

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«ВЕРХНЕВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРОБИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «Верхневолжский ГАУ»)**

# ИНСТИТУТ ВЕТЕРИНАРНОЙ МЕДИЦИНЫ И БИОИНЖЕНЕРИИ

УТВЕРЖДЕНА  
протоколом заседания  
методической комиссии  
института  
№ 01 от «18» сентября 2025 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **«Ресторанный сервис»**

Направление подготовки / специальность	19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
Направленность(и) (профиль(и))	Управление ресторанным бизнесом
Уровень образовательной программы	Бакалавриат
Форма(ы) обучения	Очная
Трудоемкость дисциплины, ЗЕ	6
Трудоемкость дисциплины, час.	216
Разработчик: Доцент кафедры прикладных биотехнологий	Т. И. Брезгина (подпись)
СОГЛАСОВАНО:	
Заведующий кафедрой прикладных биотехнологий, доцент	Л. В. Вирзум (подпись)

Иваново 2025

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью освоения дисциплины "Ресторанный сервис" является готовность и способность бакалавра использовать в профессиональной деятельности приобретенные знания по обслуживанию потребителей на предприятиях индустрии питания

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В соответствии с

учебным планом

дисциплина относится Части, формируемой участниками образовательных к отношений

Статус дисциплины Вариативная

Обеспечивающие Технология изготовления ресторанных блюд. Кухни мира и (предшествующие) региональные кухни России дисциплины

Обеспечиваемые Проектирование и дизайн ресторана. Технологии организации (последующие) массовых мероприятий дисциплины

## **3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) (ХАРАКТЕРИСТИКА ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ)**

Шифр и наименование компетенции	Индикатор(ы) достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Номер(а) раздела(ов) дисциплины (модуля), отвечающего(их) за формирование данного(ых) индикатора(ов) достижения компетенции
ПК 2 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ИКВ-1ПК-2 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам  ИКВ-2ПК-2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон  ИКУ-1ПК-2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами  ИКУ-2ПК-2	Все

	<p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников ИКЗ-3ПК-2</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций ИКЗ-4ПК-2</p> <p>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p>	
--	---	--

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 4.1. Содержание дисциплины (модуля)

###### 4.1.1. Очная форма:

№ п/п	Темы занятий	Виды учебных занятий и трудоемкость, час.				Контроль знаний*	Применяемые активные и интерактивные технологии обучения
		лекции	практические (семинарские)	лабораторные	самостоятельная работа		
1.	Общая характеристика ресторанов. Классификация ресторанов. Современное состояние и основные направления развития ресторанных сервисов. Основные тенденции развития ресторанных сетей. Состояние инфраструктуры ресторанных сервисов.	6		6	15	Т. Э	Дискуссия
2.	Определение терминов - «франчайзинг», «мерчандайзинг». Сетевые рестораны, виртуальные рестораны, демократические	6		6	15	Т. Э	Дискуссия

	рестораны, независимые рестораны.						
3.	Формы и методы обслуживания в ресторанах.	6	6	15	Т. Э	Дискуссия	
4.	Обслуживание мероприятий.	6	10	15	Т. Э	Дискуссия	
5.	Технологии сервировки столов, подачи блюд и закусок. Способы предложения напитков.	6	12	15	Т. Э	Дискуссия	
6.	Технологии продвижения ресторанных услуг на рынке кейтеринга	6	6	15	Т. Э	Дискуссия	
7.	Сервисные технологии организации банкетов и приемов	6	12	15	Т. Э	Дискуссия	
8.	Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах и барах. Технологии работы с персоналом ресторана. Технология тренинга для повышения качества обслуживания	6	6	15	Т. Э	Дискуссия	
Итого		32	64	120			

\* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, КЛ – конспект лекции, КР – контрольная работа, ВЛР – выполнение лабораторной работы, ВПР – выполнение практической работы, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ЗКР – защита курсовой работы, ЗКП – защита курсового проекта, Э – экзамен, З – зачет.

