

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И РЕСТОРАЦИИ»**

---

УТВЕРЖДЕНО  
Директор АНО ДПО  
«Академия гостеприимства и ресторации»  
«31» августа 2021 г.

  
/ Князев Б.А.  


**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
(ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ)  
«Технология обслуживания в ресторане»**

Одобрено на заседании Педагогического совета  
Протокол № 2 от 30.08.2021 г.

Разработчики программы:  
Курцева В.Г, к.т.н., доцент;  
Зарецкая Е.В., преподаватель первой категории;  
Щиголев Н.И., преподаватель первой категории.

## **I Общая характеристика программы**

### *1.1. Цель реализации программы.*

Формирование и приобретение слушателями знаний, умений и навыков в области технологии и стандартов обслуживания в ресторане.

#### *Планируемые результаты обучения.*

- знание технологии приема заказа, бронирования мест в ресторане;
- знание стандартов и операционных процедур, определяющих работу сотрудника зала;
- умение консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд и напитков;
- навыки увеличения среднего чека путем повышения продаж.

Слушатели будут совершенствовать следующие профессиональные компетенции:

- способность качественно обслуживать гостей в рамках различных видов мероприятий;
- владение методиками приветствия и обслуживания гостей, по передаче работниками дел при окончании смены;
- навыки профессиональной коммуникации.

### *1.2 Категория слушателей.*

К освоению программы повышения квалификации «Технология обслуживания в ресторане» допускаются выпускники средних и высших профессиональных учебных заведений.

*1.3 Трудоемкость освоения программы – 120 часов.*

*1.4 Форма обучения – очная, с отрывом от работы.*

*1.5 Форма итоговой аттестации – экзамен в устной форме.*

*1.6 Выдаваемый документ – сертификат; удостоверение о повышении квалификации (при наличии диплома о высшем профессиональном образовании).*

## II Содержание программы

### 2.1 Учебный план программы повышения квалификации

№ п/п	Наименование разделов	Общая трудоемкость, часов	Всего ауд. час.	Аудиторные занятия, час		СРС, час	Форма контроля
				лекции	практические		
1	Основы товароведения.	6	4	4	0	2	
2	Техника продаж.	8	6	4	2	2	
3	Организация обслуживания.	40	28	22	6	12	
4	Профессиональная этика.	10	6	4	2	4	
5	Приготовление напитков.	10	6	6	0	4	
6	Производственная практика.	40					
7	Итоговая аттестация.	6	4	0	4	2	Экзамен
Итого:		120	54	40	14	26	

### 2.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Общая трудоемкость, часов	Всего ауд. час.	Аудиторные занятия, час		СРС, час
				лекции	практические	
1	<b>Основы товароведения.</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
1.1	Общая часть товароведения.	4	2	2	0	2
1.2	Основы санитарии и гигиены.	2	2	2	0	0
2	<b>Техника продаж.</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
2.1	Методы повышения продаж в ресторане.	8	6	4	2	2
3	<b>Организация обслуживания.</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
3.1	Формы и методы обслуживания.	6	4	4	0	2
3.2	Этапы обслуживания.	8	6	4	2	2
3.3	Виды приемов и банкетов.	8	4	4	0	4
3.4	Посуда и инвентарь бара.	12	10	6	4	2
3.5	Стандарты внешнего вида.	6	4	4	0	2
4	<b>Профессиональная этика.</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
4.1	Темы, запрещенные для разговора.	4	2	2	0	2
4.2	Решение конфликтных ситуаций.	6	4	2	2	2
5	<b>Приготовление напитков.</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
5.1	История напитков.	4	2	2	0	2
5.2	Технология приготовления горячих и холодных напитков.	6	4	4	0	2
6	<b>Производственная практика.</b>	40				
7	<b>Итоговая аттестация.</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>
Итого:		<b>120</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>26</b>

### 2.3 Календарный учебный график (представлен в виде расписания занятий)

## 2.4 Рабочие программы разделов

### Раздел 1. Основы товароведения.

Тема 1.1 Общая часть товароведения.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Классификация продовольственных товаров. Качество продовольственных товаров. Химический состав. Маркировка. Стандартизация.

Тема 1.2. Основы санитарии и гигиены.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Основы микробиологии, санитарии и гигиены в пищевом производстве. Нормы и правила хранения. Товарное соседство. Нормативные требования по хранению. Оборудование складских помещений.

