

**УТВЕРЖДЕНО**

Вице-президент Союза «Пермская торгово-промышленная палата»

«01» сентября 2021 г.

В.А. Белов  
(подпись)



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Основы ресторанного сервиса»**

**СОГЛАСОВАНО**

Директор Департамента образовательных программ и консалтинга

Т.В.Мачихина

«01» сентября 2021 г.

г. Пермь

2021 год

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации позволяет заложить основы знаний и компетенций в области ресторанного сервиса.

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 01.12.2015 г. № 910н «Официант/бармен».

Программа рассчитана на 72 академических часа.

**Форма обучения:** очная с применением дистанционных образовательных технологий.

**Категория обучаемых:** предприниматели, лица, направленные центрами занятости, иные лица, заинтересованные в получении знаний в области ресторанного сервиса, реализация процесса обслуживания в организациях общественного питания.

**Минимальный уровень образования принимаемых на обучение:** не ниже среднего профессионального образования.

### 1. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

1.1. Целью обучения является совершенствование знаний и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в области реализации процесса обслуживания в организациях общественного питания.

1.2. Повышение профессионального уровня по использованию навыков, систематизации полученных знаний индустрии гостеприимства.

### 2. ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:

1) Формирование у слушателей основ понятийного аппарата в области ресторанного сервиса, процесса обслуживания в организациях общественного питания.

2) Формирование у слушателей системы знаний, умений, навыков, необходимых для работы в индустрии гостеприимства.

### 3. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ:

3.1. Повышение эффективности профессиональной служебной деятельности и развитие навыков:

- сервировки столов организации питания;
- встречи потребителей организации питания и прием заказов от них;
- подачи готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания;
- обслуживания массовых мероприятий в организациях питания;
- обслуживания потребителей организаций питания напитками и закусками за барной стойкой;

3.2. Развитие навыков обслуживания в организациях общественного питания.

### 4. ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ:

4.1. Квалификация, полученная в результате обучения, даст право лицам, прошедшим обучение, осуществлять деятельность по обслуживанию посетителей в организациях общественного питания.

4.2. По результатам обучения у слушателя будут сформированы профессиональные компетенции, соответствующие виду профессиональной деятельности с учетом современных требований работодателей.

4.3. Успешное прохождение обучения позволит осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с профессиональным стандартом «Официант/бармен».

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

В результате обучения по данной программе слушатели должны:

### **знать:**

- нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания;
- требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания;
- санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре;
- правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию;
- правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе;
- способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания;
- технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами;
- характеристика столовой посуды, приборов и столового белья;
- правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд;
- правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд;
- правила и техника уборки использованной посуды;
- правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания;
- правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию;

### **уметь:**

- готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов;
- соблюдать стандарты чистоты в зале питания;
- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать стол скатертью;
- производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам;
- подавать блюда и напитки;
- проводить оплату за заказ в наличной и безналичной форме;
- применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые при обслуживании потребителей питания;
- выбирать производственный инвентарь и технологическое оборудование и безопасно пользоваться им при приготовлении закусок и напитков;
- аккуратно и экономно обращаться с продуктами в процессе приготовления закусок и напитков;
- готовить чай, кофе, молочные коктейли и закуски, используя необходимые методы приготовления и оформления;
- эстетично и безопасно упаковывать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия на вынос;
- выполнять санитарно-гигиенические

- правила нарезки, порционирования, взвешивания, укладки пищи в посуду и подачи блюд;
- технологии приготовления закусок, чая, кофе, молочных коктейлей;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, к условиям их хранения;
- правила пользования сборниками рецептов приготовления закусок и напитков;
- виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов;
- технологии сервировки столов;
- материально-техническая база обслуживания;
- правила сочетаемости напитков и блюд;

- требования и требования охраны труда;
- оценивать наличие столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов, и прогнозировать потребность в них;
- оценивать качество сервировки столов;
- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии потребителей, размещении за столом, подаче меню;
- предлагать потребителям блюда и предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания;
- консультировать потребителей по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с блюдами;
- осуществлять прием и размещать заказа на блюда и напитки;
- подавать к столу заказанные блюда и напитки разными способами;
- порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей;
- производить расчет с потребителями согласно счету

## 6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН:

№ тем ы	Название дисциплины	Количество час., в том числе		Всего часов
		Лекции	Практические занятия	
<b>1</b>	<b>Правовые и экономические основы профессиональной деятельности</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
1.1.	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания	2	-	2
1.2	Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS-терминалов. Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания	2	-	2
1.3	Правила ресторанного этикета при встрече и приветствии потребителей, размещении за столом, подаче меню	1	2	3
1.4	Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания потребителей	2	2	4

