МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

Федеральный ресурсный центр подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства

ПРИНЯТО:
Ученым Советом
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол
от «24» марта 2026 г. № 13

С изм. протокол № 18
От «27» апреля 2026

С изм. протокол № 4
от «06» ноября 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Федерального ресурсного
центра подготовки кадров для
индустрии туризма и гостеприимства
_____ О. А. Подольский
(подпись) (Ф.И.О.)
м.п.
«24» марта 2026 г.

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ –

программа профессиональной подготовки по профессии «Официант»

Профессиональный стандарт: 33.013 «Официант, бармен»

Форма обучения – очная
Трудоемкость – 144 часа

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

Московская область, 2026

Руководитель программы:
директор департамента
питания отеля «Alean Family
Biarritz» (ООО «Арбат Отель
Менеджмент») Д. В. Под

подпись

Согласовано:
заместитель директора
Федерального ресурсного
центра подготовки кадров
для индустрии туризма
и гостеприимства И. В. Насикан

подпись

начальник департамента
разработки программ
Федерального ресурсного
центра подготовки кадров
для индустрии туризма
и гостеприимства Т. И. Оконникова

подпись

начальник департамента
внутреннего мониторинга
качества образования
Федерального ресурсного
центра подготовки кадров
для индустрии туризма
и гостеприимства А. С. Кусков

подпись

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Общая краткая характеристика профессии

Одной из наиболее востребованных профессий в индустрии гостеприимства считается профессия официанта. Официант является важным звеном в системе обслуживания гостей и часто является для посетителей индикатором, обеспечивающим высокий уровень гостеприимства и профессионализма персонала организации питания, а также средства размещения гостей, в структуре которого есть кафе или ресторан. Встреча и обслуживание гостя в кафе или ресторане пункта приема и размещения гостей – это прямой показатель уровня и престижности гостиницы.

В соответствии с профессиональным стандартом «Официант, бармен», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 марта 2022 г. № 115н, данная профессия относится к третьему уровню квалификации. Обобщенная трудовая функция (код А) – выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания.

Настоящая основная программа профессионального обучения является программой профессиональной подготовки лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки «Официант» (далее – ОППО) реализуется на русском языке.

Основные характеристики:

– наименование должности, профессии: официант;

– квалификационный разряд: 3-й разряд;

– уровень квалификации: 3.

1.2. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки основной программы профессионального обучения (далее – ОППО) составляют:

– Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

– Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

– Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Приказ Минтруда России от 09.03.2022 г. № 115н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант, бармен».

1.3. Цель и задачи реализации программы

Цель обучения – профессиональная и личностная подготовка обучающихся к будущей профессиональной деятельности по должности служащего, необходимая для выполнения соответствующей обобщенной трудовой функции А «Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания»[1].

Основные задачи обучения:

– овладение содержанием и характером труда работника по выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания;

– формирование компетенций и обеспечение практического опыта по профессии работник по выполнению вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания.

1.4. Форма, сроки обучения, объем часов, режим обучения

Форма обучения – очная. В процессе обучения дополнительно могут применяться дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

Трудоемкость обучения по данной программе – 144 часа, включая все виды аудиторной, практической и самостоятельной работы слушателя, в том числе:

– теоретическое обучение – 8 ч.;

– практические занятия – 8 ч.;

– практика – 24 ч.;

– самостоятельная работа – 100 ч.;

– итоговая аттестация (квалификационный экзамен) – 4 ч.

Режим обучения – 2-8 часов в день, 6 учебных дня в неделю.

Срок обучения – 5 недель.

По итогам обучения слушатель получает свидетельство о профессии рабочего.

1.5. Категория обучающихся

К освоению ОППО допускаются лица без предъявления требований к уровню образования.

1.6. Принятые сокращения и обозначения

ВПД – вид профессиональной деятельности

ПК – профессиональная компетенция

ОППО – основная программа профессионального обучения

[1] Профессиональный стандарт «Официант, бармен» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 09.03.2022 г. № 115н).

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ОППО

2.1. В результате реализации программы у обучающихся должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции в соответствии с профессиональным стандартом «Официант. Бармен»:

Вид профессиональной деятельности	**Перечень ПК**	**Знания**	**Умения**	**Практический опыт**
Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания	ПК-1 Обслуживание гостей в холле организации питания	– знать нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность организаций питания; – знать процедуру встречи и приветствия гостей в организации питания; – знать приемы и технику перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; – знать правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – знать правила подачи меню в организации питания; – знать основы этики и психологии обслуживания гостей в профессиональной деятельности официанта; – знать основы конфликтологии, способы	– уметь презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; – уметь предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания; – уметь провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания; – уметь использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания; – уметь оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания; – уметь создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания; – уметь подавать гостям меню организации питания; – уметь осуществлять взаимодействие с	– владеть навыками встречи и приветствия гостей в организации питания; – владеть навыками информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; – владеть навыками размещения гостей за столом в зале организации питания; – владеть навыками этичного поведения и предупреждения конфликтов во взаимодействии с гостями в рамках выполнения должностных обязанностей официанта

		разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности официанта	гостями в рамках выполнения должностных обязанностей официанта; – уметь предупреждать возникновение конфликтов во взаимодействии с гостями в рамках выполнения должностных обязанностей официанта	
	ПК-2 Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питания	– знать порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – знать правила и виды расстановки мебели в зале организации питания – знать виды сервировки стола при обслуживании гостей; – знать виды и назначение ресторанных аксессуаров; – знать характеристики столовой посуды, приборов; – знать правила и техника подачи блюд и напитков; – знать правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей – знать способы и технику сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; – знать правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на	– уметь расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания; – уметь подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию; – уметь протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания; – уметь проверять качество и состояние столового белья в организации питания; – уметь рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания; – уметь укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток; – уметь размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;	– владеть навыками подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; – владеть навыками подготовки (досервировки, пересервировки) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; – владеть навыками проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); – владеть навыками подачи блюд и напитков гостям организации питания; – владеть навыками сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; – владеть навыками поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания; – владеть навыками коммуникации в команде службы питания, направленной на качественное

		подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; – знать способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; – знать требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания; – знать основы командного взаимодействия; – знать особенности коммуникации в команде службы питания; – знать пути и способы профессиональног о и личностного развития официанта	– уметь переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе; – уметь сортировать использованную столовую посуду и приборы; – уметь эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания; – уметь осуществлять командное взаимодействие работников службы питания при выполнении должностных обязанностей официанта; – уметь планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	выполнение должностных обязанностей, а также профессиональный и личностный рост

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формируемые компетенции	Способы контроля
ПК-1 Обслуживать гостей в холле организации питания	– письменный/устный опрос, беседа; – тестирование; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения – квалификационный экзамен
ПК-2 Выполнять вспомогательные работы по обслуживанию гостей в зале организации питания	– письменный/устный опрос, беседа; – тестирование; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения – квалификационный экзамен

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Курсы (предметы, модули)	Недели				
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя
1.	Теоретическое обучение	V				
2.	Практические занятия		V	V	V	
3.	Практика		V	V	V	
4.	Самостоятельная работа	V	V	V	V	
5.	Промежуточная аттестация*				V	V
6.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)					V

* Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов каждого модуля.

