы с основной линейкой столовых приборов.	Виды столовых приборов, их назначение и особенностям использования в зависимости от типа блюд. Рассматриваются правила правильной сервировки приборов на столе, их замены в процессе обслуживания и эстетические стандарты подачи. Также изучаются требования к чистоте, хранению и технике безопасности при работе с приборами.	4	УК-4 ПК-7
Тема 1.2 Техника работы с основной линейкой бокалов	Классификация бокалов: для вина, шампанского, воды, крепких напитков и коктейлей. Изучаются правила подбора бокала к напитку, техники подачи, нормы расстояния при сервировке, а также санитарные требования. Отдельное внимание уделяется основам дегустационного сервиса и этикету подачи вин и других напитков.	2	УК-4 ПК-7
Тема 1.3 Техника работы с подносами и захватами тарелок	Виды работы с подносом или захватами их назначение в ресторанном сервисе. Лекция охватывает правила размещения предметов на подносе, техники балансировки, подачи и переноса блюд, а также приемы безопасного обслуживания. Отдельно разбираются типовые ошибки и способы их предотвращения при работе с подносом.	2	УК-4 ПК-7
Тема 1.4 Сервировка стола a la carte (алгоритм работы)	Изучение особенностей индивидуального обслуживания по системе «а ля карт». Раскрываются этапы подготовки стола, выбор скатерти, расстановка приборов, бокалов и элементов декора в соответствии с меню. Рассматриваются гигиенические и эстетические стандарты, а также порядок работы персонала при сервировке и подаче блюд.	4	УК-4 ПК-7
Тема 1.5 Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)	Виды банкетов (застольный, фуршет, банкет-коктейль) и соответствующие им правила сервировки. Анализируются требования к оформлению столов, подбору посуды и приборов, расстановке гостей и координации действий команды. Особое внимание уделяется эстетике, удобству обслуживания и соответствию сервировки формату мероприятия.	4	УК-4 ПК-7

8 семестр			
Раздел 2. Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане			
Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)	Полный цикл обслуживания гостей в ресторане — от встречи и предложения меню до расчёта и прощания. Изучаются роли и функции официанта, бармена, хостес и других участников сервиса, алгоритмы действий на каждом этапе, а также стандарты качества и поведения персонала. Также рассматриваются типичные проблемы и пути их разрешения.	4	УК-4 ПК-7
Тема 2.2 Банкетный сервис	Организация банкетного обслуживания, включая планирование мероприятия, работу с заказчиком, выбор формата банкета и координацию команды. Рассматриваются этапы подготовки зала, правила рассадки, оформление пространства и сервис в ходе самого мероприятия. Лекция также включает стандарты сервиса и контроль за его качеством.	2	УК-4 ПК-7
Тема 2.3 Прием заказа	Изучение коммуникативных и технических навыков официанта при приеме заказа. Разбираются правила взаимодействия с гостем, знание ассортимента блюд, корректная подача информации о составе, способах приготовления и рекомендациях. Изучаются способы оформления заказов (вручную и через POS-системы), а также распространённые ошибки и способы их предотвращения.	2	УК-4 ПК-7
Тема 2.4 Работа с гостями, правильная рассадка	Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании. Анализируются правила приветствия, установления контакта, речевые формулы, особенности рассадки различных категорий гостей (семей, деловых, VIP). Изучаются принципы создания комфортной атмосферы и методы урегулирования конфликтных ситуаций.	2	УК-4 ПК-7
Тема 2.5 Эффективный менеджер/метрдотель	Обязанности менеджера зала и метрдотеля. Раскрываются аспекты организации работы смены, распределения обязанностей, контроля за качеством обслуживания и взаимодействия с персоналом. Также рассматриваются стратегии управления конфликтами, обеспечения лояльности гостей и развития корпоративной культуры.	2	УК-4 ПК-7
Тема 2.6 Повышение продаж	Методы активных продаж в ресторане, включая техники upselling и cross-selling. Разбираются приёмы эффективной пре-	2	УК-4 ПК-7