	организации питания.			
<b>2</b>	<b>Помещения, инвентарь и оборудование ресторанов и других организаций питания</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
2.1	Санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре	2	-	2
2.2	Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе	2	4	6
2.3	Виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов	2	4	6
<b>3</b>	<b>Обслуживание потребителей организаций питания блюдами и напитками</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>42</b>
3.1	Типология гостей. Индивидуальная ориентация на Гостя	1	-	1
3.2	Стандарты работы официанта. Правила общения с посетителями. Порядок консультирования потребителей по выбору блюд, напитков, закусок	2	2	4
3.3	Правила сочетаемости напитков и блюд	2	4	6
3.4	Технологии сервировки столов. Правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд	3	4	7
3.5	Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд;	2	4	6
3.6	Правила подачи к столу заказанных блюд и напитков разными способами	2	4	6
3.7	Порядок обслуживания торжественных, официальных приемов и других массовых мероприятий	2	6	8
3.8	Уход за столом. «Чтение стола» — управление обеденным процессом	1	3	4
<b>4</b>	<b>Правила упаковки готовых блюд, напитков и кулинарных изделий на вынос</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	-	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>ИТОГО</b>		<b>29</b>	<b>43</b>	<b>72</b>

## 7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК:

9 рабочих дней, конкретные даты (период) обучения утверждаются дополнительно.

## 8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ:

Образовательная программа обучения оптимальна по длительности обучения, сочетанию лекционных и практических занятий, а также по видам и нормативам учебной нагрузки. Объем лекций составляет 47%, практических занятий 53% от общего объема занятий.

Заочно слушатели самостоятельно изучают материал (лекции, презентации, нормативные документы) и выполняют выданные задания, в удобном для себя месте, имеющем необходимые условия для занятий (персональный компьютер с выходом в сеть «Интернет»).

Образовательная программа ориентирована на современные инновационные образовательные технологии и средства обучения, в том числе активные методы, анализ конкретных ситуаций, использование теории и практики принятия управленческих решений, применение современных методов контроля и управления образовательным процессом.

Образовательная программа носит практико-ориентированный характер по внедрению знаний и технологий, полученных в процессе обучения, в практическую деятельность слушателей.

В процессе повышения квалификации обеспечивается надлежащий уровень профессионального образования с использованием активных методов ведения знаний (дискуссии, деловые игры, решение кейс заданий, практические занятия).

Проведение лекционных занятий основывается на активном методе обучения, при котором слушатели не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала.

В рамках обучения предусматривается проведение практических занятий по выработке навыков по тематике курса повышения квалификации.

Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при котором слушатели взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность слушателей в процессе обучения.

Комплексное учебно-методическое обеспечение образовательного процесса охватывает все дисциплины, предусмотренные учебным планом, и включает инструкции (рекомендации, алгоритмы, схемы) по изучению тем образовательной программы, а также вопросы и тесты для самопроверки, средства контроля за ходом и качеством усвоения слушателями учебного материала.

Обучение производится с применением дистанционных образовательных технологий. Используются современные информационные и телекоммуникационные технологии, которые позволяют осуществлять обучение на расстоянии без непосредственного контакта между преподавателями и слушателями.

Созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение слушателями образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Программа реализуется с использованием учебно-методических материалов в соответствии с пунктом 12 настоящей Программы, выдаваемых каждому слушателю.

Для проведения занятий по Программе привлекаются специалисты, имеющие высшее образование в области общественного питания и (или) получившие дополнительное профессиональное образование в области общественного питания и (или) имеющие практический опыт в области общественного питания.

Реализация программы обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование или среднее профессиональное образование соответствующее профилю программы, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

## **9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ:**

Итоговая аттестация, обеспечивающая проверку и оценку степени овладения слушателями учебного материала и развития профессиональных компетенций, - экзамен (тестирование).

#### **10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ:**

По окончании обучения слушателям предлагается пройти экзамен в виде тестирования.

Успешно прошедшим итоговую аттестацию признаются слушатели, правильно ответившие на 50 % экзаменационных тестовых заданий.

По результатам обучения слушателям, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

#### **11. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

При реализации образовательной программы будут изучаться нижеуказанные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы ресторанного сервиса:

1. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Ермакова, В. И. Официант, бармен / В.И. Ермакова. - М.: Академия, 2012. - 272 с.
4. Кучер, Л. С. Бармен. Базовый уровень / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Академия, 2011. - 630 с.
5. Официант-бармен. Современные бары и рестораны. - М.: Книжкин дом, 2005. - 352 с

#### **12. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:**

- 1) Презентационные материалы преподавателей в электронном виде.
- 2) Вопросы и тесты для проверки знаний.
- 3) Практические занятия в электронном виде.

#### **13. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:**

Пермская ТПП является членом международной торговой палаты ICC, СМК сертифицирована по ISO 9001:2008. По итогам обучения проводится анкетирование слушателей на предмет удовлетворенности качеством оказанных услуг.