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование дисциплины/модуля (раздела) и тем	Всего ауд. часов	В т. ч.		Практика	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость
		Теория	Практические занятия			
Модуль 1. Организация деятельности средств размещения и предприятий питания	**8**	**2**	**2**	**4**	**20**	**28**
Тема 1.1. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	2	1	-	1	8	10
Тема 1.2. Роль и функции службы сервиса Департамента питания в формировании продукта отеля, взаимосвязь службы сервиса с другими службами департамента питания, с иными службами отеля	2	1	-	1	8	10
Тема 1.3. Классификация предприятий питания и специфика работы официантов в зависимости от типа предприятия питания (ресторан по заказу из меню («A-la cart»), ресторан с предоставлением услуг в формате «Шведская линия», лобби-бар; основные и промежуточные точки питания)	4	-	2	2	4	8
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности официанта	**10**	**2**	**2**	**6**	**20**	**30**
Тема 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	2	-	-	2	6	8
Тема 2.2. Основы пищевой безопасности. Гигиенические и санитарные требования	1	-	-	1	6	7
Тема 2.3. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	2	1	1	-	4	6
Тема 2.4. Должностные обязанности официанта	5	1	1	3	4	9
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 3. Организация работы сервисной службы питания	**12**	**2**	**2**	**8**	**30**	**42**
Тема 3.1. Меню как информационная составляющая организации питания. Ассортимент и характеристика блюд, кулинарных изделий, напитков. Основные форматы и структура меню. Классификация блюд и их особенности. Классификация напитков. Классификация основных блюд продуктов. Калорийность. Аллергены, диетические и детские блюда	3	1	-	2	8	11
Тема 3.2. Оборудование на предприятиях питания (технологическое, производственное, транспортное, торгово-заловое, барное, инвентарь и мелкое оборудование). Столовая посуда, приборы и белье	3	-	1	2	8	11
Тема 3.3. Подготовка зала организации питания к открытию/уборка зала между рационами						

питания/завершение работы зала и подготовка к следующей смене	3	1	-	2	7	10
Тема 3.4. Работа официанта-мармитчика на станциях горячих, холодных блюд, кондитерских изделий. Работа с системой контроля бара	3	-	1	2	7	10
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями	**10**	**2**	**2**	**6**	**30**	**40**
Тема 4.1. Сервисность в работе официанта. Составляющие сервиса. Стандарты внешнего вида и поведения	3	1	-	2	10	13
Тема 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля	4	1	1	2	10	14
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	3	-	1	2	10	13
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4**
ИТОГО	**40**	**8**	**8**	**24**	**100**	**144**

6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Наименование	Содержание		Объем часов
Модуль 1. Организация деятельности средств размещения и предприятий питания. ПК-1			
Тема 1.1. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Понятийный аппарат: отель, бутик-отель, апарт-отель, курорт, гостиница, мини-гостиница, хостел.	
	2.	Структура отеля и структура управления (управляющие и заместители) Ключевые службы отеля (руководители и сотрудники): - Департамент гостиничного хозяйства (Номерной фонд и Прачечная); - Департамент питания (Шведская линия (основное питание), Служба сервиса, Гастрономический ресторан (коммерческое питание), Снек-бары (промежуточное питание), Бары, Служба хозяйственного обеспечения, Продовольственный склад); - Центр красоты и здоровья (Служба СПА и Медицина (Служба оздоровления)); - Служба приема и размещения; - Служба по работе с гостями; - Служба маркетинга и продаж; - Служба анимации; - Инженерно-техническая служба; - Служба эксплуатации пляжа; - Служба безопасности; - Служба снабжения; - Служба склада; - Служба по работе с персоналом; - Бухгалтерия	
	3.	Основная деятельность служб и их назначение. Взаимодействие Службы сервиса с другими службами отеля	
	Практика		**1**
	1.	Основные типы структур: линейная, функциональная – практическое изучение	
	2.	Схемы взаимодействия служб отеля	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Установить способы взаимодействия служб и персонала в отеле	
	2.	Составить схему организационной структуры отеля	

Тема 1.2. Роль и функции службы сервиса Департамента питания в формировании продукта отеля, взаимосвязь службы сервиса с другими службами департамента питания, с иными службами отеля	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Роль и функции службы «Сервиса» Департамента питания в формировании продукта отеля. Сервис как комплекс услуг, нацеленный на удовлетворение потребностей гостей	
	2.	Взаимосвязь Службы сервиса с другими службами департамента питания, с иными службами отеля: - взаимодействие Службы сервиса с основным питанием; - взаимодействие Службы сервиса с коммерческим питанием; - взаимодействие Службы сервиса с промежуточным питанием; - взаимодействие Службы сервиса со Службой баров; - взаимодействие Службы сервиса со Службой хозяйственного обеспечения; - взаимодействие Службы сервиса со Службой прачечной; - взаимодействие Службы сервиса с Центром красоты и здоровья; - взаимодействие Службы сервиса со Службой по работе с гостями; - взаимодействие Службы сервиса с инженерно-технической службой	
	Практика		**1**
	1.	Отработка навыков сервисного обслуживания: внешний вид; встреча гостей; общение с гостями; обслуживание гостей; прощание с гостем	
	2.	Отработка навыков взаимодействия Службы сервиса с иными службами отеля	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Изучение стандартов качества обслуживания гостей в гостиничной сфере	
	2.	Изучение стандартов взаимодействия служб отеля	
Тема 1.3. Классификация предприятий питания и специфика работы официантов в зависимости от типа предприятия питания (ресторан по заказу из меню («A-la cart»), ресторан с предоставлением услуг в формате «Шведская линия», лобби-бар; основные и промежуточные точки питания)	**Практические занятия**		**2**
	1.	Классификация предприятий питания: - ресторан с предоставлением услуг в формате «Шведская линия»; - ресторан коммерческого питания по заказу блюд из меню («A-la cart»); - кондитерское кафе; - лобби-бар; - снек-бар; - бар у бассейна (Pool-бар)	
	2.	Специфика работы официантов в зависимости от типа предприятия питания: - язык тела; - походка; - компетентность; - контакт с гостем;	