	зентации блюд и напитков, использование психологических подходов к стимулированию покупок, а также роль официанта в увеличении среднего чека. Обсуждаются системы мотивации персонала и важность обратной связи от гостей.		
--	--	--	--

5.4. Практические занятия в форме практической подготовки

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
7 семестр				
Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса				
Тема 1.1 Техника работы с основной линейкой столовых приборов.	Студенты на практике осваивают правильное обращение с вилками, ножами и ложками различного назначения. Отрабатываются навыки точной и эстетичной раскладки приборов при сервировке, подача и замена приборов в процессе обслуживания. Уделяется внимание технике держания приборов, устойчивости предметов на столе и соблюдению гигиенических норм.	4	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 1.2 Техника работы с основной линейкой бокалов	Практическое занятие включает изучение форм и назначения бокалов, тренировки по их правильной расстановке на сервировочном столе, технике подачи напитков. Студенты выполняют задания по подбору бокалов под разные виды вин и коктейлей, а также отрабатывают правила их чистки, полировки и хранения.	2	УК-4 ПК-7	Презентация
Тема 1.3 Техника работы с подносами и захватами тарелок	На занятии отрабатывается техника безопасной и уверенной работы с подносами и захватами тарелок: правильный хват, балансировка нагрузки, устойчивое размещение посуды. Студенты тренируются в сервировке столов с использованием подноса, подаче и уборке посуды, перемещении напитков и блюд по маршруту зала.	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 1.4 Сервировка стола a la carte (алгоритм)	Практика включает выполнение полной сервировки стола по системе «а ля карт»: выбор тексти-	4	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре

работы)	ля, правильная раскладка приборов, бокалов, тарелок, оформление пространства. Студенты закрепляют последовательность действий, соответствующую выбранному меню, и учатся работать с индивидуальными предпочтениями гостей.			
Тема 1.5 Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)	На практическом занятии моделируются различные форматы банкетов с соответствующей сервировкой. Студенты оформляют банкетный стол, распределяют приборы и бокалы в соответствии с порядком подачи блюд. Также отрабатываются коллективные действия по подготовке зала, установке декора и размещению гостей.	4	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
8 семестр				
Раздел 2. Продвинутое навыки обслуживания гостей в ресторане				
Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)	В рамках практики студенты разыгрывают полные циклы обслуживания гостей, включая встречу, презентацию меню, прием заказа, подачу блюд и расчет. Выполняются ролевые игры по взаимодействию с гостями, тренировки по речевым формулировкам, невербальной коммуникации и командной работе в зале.	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 2.2 Банкетный сервис	Практическое занятие включает планирование банкетного обслуживания: распределение ролей в команде, расстановка мебели, декорирование зала, прием гостей. Студенты отрабатывают подачу блюд и напитков в условиях увеличенного количества гостей и ограниченного времени, а также моделируют внештатные ситуации.	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 2.3 Прием заказа	На занятии студенты учатся взаимодействовать с клиентами при выборе блюд, тренируются в правильной подаче информации о позиции меню, технике рекомендаций и фиксации заказа вручную и в системе. Выполняются упражнения на отработку	2	УК-4 ПК-7	Презентация

	сценариев общения с разными типами гостей и обработки нестандартных запросов.			
Тема 2.4 Работа с гостями, правильная рассадка	Практика направлена на моделирование различных ситуаций встречи гостей и их размещения за столами. Студенты осваивают правила приоритетов, составляют рассадочные схемы, тренируются в адаптации коммуникации под разные категории клиентов и корректном решении конфликтных ситуаций.	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 2.5 Эффективный менеджер/метрдотель	В рамках практики студенты выполняют ролевые задания на распределение обязанностей между сотрудниками, контроль качества сервиса, оперативное решение проблем в зале. Моделируются типичные ситуации, требующие участия менеджера: опоздание персонала, конфликт гостей, проверка санитарного состояния.	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 2.6 Повышение продаж	На практическом занятии студенты отрабатывают навыки активных продаж: дополнительные рекомендации к заказу, предложения спецменю, апселлинг и кросс-селлинг. Выполняются упражнения по формированию коммерчески привлекательных речевых формул, анализируются примеры эффективных и неэффективных продаж.	2	УК-4 ПК-7	Итоговый тест

