

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
РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий
Квалификация выпускника: Бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора - 2025

Рабочая программа дисциплины «Ресторанный сервис в гостиничном бизнесе» 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)	15
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).....	16
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	16
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).....	18

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

1.1. Наименование дисциплины

Ресторанный сервис в гостиничном бизнесе

1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков, необходимых для эффективной организации и ведения ресторанного сервиса в гостиничном комплексе, с учетом современных стандартов обслуживания, особенностей взаимодействия с гостями и требований гостиничного менеджмента.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- ознакомление студентов с ролью и значением ресторанного сервиса в структуре гостиничного бизнеса.
- изучение технологий обслуживания гостей в различных форматах (a la carte, банкетное обслуживание, шведский стол и др.).
- освоение стандартов сервиса и профессионального этикета в гостиничном ресторане.
- формирование практических умений в сервировке, подаче блюд и взаимодействии с гостями.
- развитие навыков коммуникации, разрешения конфликтных ситуаций и управления впечатлением гостя.
- изучение функций менеджера ресторана в гостинице: планирование, контроль качества, управление персоналом.
- анализ способов повышения качества сервиса и уровня удовлетворенности клиентов.
- развитие способности применять полученные знания для совершенствования ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе.

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

Процесс изучения дисциплины «Ресторанный сервис в гостиничном бизнесе» 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, санитарно-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 «Ресторанный сервис в гостиничном бизнесе» 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	2	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 в гостиничном бизнесе

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. Продвинутые навыки ресторанного сервиса в гостиничном бизнесе

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 и сервировка в формате шведский стол

- 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	из них		
				Лекции	Практические занятия	из них Практическая подготовка
7 семестр						
Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса в гостиничном бизнесе						
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 ресторанного сервиса в гостиничном бизнесе						
Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)	8	2	6	4	2	2
Тема 2.2 Банкетный сервис и сервировка в формате шведский стол	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 в гостиничном бизнесе			
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 «a la carte». 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 сервиров-	4	УК-4 ПК-7

	ки формату мероприятия.		
8 семестр			
Раздел 2. Продвинутые навыки ресторанного сервиса в гостиничном бизнесе			
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 и сервировка в формате шведский стол	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 презентации 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.	2	УК-4 ПК-7
----------------------------------	---	---	--------------

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 в гостиничном бизнесе				
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	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре

	тренируются в сервировке столов с использованием подноса, подаче и уборке посуды, перемещении напитков и блюд по маршруту зала.			
Тема 1.4 Сервировка стола a la carte (алгоритм работы)	Практика включает выполнение полной сервировки стола по системе «а ля карт»: выбор текстиля, правильная раскладка приборов, бокалов, тарелок, оформление пространства. Студенты закрепляют последовательность действий, соответствующую выбранному меню, и учатся работать с индивидуальными предпочтениями гостей.	4	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
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 ресторанный сервис в гостиничном бизнесе				
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 и сервировка в формате шведский стол	Практическое занятие включает планирование банкетного обслуживания: распределение ролей в команде, расстановка мебели, декорирование зала, прием гостей. Студенты отрабатывают подачу блюд и напитков в	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре

	условиях увеличенного количества гостей и ограниченного времени, а также моделируют внештатные ситуации.			
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 сценариев общения с разными типами гостей и обработки нестандартных запросов.	2	УК-4 ПК-7	Презентация
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,	2	УК-4 ПК-7	Итоговый тест

	анализируются примеры эффективных и неэффективных продаж.			
--	---	--	--	--

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
7 семестр				
Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса в гостиничном бизнесе				
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 истории и стандартам современной сервировки.	8	УК-4 ПК-7	Презентация
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 a la carte (алгоритм работы)	Студенты разрабатывают пошаговый алгоритм сервировки по системе a la carte для различных типов меню,	8	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре

	подбирают визуальные примеры сервировки, составляют список типичных ошибок. Дополнительно — проводится самостоятельный разбор стандартов сервиса по ведущим ресторанам.			
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. Продвинутое навыки ресторанного сервиса в гостиничном бизнесе				
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, выполняют эссе на тему «Идеальный сервис глазами гостя».	2	УК-4 ПК-7	Устный ответ на семинаре
Тема 2.2 Банкетный сервис и сервировка в формате шведский стол	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 Эффек-	Студенты проводят анализ	2	УК-4	Устный ответ