		- обслуживание; - прощание	
	Практика		**2**
	01.	Отработка полученных практических знаний по специфике работы официантов в зависимости от типа предприятия питания: - что предоставлено на шведском столе? - основные наименования блюд и их количество; - сколько посадочных мест в зале? - сколько гостей моно обслужить за один раз в ресторане? - что такое обслуживание по системе заказа блюд из меню («A-la cart»)? - что включает индивидуальное обслуживание гостя по меню, винной и барной картам? - ассортимент кондитерских кафе? - ассортимент лобби-бара? - ассортимент промежуточных точек питания? - ассортимент бара у бассейна (Pool-бара)?	
	Самостоятельная работа		**4**
	1.	Изучение стандартов: - внешний вид залов питания; - работа официанта; - работа официанта-мармитчика; - порядок работы с системой контроля баров	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности официанта. ПК-1			
Тема 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	**Практика**		**2**
	1.	Техническая и пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологические нормы	
	2.	Проведение вводных, первичных, повторных инструктажей	
	Самостоятельная работа		**6**
	1.	Просмотр обучающих видеороликов	
	2.	Тестирование на проверку знаний стандартов безопасности	
Тема 2.2. Основы пищевой безопасности. Гигиенические и санитарные требования	**Практика**		**1**
	1.	Гигиенические и санитарные требования, применяемые к работе официанта: - санитарные правила к личной гигиене персонала; - санитарные требования внешнего вида зала; - санитарные требования к инвентарю и посуде;	

		- санитарные требования к раздаче блюд, кулинарных изделий и напитков; - уборка хлебного цеха; - уборка и эксплуатация официантской тележки	
	Самостоятельная работа		**6**
	1.	Изучение стандартов и регламентов по гигиеническим и санитарным требованиям	
Тема 2.3. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Паспорт безопасности объекта, инженерно-техническая защита, пропускной режим	
	2.	Действия персонала в ЧС (система оповещения руководства и служб отеля, взаимодействие с гостями)	
	Практические занятия		**1**
	1.	Действия персонала при возникновении ЧС	
	2.	Оказание первой доврачебной помощи	
	Самостоятельная работа		**4**
	1.	Изучение Стандарта «Действия сотрудников отеля при возникновении ЧС»	
Тема 2.4. Должностные обязанности официанта	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Должностные обязанности официанта в ресторане формата «Шведская линия»	
	2.	Должностные обязанности официанта в ресторане Коммерческого питания	
	3.	Должностные обязанности официанта в Промежуточных точках питания	
	Практические занятия		**1**
	1.	Основные обязанности официанта: - встреча и провожание гостей; - уборка использованной посуды со столов; - сервировка столов фраже, диспенсерами для салфеток, наборами для специй; - работа с подносом, применяя правило «открытой руки» и официантской тележкой; - полировка фраже между рационами	
	2.	Основные обязанности официанта-мармитчика: - последовательность накрытия шведской линии; - главное правило сервировки станций; - температурные условия, необходимые при выставлении блюд на шведской линии (температурный режим); - накрытие блюд с информационной карточкой, учитывая состав блюда и КБЖУ	
		Практика	**3**
	1.	Отработка основных обязанностей официанта в зале	

	2.	Отработка основных обязанностей официанта-мармитчика в зале	
		Самостоятельная работа	**4**
	1.	Изучение стандартов: работа официанта; работа официанта-мармитчика	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 3. Организация работы сервисной службы питания. ПК-1, ПК-2			
Тема 3.1. Меню как информационная составляющая организации питания. Ассортимент и характеристика блюд, кулинарных изделий, напитков. Основные форматы и структура меню. Классификация блюд и их особенности. Классификация напитков. Классификация основных блюд продуктов. Калорийность. Аллергены, диетические и детские блюда	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Ассортимент и характеристика блюд, кулинарных изделий, напитков. Основные форматы и структура меню. 70 наименований блюд на Шведской линии	
	2.	Классификация блюд и их особенности. Классификация напитков	
	3.	Классификация основных блюд продуктов. Калорийность	
	4.	Аллергены, диетические и детские блюда	
	Практика		**2**
	1.	Изучение основного ассортимента и наименований блюд: - напитки: * безалкогольные – шесть наименований * алкогольные (игристое – утро, пиво, вино красное и белое – обед и ужин); * кисломолочные (йогурт питьевой, кефир, ряженка, молоко соевое, молоко); - закуски – шесть наименований; - салаты – шесть наименований; - основные блюда: * гарниры – четыре наименования; * мясные (курица, свинина, говядина); - супы – четыре наименования; - каши – три наименования; - десерты – четыре наименования; - выпечка – четыре наименования; - фрукты – шесть наименований	
	2.	Детская станция: - супы – два наименования; - гарнир – четыре наименования; - мясные блюда: курица, рубленое мясо; - фрукты – три вида; - печенье – три вида. Детское питание:	

		- каши заварные; - фруктовые и мясные пюре; - соки и молоко в индивидуальной упаковке; - сырки, йогурты, творожки	
	3.	Линейка ЗОЖ питания. Продукция, приготовленная на пару и воде: - холодная и горячая станции; - весы для возможности сбалансировать питание по калорийности	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Отработка знаний основного ассортимента и наименований блюд на разных точках питания и в разные рационы питания	
	2.	Отработка навыков оперативной связи с шеф-поварами точек питания на предмет аллергии у гостей и согласования приготовления блюд по заказу гостя	
Тема 3.2. Оборудование на предприятиях питания (технологическое, производственное, транспортное, торгово-заловое, барное, инвентарь и мелкое оборудование). Столовая посуда, приборы и белье	**Практические занятия**		**1**
	1.	Технологическое и производственное оборудование, используемое Службой сервиса	
	2.	Транспортное и торгово-заловое оборудование. Инвентарь и мелкое оборудование для работы службы	
	3.	Барное оборудование	
	4.	Столовая посуда, приборы и скатерти	
	Практика		**2**
	1.	Работа с оборудованием на Шведской линии: - станция суповая; - станция холодная; - станция горячая; - станция кондитерская; - ЗОЖ-станция; - детская линия; - кофейно-чайные станции; - постмиксы; - винная и пивная станции; - чафиндиш/жаровня; Работа официанта-мармитчика с тележкой, шпилькой, хот боксом для вывоза продукции	
	2.	Работа официанта с: - подносом для сбора использованной посуды; - тележкой для вывоза использованной посуды;	