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
7 семестр				
Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса				
Тема 1.1 Техника работы с основной линейкой столовых приборов.	Обучающиеся изучают материалы по видам и назначению столовых приборов, смотрят обучающие видео по технике работы с ними, составляют таблицу соответствия приборов и типов блюд, а также готовят презентацию по	8	УК-4 ПК-7	Презентация

	истории и стандартах современной сервировки.			
Тема 1.2 Техника работы с основной линейкой бокалов	Студенты самостоятельно изучают классификацию бокалов, правила их подбора к напиткам, готовят краткие описания к каждому типу, выполняют сравнительный анализ бокалов разных форм и назначений, а также подбирают иллюстрации с примерами правильной сервировки напитков.	8	УК-4 ПК-7	Презентация
Тема 1.3 Техника работы с подносами и захватами тарелок	В рамках самостоятельной работы обучающиеся анализируют требования к подносам в профессиональной среде, изучают рекомендации по распределению веса на подносе и техникам безопасности, составляют памятку для новичка. Также предлагается подготовить схему оптимального маршрута подачи блюд в зале.	8	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 1.4 Сервировка стола а la carte (алгоритм работы)	Студенты разрабатывают пошаговый алгоритм сервировки по системе а la carte для различных типов меню, подбирают визуальные примеры сервировки, составляют список типичных ошибок. Дополнительно — проводится самостоятельный разбор стандартов сервиса по ведущим ресторанам.	8	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 1.5 Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)	Обучающиеся анализируют особенности банкетной сервировки, подбирают схемы расстановки приборов в зависимости от формата банкета, выполняют сравнительный анализ застольного и фуршетного вариантов сервировки, а также составляют план подготовки банкетного зала.	8	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
8 семестр				
Раздел 2. Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане				
Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)	Студенты составляют подробную карту маршрута обслуживания гостя — от входа до расчета. Изучают стандарты приветствия и общения с клиентом, анализируют ошибки персонала, выпол-	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре

	няют эссе на тему «Идеальный сервис глазами гостя».			
Тема 2.2 Банкетный сервис	В самостоятельной работе обучающиеся подбирают примеры банкетных мероприятий различного уровня, анализируют этапы подготовки и распределения обязанностей, разрабатывают мини-проект — планирование банкетного обслуживания (формат, меню, расстановка, график персонала).	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 2.3 Прием заказа	Студенты изучают психологические аспекты общения с гостем при приеме заказа, подбирают фразы-примеры деликатных рекомендаций и апселлинга, составляют блок-схему процесса фиксации заказа и разбирают реальные случаи с ошибками официантов.	2	УК-4 ПК-7	Презентация
Тема 2.5 Эффективный менеджер/метрдотель	Студенты проводят анализ функций менеджера/метрдотеля на примере вакансий реальных ресторанов, составляют схему внутреннего контроля качества обслуживания и готовят мини-доклад на тему «Роль менеджера в формировании корпоративной культуры».	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 2.6 Повышение продаж	Обучающимся предлагается разработать рекомендации по увеличению среднего чека, изучить и сравнить методы апселлинга и кросс-селлинга, проанализировать меню с точки зрения маркетинга, а также подготовить скрипты для продаж по рекомендациям официанта.	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – ФОС) по дисциплине «Организация обслуживания и сервис» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н.В. Бураковская, О.В. Лукина, Ю.Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 96 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534557> (дата обращения: 23.04.2025).

2. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 531 с. —

Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984> (дата обращения: 23.04.2025).

3. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465> (дата обращения: 23.04.2025).

4. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560466> (дата обращения: 23.04.2025).

