

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 13.03.2025 16:20:23  
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 осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания | ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания                                                                                    |
|                                                                                                                                                                    | ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основ-                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ного производства организации питания                                                                                                                       |
|  | ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания |

### 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                | <b>3</b>   | <b>2</b>                | <b>1</b>  |
| Общая трудоемкость, час.               | <b>108</b> | <b>72</b>               | <b>36</b> |
| 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 «а ля карт»;
- 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 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<br>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 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| <b>7 семестр</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                         |
| <b>Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                         |
| <b>Тема 1.1</b> 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<br>ПК-7            |
| <b>Тема 1.2</b> 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<br>ПК-7            |
| <b>Тема 1.3</b> 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<br>ПК-7            |
| <b>Тема 1.4</b> 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<br>ПК-7            |
| <b>Тема 1.5</b> 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<br>ПК-7            |

| 8 семестр                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |              |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|
| Раздел 2. Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |              |
| <b>Тема 2.1</b> 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<br>ПК-7 |
| <b>Тема 2.2</b> 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<br>ПК-7 |
| <b>Тема 2.3</b> 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<br>ПК-7 |
| <b>Тема 2.4</b> 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<br>ПК-7 |
| <b>Тема 2.5</b> 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<br>ПК-7 |
| <b>Тема 2.6</b> Повышение продаж                             | Методы активных продаж в ресторане, включая техники upselling и cross-selling. Разбираются приёмы эффективной пре-                                                                                                                                                                                                                                                  | 2 | УК-4<br>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 |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                         |                                                 |
| <b>Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                         |                                                 |
| <b>Тема 1.1</b> 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<br>ПК-7            | Устный ответ на семинаре                        |
| <b>Тема 1.2</b> 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<br>ПК-7            | Презентация                                     |
| <b>Тема 1.3</b> 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<br>ПК-7            | Устный ответ на семинаре                        |
| <b>Тема 1.4</b> Сервировка стола а la carte (алгоритм)                | Практика включает выполнение полной сервировки стола по системе «а ля карт»: выбор тексти-                                                                                                                                                                                                                                                           | 4    | УК-4<br>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.                                                                                       |   |              |                          |
| <b>Тема 1.5</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>8 семестр</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |              |                          |
| <b>Раздел 2. Продвинутое навыки обслуживания гостей в ресторане</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |              |                          |
| <b>Тема 2.1</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 2.2</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 2.3</b> 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<br>ПК-7 | Презентация              |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |              |                          |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|--------------------------|
|                                                       | сценариев общения с разными типами гостей и обработки нестандартных запросов.                                                                                                                                                                                                                             |   |              |                          |
| <b>Тема 2.4</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 2.5</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 2.6</b> 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<br>ПК-7 | Итоговый тест            |

### 5.5. Самостоятельная работа обучающихся

| Тема                                                                  | Виды самостоятельной работы                                                                                                                                                                                    | час. | Формируемые компетенции | Методы и формы контроля формируемых компетенций |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                |      |                         |                                                 |
| <b>Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса</b>                  |                                                                                                                                                                                                                |      |                         |                                                 |
| <b>Тема 1.1</b> 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<br>ПК-7            | Презентация                                     |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |              |                          |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|--------------------------|
|                                                                     | истории и стандартах современной сервировки.                                                                                                                                                                                                                                                          |   |              |                          |
| <b>Тема 1.2</b> 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<br>ПК-7 | Презентация              |
| <b>Тема 1.3</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 1.4</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 1.5</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>8 семестр</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |              |                          |
| <b>Раздел 2. Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |              |                          |
| <b>Тема 2.1</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |              |                          |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|--------------------------|
|                                                 | няют эссе на тему «Идеальный сервис глазами гостя».                                                                                                                                                                                                                        |   |              |                          |
| <b>Тема 2.2</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 2.3</b> 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<br>ПК-7 | Презентация              |
| <b>Тема 2.5</b> 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<br>ПК-7 | Устный ответ на семинаре |
| <b>Тема 2.6</b> 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<br>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)**

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

### **Электронные образовательные ресурсы**

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru>
- Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru>
- Библиотека сайта philosophy.ru: <http://www.philosophy.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, раскладок;
- 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;  
Онлайн платформа для командной работы miro;  
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)

Mozilla Firefox  
Adobe Reader  
ESET Endpoint Antivirus  
Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)  
Microsoft™ Office®  
Google Chrome  
«Балаболка»  
NVDA.RU

## **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

«Гарант аэро»  
КонсультантПлюс  
Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

### **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»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a> |

# **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<br><br>(Учебная аудитория для проведения практических занятий) | Рабочее место<br>Разделочный стол<br>Шкаф для инвентаря<br>Вытяжка<br>Плита   |

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