		- кассетником для столовых приборов; - стейшеном, где хранятся фраже и салфетки	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Отработка полученных знаний и навыков по работе с оборудованием среди официантов	
	2.	Отработка полученных знаний и навыков по работе с оборудованием среди официантов-мармитчиков	
Тема 3.3. Подготовка зала организации питания к открытию/уборка зала между рационами питания/завершение работы зала и подготовка к следующей смене	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Подготовка зала организации питания к открытию: - ресторан с предоставлением услуг в формате «Шведская линия»; - ресторан коммерческого питания по заказу блюд из меню («A-la cart»); - кондитерское кафе; - снек-бары	
	2.	Правила уборки зала ресторана с предоставлением услуг в формате «Шведская линия» между рационами питания	
	3.	Завершение работы залов организации питания и подготовка к следующей смене	
	Практика		**2**
	1.	Отработка навыков подготовки залов организации питания к открытию	
	2.	Отработка навыков уборки зала ресторана с предоставлением услуг в формате «Шведская линия» между рационами питания	
	3.	Отработка навыков завершения работы залов организации питания и подготовка к следующей смене	
	Самостоятельная работа		**7**
	1.	Изучение стандарта «Внешний вид залов питания»	
	2.	Изучение стандартов по работе официанта	
	3.	Изучение стандартов по работе официанта-мармитчика	
Тема 3.4. Работа официанта-мармитчика на станциях горячих, холодных блюд, кондитерских изделий. Работа с системой контроля бара	**Практическое занятие**		**1**
	1.	Работа официанта-мармитчика на: - станции горячих блюд; - станции первых блюд; - станции холодных блюд; - станции кондитерских изделий; - станции хлебных изделий; - фруктовых станциях; - станции детского питания;	

		- станции безалкогольных напитков	
	2.	Работа с системой контроля бара. Порядок работы с системой контроля бара (СКБАР). Работа официанта-мармитчика на станции алкогольных напитков	
	Практика		**2**
	1.	Отработка полученных знаний и умений в зале	
	Самостоятельная работа		**7**
	1.	Изучение стандартов: - работа на станции горячих блюд; - работа на станции первых блюд; - работа на станции холодных блюд; - работа на станциях кондитерских, хлебных и фруктовых изделий; - работа на станции детского питания; - работа на станциях безалкогольных и алкогольных напитков; - порядок работы с системой контроля бара (СКБАР)	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями. ПК-1, ПК-2			
Тема 4.1. Сервисность в работе официанта. Составляющие сервиса. Стандарты внешнего вида и поведения	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Сервисность в работе официанта. Составляющие сервиса. Стандарты взаимодействия с гостями: - Корпоративная этика; - Обслуживание гостей; - Стандарт качества обслуживания; - Внешний вид персонала; - Поведение сотрудников в конфликтной ситуации; - Управление репутацией отеля и гостя; - Работа с предложениями по улучшению сервиса, с жалобами гостей; - Поведения сотрудников в отеле	
	Практика		**2**
	1.	Этикет как составляющая сервиса. Основные правила этикета	
	2.	Основные правила поведения официантов: - субординация; - рабочее время; - официальный язык;	

		- курение, употребление алкоголя и запрещенных веществ; - личные визиты в отель; - питание; - телефонные звонки; - найденные вещи на территории отеля	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Отработка полученных знаний и навыков с гостями отеля	
Тема 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Понятие NPS, контроль качества, поддержание высокого уровня конкурентоспособности	
	2.	Стандарт управления репутацией отеля	
	3.	Предупреждение негативного впечатления гостя	
	4.	Понятие первого впечатления, роль вербальной и невербальной коммуникаций	
	Практическое занятие		**1**
	1.	Работа Службы сервиса как значимый показатель NPS	
	2.	Изучение стандартов качества обслуживания гостя. Готовность к обслуживанию гостей	
	Практика		**2**
	1.	Работа на опережение: выявление потребности гостя как ключевой фактор формирования лояльности по отношению к отелю	
	2.	Применение стандартов качества обслуживания гостя	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Формирование положительного первого впечатления гостя путем применения стандартов качества обслуживания	
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	**Практическое занятие**		**1**
	1.	Психотипы личностей (гостей)	
	2.	«Жалоба – это подарок!». Категории жалоб. Алгоритм эффективной работы с жалобами	
	3.	Стратегии разрешения конфликта. Порядок действий при решении конфликтной ситуации. Типы критики	
	4.	Сервисная составляющая решения конфликтной ситуации. Выражения, которых следует избегать. Выражения – заменители	
	Практика		**2**
	1.	Ведение переговоров с гостем: выявление потребностей и сути обращения	
	2.	Объективная оценка ситуации	
	3.	Закрытие вопроса с гостем: выбор стратегии разрешения конфликта, подведение итогов,	

		принятие решения о разрешении ситуации	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Принятие ответственности за решение ситуации и доведения коммуникации с гостем до логического завершения	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Итоговая аттестация – квалификационный экзамен			**4**

Практика проводится на базе предприятий питания Гостиничной сети «Alean Collection» на основании договоров на практику и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценка качества освоения Программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию (зачет) по итогам каждого модуля и итоговую аттестацию выпускников (квалификационный экзамен).

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения программы учитывались все виды связей между знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у слушателей компетенций по видам деятельности и степень их общей готовности к соответствующей деятельности.

7.1. Текущий контроль

Текущий контроль проводится в форме опроса и выполнения практических заданий.

Примерные вопросы, для проведения устного опроса:

1. Назовите цели и основные функции официанта в ресторане.
2. Какие требования предъявляются к официанту ресторана, необходимые знания, умения, навыки?
3. Что такое «золотое правило» обслуживания?
4. Опишите стандартные этапы обслуживания гостей в ресторане.
5. Что должен сделать официант сразу после того, как гости заняли стол?
6. Как правильно представить меню и предложить помощь с выбором?
7. Что такое «допродажа» (upselling) и «перекрестная продажа» (cross-selling)? Приведите примеры.
8. Как грамотно ответить на вопрос гостя о блюде, которого нет в меню?
9. Каков правильный порядок подачи блюд (сервировка стола, закуски, основные блюда, десерты)?
10. Что делать, если гость остался недоволен блюдом или напитком?
11. Как правильно преподнести счет гостю?
12. Назовите основные невербальные признаки, которые показывают, что гости довольны или, наоборот, нуждаются во внимании.