#### **4.2. Распределение часов дисциплины (модуля) по видам работы и форма контроля\***

\* Э – экзамен, З – зачет, ЗаО – зачет с оценкой, КП – курсовой проект, КР – курсовая работа,  
К – контрольная работа.

### 4.2.1. Очная форма:

Вид занятий	1 курс		2 курс		3 курс		4 курс	
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.
Лекции						32		
Лабораторные						64		
Практические								
Итого контактной работы						96		
Самостоятельная работа						120		
Форма контроля						Э		

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **5.1. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

*Темы, выносимые на самостоятельную проработку:*

1. Концепция и профиль ресторана.
2. Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане
3. Трудовой коллектив ресторана и его структура
4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания
5. Профессиональная этика работника ресторана
6. Маркетинговая политика ресторана
7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.
8. Бизнес-план открытия ресторана

– Темы курсовых проектов/работ: Не предусмотрено.

### **5.2. Контроль самостоятельной работы**

Оценка результатов самостоятельной работы организуется следующим образом:  
Т.Э.

### **5.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

При выполнении самостоятельной работы рекомендуется использовать основную и рекомендованную литературу, методические указания и разработки кафедры, а также интернет-ресурсы.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Основная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины**

1. Ресторанное дело : учебное пособие / Н. В. Кацерикова. — 2-е изд. переаб. и доп. — Кемерово : КемГУ, 2010. — ISBN 978-5-89289-603-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/4616> — Режим доступа: для авториз. пользователей. — С. 28.).

### **6.2. Дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля)**

1. Современное состояние ресторанных бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Н. Ю. Агаева.— Воронеж : ВГУИТ, 2013.— ISBN 978-5-89448-974-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/71657> — Режим доступа: для авториз. пользователей. — С. 5.).

2. Маркетинг в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Маюровикова, Н. И. Давыденко, Т. В. Крапива. — Кемерово : КемГУ, [б. г.]. — Часть 1 — 2014.— ISBN 978-5-89289-861-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/72023> — Режим доступа: для авториз. пользователей. — С. 47.).

### **6.3. Ресурсы сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины (модуля)**

1. Министерство сельского хозяйства РФ <http://mcx.ru>
2. Россельхознадзор <http://www.fsvps.ru>
3. Библиотека ИвГСХА [http://www.ivgsha.ru/about\\_the\\_university/library/](http://www.ivgsha.ru/about_the_university/library/)
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru>

**6.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**  
**1. Тесты и задания по барному делу : учебно-методическое пособие / Е. И. Слезко, В. Е. Гапонова, Х. М. Исаев. — Брянск : Брянский ГАУ, 2022. — 56 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/304688> (дата обращения: 26.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — С. 1.).**

**6.5. Информационные справочные системы, используемые для освоения дисциплины (модуля) (при необходимости)**

- 1) Электронная библиотечная система издательства «Лань» <http://www.lanbook.com/>
- 2) Электронная библиотечная система <http://Library-ivgsha.ucoz.ru>
- 3) Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

**6.6. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

LMSMoodle

**6.7. Программное обеспечение, используемое для освоения дисциплины**

1. Операционная система типа Windows.
2. Интегрированный пакет прикладных программ общего назначения Microsoft Office.
3. Интернет браузеры.

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

№ п/п	Наименование специальных помещений* и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий	укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины, а также техническими средствами обучения (переносным мультимедийным проектором, портативным компьютером типа «Ноутбук», переносным раздвижным экраном), служащими для представления учебной информации большой аудитории
2.	Учебная аудитория для проведения семинарских, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	укомплектована специализированной (учебной) мебелью, переносными техническими средствами обучения и лабораторным оборудованием: электронные кухонные весы; накопительный водонагреватель; микроволновая печь; вытяжки; холодильник; мясорубка; электрические чайники; блендеры; соковыжималка; кофемолка; термошуп; РН метр; кухонная посуда; электрические плиты.
3.	Помещение для самостоятельной работы	укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации

