

Документ: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 09.07.2026 12:46:50
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «УПРАВЛЕНИЕ РЕСТОРАНОМ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 4 з.е.
в академических часах: 144 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Афанасьева Е. П.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Руководитель предприятия питания", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 281н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Обучающийся должен разработать алгоритм действий администратора при конфликте с гостем, предъявляющим претензию к качеству блюда, предложить варианты компенсации (замена, скидка, дополнительное блюдо) с учётом психотипа недовольного клиента и описать корректирующие меры для предотвращения повторных инцидентов;
- Обучающемуся предлагается разработать три варианта банкетного меню для иностранной делегации, учитывающих одновременно диетические, религиозные и аллергические ограничения, обосновать выбор формы обслуживания (банкет, фуршет или шведский стол) и составить скрипт консультации с заказчиком, направленный на выявление скрытых потребностей и снижение его тревожности;
- Обучающийся должен смоделировать взаимодействие с постоянным гостем, находящимся в состоянии стресса и требующим ускоренной подачи заказа, предложить персонализированный вариант сервиса (например, сокращение времени ожидания, предварительная подготовка счёта, опция «с собой») с учётом его привычек и текущего эмоционального фона, а также описать порядок фиксации предпочтений в CRM-системе для последующего повышения лояльности.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-2 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-2.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и в персонале

Знать:

ПК-2.1/Зн1 Методы и нормативы планирования потребности в материальных ресурсах (продуктовое сырьё, посуда, инвентарь, оборудование) и персонале (численность, квалификационные требования) для различных типов предприятий питания; методики расчёта производственных мощностей и загрузки залов, влияющие на определение объёмов ресурсов.

Уметь:

ПК-2.1/Ум1 Рассчитывать потребность в продовольственных и материально-технических ресурсах на основе производственной программы и прогноза спроса; определять необходимую численность и структуру персонала (повара, официанты, бармены, вспомогательный персонал) с учётом режима работы и нормативов обслуживания

Владеть:

ПК-2.1/Нв1 Навыками составления планов материально-технического снабжения и штатных расписаний для структурных подразделений ресторана; приёмами оптимизации ресурсных затрат и корректировки планов при изменении конъюнктуры

ПК-2.2 Осуществляет управление материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-2.2/Зн1 Принципы организации снабжения, складского учёта и движения товарно-материальных ценностей на предприятиях питания; методы оперативного управления производственными и обслуживающими процессами (координация работы кухни, сервис-бара, зала, банкетной службы).

Уметь:

ПК-2.2/Ум1 Организовывать рациональное использование материальных ресурсов, контролировать соблюдение норм закладки и сроков реализации продуктов; координировать текущую деятельность подразделений, распределять задания между отделами и обеспечивать выполнение плановых показателей (оборот, производительность, качество).

Владеть:

ПК-2.2/Нв1 Навыками оперативного учёта и контроля движения материальных ресурсов, проведения инвентаризаций и анализа отклонений; методами внедрения систем контроля качества и управления запасами (АВС-анализ, FIFO и др.) в условиях ресторанного производства.

ПК-2.3 Управляет персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-2.3/Зн1 Основы кадровой политики и трудового законодательства в сфере питания; методы подбора, мотивации, оценки труда и профессионального обучения персонала предприятий питания

Уметь:

ПК-2.3/Ум1 Формировать сменные графики, распределять функциональные обязанности между сотрудниками, проводить инструктажи и адаптацию новичков; анализировать эффективность работы персонала, применять системы материального и нематериального стимулирования

Владеть:

ПК-2.3/Нв1 Навыками управления коллективом, разрешения межличностных конфликтов и создания корпоративной культуры, ориентированной на качество сервиса; практическими приёмами проведения аттестации, обучения и повышения квалификации сотрудников департаментов ресторана

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление рестораном» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 8.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-2 - Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-2.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и в персонале	Консультационный проект, Ресторанное дело	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Производственная практика: преддипломная практика

ПК-2.2 Осуществляет управление материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Введение в специальность, Консультационный проект, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Организация и управление производством, Производственная практика: преддипломная практика, Система безопасности организаций гостиничного и ресторанного бизнеса
ПК-2.3 Управляет персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Консультационный проект, Экономика гостиничного и ресторанного бизнеса	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Консультационный проект, Производственная практика: преддипломная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Групповая контактная работа (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Восьмой семестр	144	4	4	2	2	2	0,3	103,7	Экзамен
Всего	144	4	4	2	2	2	0,3	103,7	34