Критерии оценки опроса:

Балл	Оценка	Критерии оценки	Критерии оценивания формирования компетенций
5	Отлично	Слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи.	Самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на

		Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры	основе имеющихся фактов и заданных критериев
4	Хорошо	Слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика	Самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Слушатель способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
3	Удовлетворительно	Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют	Применяет усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
2	Неудовлетворительно	Слушатель проявляет стремление подменить обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны	Слушатель не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию

Примерные практические задания для проверочной работы

1. Организация обслуживания посетителей в ресторанах (заполнение таблиц и описания фотографий)

1. В центре города открыли крупный ресторан на 250 посадочных мест. Перечислите основные и вспомогательные торговые помещения предприятия общественного питания. Ответ оформите в виде таблицы

Виды торговых помещений ресторана

Основные торговые помещения	**Вспомогательные торговые помещения**

2. Укажите порядок уборки обеденного зала ресторана с ковровым покрытием пола.

3. Назовите и приведите краткую характеристику торгового помещения, представленного на фотографии:



4. Укажите виды мебели и способ ее расстановки в обеденном зале, изображенном на фотографии. Отметьте, от чего зависит способ расстановки мебели в зале.



5. Виды столовой посуды и требования к ней. Заполните схему недостающей информацией

Виды посуды	**Требования к ней**
Керамическая:	
Из непрозрачного стекла:	
Стеклянная посуда:	
Металлическая посуда:	
Посуда из пластичных материалов:	

Деревянная посуда:	изготовляется из твердых пород дерева (с рисунком и без рисунка; с покрытием пищевым лаком и без покрытия пищевым лаком)

6. Укажите основные требования к работе с подносом, размещение предметов на подносе.

7. Дайте понятие предварительной сервировки стола и укажите значение ее использования.

8. В какой последовательности осуществляется сервировка стола: а) накрытие стола скатертью; б) расстановка приборов со специями, ваз с цветами; в) раскладывание салфеток; г) сервировка приборами; д) сервировка тарелками; е) сервировка стеклянной посудой. Перечислите очередность накрытия стола столовым бельем: скатерть, наперон, мольтон.

9. Перечислите требования к столовому белью.

10. Укажите соответствие перечисленных приборов и посуды в правой колонке и видов сервировки – в левой колонке.

Виды сервировок	**Приборы, посуда**
1. Минимальная к завтраку	а) пирожковая тарелка, закусочный прибор, столовая ложка, фужер для воды
2. Минимальная к обеду с закуской	б) пирожковая, закусочная тарелки, закусочный прибор, фужер для воды, бокал для вина
3. Минимальная к обеду без закуски	а) пирожковая тарелка, закусочный прибор, столовый прибор, фужер для воды
4. Минимальная к ужину	г) пирожковая тарелка, столовый прибор, фужер для воды
5. Минимальная к бизнес-ланчу	д) пирожковая тарелка, закусочный прибор, фужер для воды

11. Назовите вид и укажите последовательность сервировки, представленной на фотографии.



12. Пользуясь фотографией, укажите вид и перечислите общие правила

выполнения сервировки.

2. Подготовка рабочего места официанта

1. В какой последовательности осуществляются действия официанта по подготовке рабочего места?
2. Перечислите требования санитарии при подготовке торговых помещений к обслуживанию.
3. Перечислите 4-5 наиболее важных требований по технике безопасности.
4. Выполните схему размещения оборудования и посуды на рабочем месте официанта.

3. Особенности различных видов и сортов алкогольных напитков. Правила подачи. Рекомендации вин к блюдам и напиткам. Оказание консультативных услуг

1. Дайте характеристику белых вин северных провинций Италии, красных вин провинции Бордо, крепленых вин группы Порто.
2. Составьте алгоритм подачи красного столового вина, учитывая, что за столом находятся мужчины и женщины, а к одному из посетителей невозможно подойти с правой стороны.
3. Посетитель в ресторане заказывает игристое вино. Дайте характеристику вина, укажите температуру и особенности подачи этого напитка. Предложите несколько видов шампанизированных вин – Италия



Франция, Испания, Россия

4. К блюдам, перечисленным в левой колонке, рекомендуйте напитки и укажите температуру их подачи.

Названия блюд	**Названия напитков**	**Температура подачи, t, ^{o}C**
Икра зернистая		
Ростбиф холодный с овощами		
Судак, припущенный с молодым картофелем		
Шашлык по-карски		
Эскалоп с запеченым картофелем		
Капуста цветная в молочном соусе		

Яблоки, жареные в тесте с абрикосовым соусом		

5. Дайте рекомендации блюдам: «Рыба в кляре», «Медальон с грибным соусом».



6. Проведите презентацию блюда «Филе утки с грушей»

4. Этапы процесса обслуживания. Правила этикета встречи, размещения гостей в зале, подачи меню, приема и оформления заказа

4.1. В ресторан пришла семья из четырех человек: муж с женой и двое детей. Опишите этапы обслуживания от встречи гостей до передачи заказа на производство.

4.2. Представьте, что к Вам в ресторан пришли двое молодых людей. На момент посещения в зале имеется два свободных места за четырехместным столом. Опишите Ваши действия.

4.3. Официант Иванов, стоя слева от юбиляра, принял заказ, передал его на производство, в бар и начал выполнять досервировку стола. Укажите неточности в действиях официанта.

Критерии оценки выполнения практических заданий:

Балл	Оценка	Критерии оценки	Критерии оценивания формирования компетенций
5	Отлично	Слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры	Самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев
4	Хорошо	Слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к	Самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения

		проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика	данного действия. Слушатель способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
3	Удовлетворительно	Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.	Применяет усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
2	Неудовлетворительно	Слушатель проявляет стремление подменить обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны	Слушатель не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию

7.2. Промежуточная аттестация в форме зачета

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 5-7 вопросов, составленных по материалам изучения модуля.

Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов каждого модуля.

Примерный перечень тестов для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 1. Организация деятельности средств размещения и предприятий питания.

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. Что из перечисленного относится к основным видам предприятий общественного питания?

а) ресторан, кафе, бар, фастфуд;

б) магазин, пекарня, прачечная;

в) склад, заготовочный цех, фабрика;

г) отель, пансионат, аптека.