**Приложение № 1**  
**к рабочей программе по дисциплине**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«Ресторанный сервис»**

**1. Перечень компетенций, формируемых на данном этапе**

**1.1. Очная форма:**

Шифр и наименование компетенции	Индикатор(ы) достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Форма контроля*	Оценочные средства
1	2	3	4
ПК 2 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ИКВ-1ПК-2 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам ИКВ-2ПК-2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон ИКУ-1ПК-2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами ИКУ-2ПК-2 Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников ИКЗ-3ПК-2 Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций ИКЗ-4ПК-2 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур	Т. Э.	Тест. Комплект вопросов к Э

\* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, КЛ – конспект лекции, КР – контрольная работа, ВЛР – выполнение лабораторной работы, ВПР – выполнение практической работы, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ЗКР –

*защита курсовой работы, ЗКП – защита курсового проекта, Э – экзамен, З – зачет.*  
Соответственно для каждой формы контроля указываются свои оценочные средства (Приложение № 1 к Положению ПВД-06 «О фонде оценочных средств»).

## **2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на данном этапе их формирования**

Показатели	Критерии оценивания*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не засчитано	засчитано		
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенций	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющиеся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющиеся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющиеся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющиеся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических

		дополнительная практика большинству практических задач	(профессиональных) задач	(профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

\* Преподаватель вправе изменить критерии оценивания в соответствии с ФГОС ВО и особенностями ОПОП.

### 3. Оценочные средства

#### 3.1. Тест.

##### 3.1.1. Образцы вопросов теста:

№	Формулировка задания	Варианты ответов
1	Какие тарелки используют как подстановочную	А) для фондю Б) десертную В) глубокую столовую
2	Какая тарелка имеет самый маленький размер	А) столовая мелкая Б) десертная В) пирожковая
3	Какую тарелку используют для подачи хлеба и других мучных изделий	А) пирожковую Б) десертную В) столовую
4	Какая вилка имеет выемку между зубцами	А) рыбная Б) столовая В) десертная
5	Какая ложка имеет самый маленький размер	А) чайная Б) кофейная В) десертная
6	Металлическое блюдо с перегородками это	А) пашотница Б) кокильница В) менажница
7	Для какого напитка рюмка имеет сужение вверху	А) шампанского Б) виски В) коньяка
8	Какой напиток имеет самую низкую температуру подачи	А) красное вино Б) водка В) шампанское
9	При сервировке слева от тарелки кладут	А) Вилки Б) Ножи В) ложки
10	При сервировке ближе к тарелке кладут прибор который будет использоваться	А) раньше других Б) позже других В) одновременно

### **3.1.2. Методические материалы**

Тестирование для текущей оценки успеваемости студентов проводится в форме бумажного теста. Общее время, отведённое на тест - 15 минут.

Бланки с вопросами теста хранятся на кафедре и выдаются студенту только на время теста, по окончании теста их необходимо сдать преподавателю на проверку, тест проверяется преподавателем в ручном режиме и оценка сообщается студенту не позднее занятия следующего за тем, на котором проводился тест.

Предлагаемое количество вопросов на каждом коллоквиуме – 10. Один правильный ответ приравнивается к 0,5 балла. Тест считается выполненным, если студент правильно ответил на 6 и более вопросов. Максимальное количество баллов, полученных за коллоквиум – 5.