тивный мене- джер/метрдо- тель	функций менедже- ра/метрдо- теля на примере вакансий реальных рестора- нов, составляют схему внут- реннего контроля качества обслуживания и готовят ми- ни-доклад на тему «Роль ме- неджера в формировании корпоративной культуры».		ПК-7	на семинаре
Тема 2.6 Повы- шение продаж	Обучающимся предлагается разработать рекомендации по увеличению среднего че- ка, изучить и сравнить мето- ды апселлинга и кросс- селлинга, проанализировать меню с точки зрения марке- тинга, а также подготовить скрипты для продаж по ре- комендациям 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 «Ресторанный сервис в гостиничном бизнесе» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

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

Печатные издания

1. Ресторанный сервис: основы международной практики обслуживания / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер, Р. Гутмайер. - М.: Центрполиграф, 2020. - 288с.
2. Оробейко, Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шердер. - М.: Инфра-М, 2020. - 320с

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. 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: 24.04.2025).
2. Бражников, М.А. Сервисология: учебник для вузов / М.А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 144 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567258> (дата обращения: 24.04.2025).
3. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г.С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 396 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624> (дата обращения: 24.04.2025).

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: 24.04.2025).

3. Белошапка, М.И. Технология ресторанного обслуживания: учеб. пособие / М.И. Белошапка. - 3-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2020. - 224с.

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)

Дисциплина «Ресторанный сервис в гостиничном бизнесе» предназначена для формирования у студентов профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для организации качественного обслуживания в ресторанных подразделениях гостиниц. Курс сочетает теоретическую подготовку и практическое освоение технологий сервиса, что обеспечивает комплексное понимание современных стандартов в индустрии гостеприимства.

Цель дисциплины – Формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков, необходимых для эффективной организации и ведения ресторанного сервиса в гостиничном комплексе, с учетом современных стандартов обслуживания, особенностей взаимодействия с гостями и требований гостиничного менеджмента.

Основные задачи дисциплины: ознакомление студентов с ролью и значением ресторанного сервиса в структуре гостиничного бизнеса; изучение технологий обслуживания гостей в различных форматах (а la carte, банкетное обслуживание, шведский стол и др.); освоение стандартов сервиса и профессионального этикета в гостиничном ресторане; формирование практических умений в сервировке, подаче блюд и взаимодействии с гостями; развитие навыков коммуникации, разрешения конфликтных ситуаций и управления впечатлением гостя; изучение функций менеджера ресторана в гостинице: планирование, контроль качества, управление персоналом; анализ способов повышения качества сервиса и уровня удовлетворенности клиентов; развитие способности применять полученные знания для совершенствования ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе.

Структура дисциплины включает два крупных раздела: «Базовые навыки ресторанного сервиса» и «Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане», с ориентацией на специфику гостиничного бизнеса. Программа предусматривает лекционные и практические занятия, а также выполнение самостоятельных заданий.

Рекомендуемая стратегия освоения дисциплины:

– еженедельное планирование времени для изучения основной и дополнительной литературы;

– активное использование лекционных и методических материалов при подготовке к практическим и самостоятельным занятиям;

– выполнение заданий по сервировке, составлению алгоритмов обслуживания, решению кейсовых задач и подготовке презентаций.

Самостоятельная работа обучающихся рассматривается как неотъемлемая часть образовательного процесса и включает индивидуальные и групповые формы деятельности, направленные на развитие ответственности, самостоятельности, аналитических и профессиональных умений.

Цель самостоятельной работы студентов — формирование профессиональных компетенций в ресторанном обслуживании в гостиничной сфере, включая технические, управленческие и коммуникативные навыки, а также развитие способности к адаптации в профессиональной среде и принятию решений в реальных ситуациях.

Формы самостоятельной работы могут включать:

– подготовку ответов на теоретические вопросы курса;
– разработку схем сервировки и алгоритмов обслуживания;
– составление презентаций по темам профессионального общения, рассадки гостей, этикета;

– подготовку к зачету или итоговому тестированию.

Контроль выполнения самостоятельной работы осуществляется преподавателем в рамках расписания и может проходить в письменной, устной или смешанной 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 Каталожный 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».
--	--	--