2. К самостоятельной работе официанта допускаются лица, прошедшие:

а) вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку;

б) вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда;

в) первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на одну группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети.

3. Время прихода на работу:

а) за 5 мин до начала смены;

б) за 10 мин до начала смены;

в) за 15 мин до начала смены.

Примерный перечень тестов для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 2 Особенности профессиональной деятельности официанта

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. В какой службе численность персонала является самой крупной?

а) служба приема и размещения;

б) служба сервиса;

в) эксплуатация номерного фонда.

2. Что является обязанностью официанта на любом предприятии питания?

а) разработка меню

б) подача блюд и напитков, обслуживание гостей

в) заказ продуктов

г) закупка оборудования.

3. Что следует сделать официанту при появлении признаков инфекционного заболевания?

а) продолжить работу в перчатках

б) уведомить руководство и не выходить на смену

в) скрыть симптомы

г) принять лекарство и остаться на рабочем месте

Примерный перечень тестов для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 3 Организация работы сервисной службы питания

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. Почему важно, чтобы официант знал состав всех блюд меню?

а) чтобы советовать клиентам, какие блюда не заказывать;

б) чтобы правильно консультировать гостей и предупреждать об аллергенах;

в) чтобы уметь их готовить;

г) чтобы составлять меню самостоятельно.

2. Что относится к этапам приёма бронирования столика?

а) приветствие, уточнение информации, подтверждение;

б) приветствие, сервировка стола, оплата;

в) подтверждение, уборка зала, расчет;

г) приготовление блюд, доставка, отзыв.

3. Что относится к основным требованиям к информации о блюде?

а) состав, пищевая ценность, цена, наличие аллергенов;

б) история рецепта и технология приготовления;

в) список поставщиков ингредиентов;

г) личный рейтинг повара.

4. Какова основная роль оборудования на предприятии общественного питания?

а) украшение интерьера;

б) обеспечение процессов приготовления, хранения и подачи блюд;

в) организация маркетинговых мероприятий;

г) упрощение уборки помещения.

5. Что относится к технологическому оборудованию кухни?

а) столы и стулья;

б) пароконвектоматы, плиты, холодильники;

в) скатерти и салфетки;

г) тележки и подносы.

6. Какое оборудование используется для поддержания температуры готовых блюд?

а) пароконвектомат;

б) мармит;

в) миксер;

г) слайсер.

Примерный перечень тестов для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 4. Стандарты взаимодействия с гостями.

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. Можно ли первым заводить разговор с Гостем?

а) запрещено;

б) можно, если этот Гость вам улыбается;

в) можно, если это постоянный Гость.

2. Что входит в алгоритм общения с конфликтными Гостями?

а) выслушать, извиниться, позвонить супервайзеру, решить задачу, поблагодарить;

б) выслушать, посочувствовать, извиниться, отправить на ресепшн, поблагодарить;

в) выслушать, принять, извиниться, решить задачу, поблагодарить.

3. Что означает понятие «деловая коммуникация»?

а) свободное общение в неформальной обстановке

б) обмен профессионально значимой информацией между сотрудниками

в) рекламное общение с клиентами;

г) переписку в социальных сетях.

На основе набранных баллов по результатам тестирования успеваемость слушателей определяется в форме «зачтено» или «не зачтено».

Критерии оценки результатов тестирования:

- «Зачтено» – 50-100% верных ответов.
- «Не зачтено» – ниже 50% верных ответов.

7.3. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)

Итоговая аттестация обучающихся, завершающих обучение по ОППО проводится в форме квалификационного экзамена, включающего:

1. Проверку теоретических знаний;

2. Выполнение практической квалификационной работы – *в форме моделируемых производственных ситуаций.*

Итоговая аттестация является обязательной.

Итоговая аттестация позволяет выявить и объективно оценить теоретическую и практическую подготовку слушателей и охватывает все профессиональные компетенции, сформированные в результате освоения программы:

ПК-1 Обслуживание гостей в холле организации питания;

ПК-2 Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питания.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день проведения аттестационных испытаний после оформления в установленном порядке экзаменационной ведомости.

Слушателям, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), а также получившим неудовлетворительную оценку, предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию повторно.

7.3.1 Проверка теоретических знаний проводится в форме итогового тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 10-15

вопросов, составленных по материалам всех модулей программы профессионального обучения.

На основе набранных баллов по результатам тестирования успеваемость слушателей определяется в форме «зачтено» или «не зачтено».

Критерии оценки результатов тестирования:

- «Зачтено» – 60-100% – верных ответов.
- «Не зачтено» – ниже 60% – верных ответов.

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 30 мин.

Текст задания:

1. Какой столовый прибор кладется справа от тарелки?

а) вилка для салата;

б) столовая ложка;

в) закусочная вилка;

г) десертная вилка.

2. Что означает фраза гостя «Счет, пожалуйста»?

а) гость просит рекомендацию по меню;

б) гость хочет сделать дополнительный заказ;

в) гость просит принести счет для оплаты;

г) гость хочет пожаловаться на обслуживание.

3. С какой стороны официант должен убирать использованную посуду?

а) слева;

б) справа;

в) спереди;

г) с любой стороны.

4. Основное назначение сервировочной тарелки – это:

а) подача десерта;

б) подача хлеба и масла;

в) база для всей сервировки, эстетика и защита скатерти;

г) подача супа.

5. Что официант должен сделать в первую очередь, заметив, что гость уронил прибор?

а) сразу же предложить новый чистый прибор;

б) попросить гостя поднять его;

в) сделать замечание о неаккуратности;

г) игнорировать, если гость не позвал.

6. «Карпаччо» – это блюдо из:

а) тонко нарезанной сырой рыбы или мяса;

б) тушеных овощей;

в) жареного картофеля;

г) густого супа-пюре.

7. Как правильно подать гостю бутылку пива?

а) налить в стакан на барной стойке и принести;

б) принести закрытую бутылку и стакан, предложить открыть и налить;

в) открыть и поставить на стол без стакана;

г) принести уже налитое в стакан пиво.

8. Что такое «шведский стол»?

а) способ обслуживания, при котором гости сами выбирают блюда с общего стола;

б) стол, накрытый только для одного гостя;

в) стол для деловых переговоров;

г) вид сервировки для фуршета

9. При подаче чая обычно отдельно подают:

а) сахар и лимон;

б) соль и перец;

в) оливковое масло;

г) соус табаско.