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд. испр. - М.: Академия, 2020. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

2. Баранов, Б.А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Б.А. Баранов, И.А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 184 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566365> (дата обращения: 23.04.2025).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО–ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронные образовательные ресурсы

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru>

- Федеральный портал «Российское образование»: <http://ro-edu.ru>

- Справочно-правовая система "ГАРАНТ" <http://www.i-exam.ru>

- Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Данная дисциплина предназначена для формирования у студентов профессиональных знаний, умений и навыков в области организации обслуживания и сервиса. Обучение включает как теоретическую подготовку, так и практическое освоение ключевых операций ресторанного обслуживания, что позволяет студентам приобрести комплексные представления о современных стандартах сервиса.

Цель дисциплины – формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области организации обслуживания и сервисной деятельности, направленных на обеспечение высокого уровня качества обслуживания клиентов, эффективного

функционирования сервисных предприятий и развитие клиентоориентированного подхода в различных сферах экономики.

Основные задачи дисциплины: изучение теоретических основ и принципов организации обслуживания в различных сферах экономики; ознакомление с современными формами, методами и технологиями сервисной деятельности; формирование представления о стандартах качества обслуживания и системах управления качеством; развитие навыков планирования, организации и контроля процессов обслуживания клиентов; анализ поведения потребителей и формирование клиентоориентированной модели сервиса; изучение нормативно-правовой базы, регулирующей сферу сервиса и обслуживания; подготовка студентов к практической деятельности в сфере управления сервисными предприятиями.

Структура дисциплины включает два крупных раздела: «Базовые навыки ресторанного сервиса» и «Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане». В рамках курса предусмотрены лекции, практические занятия, а также самостоятельная работа студентов.

Для организации самостоятельной работы студентов предусмотрен фонд оценочных средств, в который включены методические рекомендации, перечень заданий, критерии оценки и форма итогового контроля. Самостоятельная работа направлена на закрепление теоретических знаний, развитие практических умений, а также подготовку к тестированию и зачету.

Рекомендуемая последовательность освоения материала:

Еженедельно планировать время для работы с учебной и дополнительной литературой.

Использовать лекционные материалы, пособия и видеоуроки при подготовке к практическим занятиям и самостоятельным заданиям.

Выполнять текущие задания, готовить ответы на вопросы, выполнять сервировки, составлять схемы и алгоритмы по темам курса.

Самостоятельная работа рассматривается как индивидуальная или групповая учебная деятельность, выполняемая вне аудиторных занятий по заданию преподавателя и под его контролем. Она направлена на развитие самостоятельности, ответственности, организованности, а также навыков анализа и принятия решений в профессиональных ситуациях.

Цель самостоятельной работы студентов — овладение ключевыми профессиональными компетенциями в сфере обслуживания, включая технические, коммуникативные и управленческие навыки, а также формирование критического мышления в рамках сервисной деятельности.

Формы самостоятельной работы могут включать:

- проработку теоретических тем с подготовкой ответов на контрольные вопросы;
- подготовку и оформление схем сервировки, алгоритмов обслуживания, докладов;
- составление презентаций по теме профессионального этикета, функций метрдотеля и др.;
- подготовку к зачету и итоговому тестированию по курсу.

Контроль выполнения самостоятельной работы осуществляется в рамках учебного расписания дисциплины и может проводиться в письменной, устной или комбинированной форме.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;
 текстовый и табличный редактор Microsoft Word;
 портал института <http://portal.midis.info>

Перечень программного обеспечения:

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)

Битрикс 24
 Яндекс браузер
 Mozilla Firefox
 Microsoft™ Office®
 МойОфис
 Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

«Гарант аэро»
 КонсультантПлюс

Сведения об электронно–библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно–библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно–библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

11. МАТЕРИАЛЬНО–ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Учебная кухня № 242 (Учебная аудитория для проведения практических занятий)	Рабочее место Разделочный стол Шкаф для инвентаря Вытяжка Плита Мойка Холодильный шкаф Пароконвектомат Морозильный ларь Ледогенератор

		Наборы посуды
2.	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования № 242а	Стол Стеллаж Гладильная доска Стиральная машина
3.	Библиотека Читальный зал № 122	Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталогный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».