### Раздел 2. Техника продаж.

Тема 2.1. Методы повышения продаж в ресторане.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Методы продаж в ресторане. Меню как способ продаж. Правило «елочки». «Вкусная» продажа. Допродажа и сверхпродажа.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
2.1	Тренировочные упражнения по продаже блюд и напитков.	2

### Раздел 3. Организация обслуживания.

Тема 3.1. Формы и методы обслуживания.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Виды сервиса: американский, французский, европейский, русский. Шведский стол. Табльдот. А-парт. А-ля-карт. Кейтеринг. Банкетное обслуживание. Буфетное обслуживание. Обслуживание в «обнос».

Тема 3.2. Этапы обслуживания.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Бронирование столиков. Встреча гостя. Рассадка за столом. Помощь в выборе блюд и напитков. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет гостя. Чек-бек.

Тема 3.3. Виды приемов и банкетов.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Банкет. Фуршет. Ланч. Бранч. Кофе-брейк. Коктейль. Официальный прием.

Тема 3.4. Посуда и инвентарь бара.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Посуда для подачи напитков: хайбол, харикейн, флютте, сифтер, рокс, мартинка, маргаритка, чайная посуда. Инвентарь для приготовления коктейлей: джиггер, шейкер, барная ложка. Технологическое оборудование: ледогенератор, кофемашина, чайник, холодильное оборудование.

Тема 3.5. Стандарты внешнего вида.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Требования к внешнему виду сотрудников зала: форма, макияж, обувь, украшения.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
3.2	Практическая работа по обслуживанию гостя за столиком	2
3.4	Терминологический диктант по теме барная посуда	4

**Раздел 4. Профессиональная этика.**

Тема 4.1. Темы, запрещенные для разговора.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Кодекс этики сотрудников. Правила общения с гостями и персоналом. Темы, запрещенные для разговора с гостями.

Тема 4.2. Решение конфликтных ситуаций.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Причины возникновения конфликтных ситуаций в ресторане. Правила поведения в конфликтной ситуации. Правило выхода из конфликта LAST.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
4.2	Решение конфликтных ситуаций.	2

**Раздел 5. Приготовление напитков.**

Тема 5.1. История напитков.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

История происхождения различных видов алкогольных и безалкогольных напитков.

Тема 5.2. Технология приготовления горячих и холодных напитков.

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.*

Приготовление горячих напитков. Приготовление молочных коктейлей. Приготовление смешанных и слоистых алкогольных и безалкогольных коктейлей.

**Раздел 6. Производственная практика.**

Задание на практику определяется программой производственной практики.

**Раздел 7. Итоговая аттестация.**

Экзамен проводится в традиционной форме.

*Вопросы к экзамену:*

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам зала.
2. Деловой этикет и культура поведения.
3. Стандарты обслуживания банкетных мероприятий.
4. Понятие и сущность конфликтов.
5. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.
6. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.
7. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
8. Этапы обслуживания гостя.
9. Методы повышения среднего чека.
10. Барный инвентарь.
11. Приготовить и подать коктейль Пина-колада (теория).
12. Виды приемов и банкетов.
13. Технологическое оборудование.
14. Приготовить и подать коктейль Маргарита (теория).
15. Приготовить и подать коктейль Санрайз (теория).

**III Организационно-педагогические условия реализации программы**

3.1 *Материально-технические условия* – аудитория для проведения лекционных и практических занятий с мультимедийным оборудованием.

3.2 *Учебно-методическое и информационное обеспечение программы* – учебно-методические материалы (учебные пособия, периодические издания, раздаточный материал и т.д.):

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 332 с.
2. Ногина А.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания / А.А. Ногина. – Челябинск: изд-во ЗАО «Библиотека А. Миллера», 2018. – 136 с.
3. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания. – М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. – 544 с.
4. Белошапка, М.И. Технология ресторанного обслуживания / М.И. Белошапка. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 224 с.

*3.3 Кадровое обеспечение программы* – реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное образование или высшее образование, соответствующее направленности дополнительной профессиональной программы.

#### **IV Оценочные материалы**

Оценка качества освоения программы проводится в форме внутреннего мониторинга методом наблюдения по мере участия слушателей в освоении программы. При оценке используются такие оценочные средства, как устный опрос, доклад.

Итоговая аттестация организована в форме устного экзамена.

*Вопросы к экзамену:*

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам зала.
2. Деловой этикет и культура поведения.
3. Стандарты обслуживания банкетных мероприятий.
4. Понятие и сущность конфликтов.
5. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.
6. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.
7. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
8. Этапы обслуживания гостя.
9. Методы повышения среднего чека.
10. Барный инвентарь.
11. Приготовить и подать коктейль Пина-колада (теория).
12. Виды приемов и банкетов.
13. Технологическое оборудование.
14. Приготовить и подать коктейль Маргарита (теория).
15. Приготовить и подать коктейль Санрайз (теория).