10. Если гость сообщил об аллергии на продукт, официант должен:

а) посоветовать «быть осторожнее»;

б) передать эту информацию шеф-повару и уточнить состав блюд;

в) заверить гостя, что все будет в порядке;

г) предложить то же блюдо, но в меньшем количестве.

11. Какой бокал традиционно используется для подачи пива?

а) бокал для мартини;

б) пивная кружка или бокал «Пинта»;

в) бокал для шампанского;

г) винный бокал.

12. Что означает аббревиатура «G.A.» в ресторанном деле?

а) главный администратор;

б) гость аннулировал заказ;

в) готовое блюдо;

г) график работы.

13. «Тирамису» – это десерт, в состав которого обычно входит:

а) мясо и грибы;

б) рыба и овощи;

в) песочное тесто и ягоды;

г) кофе, сыр маскарпоне, савоярди.

14. Как официант должен поступить с деньгами при расчете гостя?

а) взять деньги и сразу уйти;

б) назвать сумму и положить деньги в карман;

в) назвать сумму полученных денег вслух и уйти для подготовки сдачи;

г) попросить гостя самому рассчитаться на кассе.

15. Для какого блюда подается специальная металлическая подставка?

а) стейк;

б) устрицы;

в) салат «Цезарь»;

г) суп.

16. Что такое «бесплатный аперитив от заведения»?

а) напиток, который гость заказывает за дополнительную плату;

б) напиток, предлагаемый гостю за счет заведения в знак вежливости или при долгом ожидании;

в) бутылка воды;

г) кофе в конце ужина.

17. Какой прибор используется для подачи икры?

а) столовый нож;

б) ложка для икры (перламутровая или костяная);

в) вилка для устриц;

г) десертная ложка.

18. При сервировке стола салфетку можно разместить:

а) только на тарелке;

б) только под вилками;

в) на тарелке, слева от вилок или в стакане;

г) только на коленях гостя.

19. «Фондю» – это блюдо, которое:

а) подается холодным;

б) едят, обмакивая кусочки в расплавленный сыр, шоколад или масло;

в) готовится исключительно на гриле;

г) представляет собой суп.

20. Что официант должен сделать после ухода гостей?

а) немедленно пойти на перекур;

б) быстро проверить стол на забытые вещи и начать уборку;

в) оставить уборку на уборщицу;

г) занять другой столик.

21. Какой суп традиционно подается в горшочке?

а) гаспачо;

б) куриный бульон;

в) борщ или щи;

г) уха

22. Что такое сет-меню («pre-set») в ресторане?

а) предварительная сервировка стола (приборы, стаканы) до прихода гостей;

б) предварительный заказ такси;

в) готовый бизнес-ланч;

г) система скидок.

23. С какой стороны официант должен подходить к гостю, сидящему в углу дивана?

а) спереди;

б) со стороны прохода;

в) перегнуться через соседа;

г) подозвать гостя жестом.

24. «Брускетта» – это:

а) горячее мясное блюдо;

б) поджаренный хлеб с различными начинками;

в) вид пасты;

г) сладкий десерт.

25. Основное правило при переноске тарелок в руках («ручная походка»):

а) нести не более двух тарелок;

б) ставить тарелки друг на друга;

в) равномерно распределить вес, тарелки не должны касаться друг друга;

г) нести тарелки на вытянутых руках.

26. Что такое «догги-бэг»?

а) сумка для переноски остатков еды со стола гостю;

б) специальный пакет для выгула собак;

в) вид униформы официанта;

г) контейнер для льда.

27. При подаче «Цезаря» с курицей основным белковым компонентом является:

а) жареная рыба;

б) ветчина;

в) обжаренное куриное филе;

г) креветки

28. Если гость оставил чаевые, официант должен:

а) громко поблагодарить при всех;

б) сделать вид, что не заметил;

в) вежливо и спокойно поблагодарить;

г) сразу отдать их администратору.

29. Для какого блюда обычно подается лимонная долька?

а) стейк;

б) рыба или морепродукты;

в) шоколадный торт;

г) салат «Оливье».

30. Завершающий этап обслуживания, когда официант провожает гостей, – это:

а) инициирование обслуживания;

б) фаза реализации;

в) финализация;

г) фаза подготовки.

7.3.2. Выполнение практической квалификационной работы

Общие требования к выполнению практической квалификационной работы

Цель выпускной практической квалификационной работы: показать уровень сформированности профессиональных компетенций; показать уровень умений, знаний и практического опыта.

Практическая квалификационная работа по профессии соответствует требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

Практические квалификационные работы выполняются в лаборатории «Учебный ресторан или бар».

Проверяемые трудовые действия:

– обслуживание гостей в холле организации питания;

– выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питания.

Форма участия – индивидуальная.

Задание для практической квалификационной работы по профессии «Официант» и время на выполнение (слушатель выполняет одно из заданий):

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1.	Выполнить подготовку служебного места и столовых приборов.	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
2.	Выполнить сервировку стола по заданному сценарию	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
3.	Выполнить процедуру приветствия и размещения гостей	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
4.	Выполнить процедуру консультирования гостей и прием заказа	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
5.	Выполнить правильную переноску посуды и приборов	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
6.	Выполнить процедуру подачи блюд и напитков	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
7.	Выполнить процедуру работы с возражениями и нестандартными ситуациями	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
8.	Выполнить процедуру расчета с гостем	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания

9.	Выполнить процедуру проводов гостей	5	10 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение ответа слушателя после завершения задания

Примерные задания:

Проведите проверку и подготовку своего служебного стола.

Разложите столовые приборы (ножи, вилки, ложки) для предстоящей сервировки, соблюдая стандарты заведения.

Произведите сервировку стола на две персоны для трехэтапной трапезы (закуска, основное блюдо, десерт). Укажите тип меню («A la Carte» или «Бизнес-ланч»), который вы сервируете.

Продемонстрируйте встречу гостей у входа в зал, их сопровождение к столу и помощь в размещении. Произнесите приветственную речь. Используя настоящее меню, продемонстрируйте прием комбинированного заказа.

Продемонстрируйте технику «ручной походки» с тремя тарелками. Покажите, как правильно переносить поднос с напитками (пустой или имитационно).

Продемонстрируйте подачу: а) холодной закуски (например, салат); б) горячего напитка (чай/кофе) с сопутствующими аксессуарами (сахар, молоко, лимон).

Разыграйте ситуацию с «гостем» (роль исполняет экзаменатор).

Продемонстрируйте процесс расчета гостя наличными и банковской картой.

Продемонстрируйте завершение обслуживания: поблагодарите гостей, помогите с одеждой (если применимо), проводите до выхода и пригласите прийти снова.

