

**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 Форма(ы) обучения	Бакалавриат Очная
Трудоемкость дисциплины, ЗЕ	6
Трудоемкость дисциплины, час.	216
Разработчик: Доцент кафедры прикладных биотехнологий	Т. И. Брезгинова  (подпись)
СОГЛАСОВАНО:	
Заведующий кафедрой прикладных биотехнологий, доцент	Л. В. Вирзум  (подпись)

## 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 к Части, формируемой участниками образовательных отношений

Статус дисциплины Вариативная

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

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

## 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	Все
	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	

	<p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>ИКЗ-3ПК-2</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p> <p>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 ресторанного сервиса. Основные тенденции развития ресторанного сети. Состояние инфраструктуры ресторанного сервиса.	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 так же 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 ресторанного 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. Маюрникова, 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)

LMS Moodle

#### 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; термощуп; 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

## 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	<p>ИКВ-1ПК-2 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>ИКВ-2ПК-2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p> <p>ИКУ-1ПК-2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p>ИКУ-2ПК-2 Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>ИКЗ-3ПК-2 Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p> <p>ИКЗ-4ПК-2 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p>	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 зачтено	зачтено		
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	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые недочетами	Продemonстрированы 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	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических



		дополнительная практика по большинству практических задач	(профессиональные) задач	(профессиональные) задач
Уровень сформированности и 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 сверху	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, преysкурантов, карт вин в ресторане.
9. Виды меню и их последовательность расположения.
10. Основные элементы ресторанного 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 ресторанного сервиса.
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. Требования к качеству продукции. Подбор посуды.
42. Организация работы при приготовлении алкогольных коктейлей. Требования к качеству продукции. Подбор посуды.
43. Организация работы при приготовлении горячих напитков. Требования к качеству продукции. Подбор посуды.
44. Организация работы при приготовлении холодных коктейлей. Требования 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.

**Бально-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.