## **3.2. Комплект вопросов на экзамен.**

### **3.2.1. вопросы:**

1. Концепция ресторана. Ресторанная политика (товарная и ценовая). Организация производственной и торговой деятельности ресторана.
- 2.Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах
3. Использование возможностей Интернета для подбора кадров, рекламы, продвижения ресторанных услуг (создание Интернет-сайтов)
- 4.Методы, формы, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ресторанах
5. Торговые помещения, их характеристика и оснащение в ресторанах разных классов и категорий.
6. Виды столовой посуды, приборов, белья в ресторанах.
- 7.Подготовка ресторана к обслуживанию посетителей.
- 8.Требования к составлению и оформлению меню, прейскурантов, карт вин в ресторане.
9. Виды меню и их последовательность расположения.
- 10.Основные элементы ресторанных сервиса.
- 11.Порядок обслуживания банкетов с элементами аксессуарного сервиса.
12. Обслуживание банкетов за столом с полным обслуживанием.
- 13.Обслуживание банкетов за столом с частичным обслуживанием.
- 14.Порядок обслуживания дипломатических приемов.
15. Специальные формы обслуживания.
16. Порядок обслуживания приемов с элементами аксессуарного сервиса.
17. Особенности организации обслуживания и питания в ресторанах.
- 18.Современные технологии обслуживания - кейтеринг и его виды, кофе-брейк, бизнес-ланч, фондю, пикник и другое.
- 19.Порядок приема заказов и составление меню, карт вин для банкетов.
- 20.Правила подачи блюд (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
- 21.Правила подачи закусок (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
- 22.Правила подачи напитков (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
- 23.Правила подачи сладких блюд (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
- 24.Культура поведения персонала в ресторанах разных классов и категорий.
- 25.Права и обязанности обслуживающего персонала ресторана. Должностные инструкции.
- 26.Этика делового общения в сфере ресторанных сервисов.
27. Порядок расчета с посетителями.

- 28.Новые информационные технологии на предприятиях различных типов и классов.
29. Приемы мерчандайзинга (фламбирование блюд, организация шоу, альтернативное предложение, убеждающая продажа и другое).
- 30.Новые формы и методы обслуживания на предприятиях различных типов и классов.
- 31.Практические рекомендации по оформлению карты вин.
- 32.Планирование и оформление предприятий питания различных классов и типов. Оснащение. Гигиенические службы Дополнительный сервис.
33. Французская, английская, европейская и русская технология подачи блюд. Функции сомелье.
- 35.Традиционные, банкетные, фирменные блюда. Последовательность, правила подачи блюд,
- 36.Банкеты и приемы на предприятиях питания. Определение, классификация, назначения.
- 37.Особенности меню в обслуживании ресторанов быстрого питания. Предметы сервировки.
- 38.Организация обслуживания иностранных туристов. Формы обслуживания.
- 39.Особенности питания и организации обслуживания туристов
- 40.Понятие кейтеринга и современные требования к организации кейтеринга.
41. Организация работы при приготовлении безалкогольных коктейлей. Требование к качеству продукции. Подбор посуды.
42. Организация работы при приготовлении алкогольных коктейлей. Требование к качеству продукции. Подбор посуды.
43. Организация работы при приготовлении горячих напитков. Требование к качеству продукции. Подбор посуды.
44. Организация работы при приготовлении холодных коктейлей. Требование к качеству продукции. Подбор посуды.
45. Организация работы бара. Виды и классификация барной посуды, инвентаря. Подбор напитков к блюдам. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой барной продукции.

### **3.2.2. Методические материалы**

Изучение дисциплины завершается сдачей экзамена. Условия и порядок проведения экзамена даны в Приложении № 2 к положению ПВД-07 «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся». До сдачи экзамена допускается студент, набравший в течение семестра не менее 60 баллов.

**Балльно-рейтинговая оценка знаний обучающихся очной формы** составлена в соответствии с ПВД-07 «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся».

**Текущий контроль:**

- Посещение лекций – 0,5 балла
- Посещение ЛПЗ – 0,5 балла
- Коллоквиум в форме теста – максимум 5 баллов
- Подготовка статьи (по теме дисциплины) для участия в вузовской конференции – 20 баллов;
- Подготовка статьи (по теме дисциплины) для участия в конференциях в других вузах– 25 баллов.

**Общая сумма баллов:** максимальное количество баллов – 100.