Критерии оценки

Максимальное количество баллов по всем критериям оценки составляет пять баллов.

Схема оценивания (в баллах):

Схема оценивания (в баллах)	5 баллов	действие выполнено в полной мере согласно установленным требованиям
	4 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки, как правило – одна-две ошибки)
	3 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки (не более трех ошибок))
	2 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются ошибки (четыре-пять ошибок))
	1 балл	действие не выполнено, результат отсутствует

Шкала перевода баллов в оценку:

Количество баллов	**2 и ниже**	**3**	**4**	**5**
Шкала оценивания	2 неудовлетворительно	3 удовлетворительно	4 хорошо	5 отлично

При выполнении практической части слушателю выставляется оценка:

«Отлично» – если он свободно справляется с практическим заданием, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно аргументировать выполняемые действия, не допуская ошибок.

«Хорошо» – если слушатель владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практического задания, допускает мелкие погрешности, не влияющие на общий результат деятельности при выполнении практического задания.

«Удовлетворительно» – если слушатель испытывает затруднения в выполнении практического задания, либо допускает погрешности, влияющие на общий результат деятельности при выполнении практического задания (результат достигается не в полном объеме).

«Неудовлетворительно» – если слушатель с большими затруднениями выполняет практическое задание, общий результат деятельности не достигнут.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

Вид учебного занятия	**Материально-технические условия**
Лекционные занятия с применением дистанционных образовательных технологий	Доступ педагогических работников и слушателей к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор.
Практические занятия	Ресторан или бар, оснащенные специализированным оборудованием и техническими средствами обучения, а именно: Специализированная учебная мебель. Интерактивная панель (комплекс) nextpanel 75C KR 205 AA-W0 в комплекте со стойкой Ноутбук ASUS N53SM. Блендер барный Blendtec Xpress

	Ванна-стол цельнотянутая ВМ-32/557Л нерж. сталь Кофемашина Nuova Simonelli Appia Life 2Gr V белая Презентер беспроводной Льдогенератор Brema CB 840 A Охлаждаемый стол Печь микроволновая Kuechenbach WL1000DI-C30C Соковыжималка универсальная Sammic LI-240 профессиональная Стаканомоечная машина UNIKA 35S PROEKT SYSTEM SPL Стеллаж СК 1000/600/1850 нерж.сталь 4 полки Стол банкетный полукруглый Стол банкетный прямоугольный Стойка барная Стол рабочий СП-123/1507 без борта нерж. сталь Стол-вставка СП-123/400 нерж. сталь с полкой Стул «Эдинбург 1» Стул «Эдинбург 2» барный Флипчарт на треноге Attache 70x100 Холодильный шкаф Шкаф раздевалка ШРМ-С метал. двух секц. Барный инвентарь Столовая посуда и стекло Столовые приборы
Практика	Практика проводится на базе предприятий питания Гостиничной сети «Alean Collection» на основании договоров и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету
Самостоятельная работа слушателей	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.
Промежуточная аттестация	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС; ЭВМ с операционной системой (не ниже Windows 7+, macOS 10.12 «Sierra», Linux), монитором или интегрированным экраном или мобильное устройство (Android 4.4+ Chrome 72+, iOS 13+ Safari), веб-камерой (640x480, 15 кадров/с), микрофоном, аудиоколонками и/или наушниками; веб-браузер (Chrome 72+, Opera 59+, Firefox 66+, Edge 79+, Яндекс.Браузер 19.3+, Safari 12.x+); доступ в сеть Интернет (не менее 256 Кбит/с).
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	Учебная аудитория (для проверки теоретических знаний), оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения. Ресторан или бар, оснащенные специализированным оборудованием и техническими средствами обучения, а именно: Лаборатория «Учебный ресторан или бар», оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения, а именно: Специализированная учебная мебель. Интерактивная панель (комплекс) nextpanel 75C KR 205 AA-W0 в комплекте со стойкой Ноутбук ASUS N53SM.

	Блендер барный Blendtec Xpress Ванна-стол цельнотянутая ВМ-32/557Л нерж. сталь Кофемашина Nuova Simonelli Appia Life 2Gr V белая Презентер беспроводной Льдогенератор Brema CB 840 A Охлаждаемый стол Печь микроволновая Kuechenbach WL1000DI-C30C Соковыжималка универсальная Sammic LI-240 профессиональная Стаканомоечная машина UNIKA 35S PROEKT SYSTEM SPL Стеллаж СК 1000/600/1850 нерж. сталь 4 полки Стол банкетный полукруглый Стол банкетный прямоугольный Стойка барная Стол рабочий СП-123/1507 без борта нерж. сталь Стол-вставка СП-123/400 нерж. сталь с полкой Стул «Эдинбург 1» Стул «Эдинбург 2» барный Флипчарт на треноге Attache 70x100 Холодильный шкаф Шкаф раздевалка ШРМ-С метал. двух секц. Барный инвентарь Столовая посуда и стекло Столовые приборы

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Список рекомендуемой литературы:

1. Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22481.
2. Федеральный закон от 02.01.2000 г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584.
3. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305.
4. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»:
https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=234946
5. ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»:
https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=425824.
6. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»:
https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=265669.
7. ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»:

https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=466198.
8. ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»: https://base.garant.ru/70719554.
9. Бай Т. В. Теория и методика организации питания в туристской индустрии: учебное пособие / Т. В. Бай, О. В. Котлярова. – М.: Русайнс, 2024.
10. Васюкова А. Т. Оборудование предприятий общественного питания: учебник / А. Т. Васюкова. – М.: КноРус, 2025. – 213 с.
11. Гареев Р. Р. Организация деятельности сотрудников службы питания: учебное пособие / Р. Р. Гареев. – М.: КноРус, 2024. – 143 с.
12. Гайворонский К. Я. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли: учебник / К. Я. Гайворонский. – М.: ИНФРА-М, 2025. – 474 с.
12. Кащенко В. Ф. Оборудование предприятий общественного питания: учебное пособие / В. Ф. Кащенко, Р. В. Кащенко. – М.: ИНФРА-М, 2026. – 373 с.

Информационные материалы:

1. Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru.
2. Росстандарт. Стандарты и регламенты: https://www.rst.gov.ru.
3. СПС «Гарант»: http://www.garant.ru.
4. СПС «КонсультантПлюс»: http://www.consultant.ru.
5. Электронная библиотечная система Znanium.ru: http://znanium.ru.
6. Электронно-библиотечная система: https://book.ru.