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Организация управления и кадровый менеджмент ресторана	52	1	1	50
Тема 1.1. Построение системы управления, планирование и развитие персонала предприятий питания	52	1	1	50
Раздел 2. Операционное управление ресурсами, производством и сервисом	55,7	1	1	53,7

Тема 2.1. Управление материальным обеспечением, производственными процессами и обслуживанием гостей	55,7	1	1	53,7
---	------	---	---	------

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Экзамен

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Организация управления и кадровый менеджмент ресторана	Тестирование	Экзамен
2	Операционное управление ресурсами, производством и сервисом	Тестирование	Экзамен

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Организация управления и кадровый менеджмент ресторана Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При консультировании гостя, который не может определиться с выбором блюда из-за большого ассортимента, менеджер в контактной зоне в первую очередь должен:</p> <p>а) предложить самое дорогое блюдо из меню;</p> <p>б) задать уточняющие вопросы о предпочтениях и настроении гостя;</p> <p>в) порекомендовать фирменное блюдо ресторана без дополнительных пояснений;</p> <p>г) оставить гостя наедине с меню для самостоятельного выбора;</p> <p>д) пригласить шеф-повара для личной рекомендации.</p>	б	ПК-2
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой из перечисленных стандартов качества обслуживания непосредственно регламентирует поведение персонала в контактной зоне с потребителем?</p> <p>а) ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»;</p> <p>б) технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции»;</p> <p>в) санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01;</p> <p>г) внутренний корпоративный стандарт обслуживания (скрипты, правила приветствия, прощания, разрешения конфликтов);</p> <p>д) ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий».</p>	г	ПК-2
3	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между типом потребителя по психологическому профилю и рекомендуемой стратегией консультирования в контактной зоне:</p> <p>Тип потребителя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рациональный (аналитик) 2. Импульсивный (эмоционал) 3. Неуверенный (сомневающийся) 4. Статусный (престижный) 5. Интровертный (закрытый) <p>Стратегия консультирования:</p> <p>А. Акцент на эмоциях, визуальной привлекательности блюда, атмосфере</p> <p>Б. Предложение ограниченного выбора, помощь в принятии решения</p> <p>В. Подробные факты, цифры, сравнение составов и калорийности</p> <p>Г. Минимальное вовлечение, уважение личного пространства</p> <p>Д. Акцент на эксклюзивности, уникальности подачи, истории блюда</p>	1 - В; 2 - А; 3 - Б; 4 - Д; 5 - Г	ПК-2

4	<p>Задания на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между должностным лицом ресторана и его основной функцией в обеспечении качества сервиса в контактной зоне:</p> <p>Должность:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Администратор зала 2. Официант 3. Метрдотель 4. Шеф-повар 5. Менеджер по обучению <p>Основная функция:</p> <ol style="list-style-type: none"> А. Контроль соблюдения стандартов сервиса, разрешение конфликтных ситуаций с гостями Б. Обучение персонала стандартам общения и психологии обслуживания В. Непосредственное консультирование гостя, прием заказа, обратная связь Г. Организация банкетного обслуживания, встреча и распределение гостей Д. Оценка качества готовых блюд и возможности их замены по запросу гостя <p>Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - Г; 4 - Д; 5 - Б</p>	ПК-2
5	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Установите правильную последовательность действий персонала при работе с жалобой гостя в контактной зоне (укажите порядок цифр):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложить вариант решения проблемы (замена блюда, скидка, комплимент) 2. Внимательно выслушать гостя, не перебивая 3. Зафиксировать факт жалобы и принятые меры в журнале 4. Принести извинения за доставленные неудобства 5. Согласовать с гостем выбранный вариант компенсации и реализовать его 6. Проанализировать причину жалобы для предотвращения в будущем <p>Ответ: 2 → 4 → 1 → 5 → 3 → 6</p>	ПК-2
6	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторан пришел постоянный гость, который всегда заказывает стейк средней прожарки. Сегодня он выглядит расстроенным, на вопросы отвечает односложно, заказ делает быстро и без обычных уточнений. Официант замечает, что гость нервно постукивает пальцами по столу. Предложите алгоритм действий официанта в данной ситуации с обоснованием каждого шага с точки зрения психологических особенностей потребителя и стандартов качества обслуживания.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наблюдение и эмпатия – официант фиксирует невербальные сигналы (постукивание, односложные ответы), что указывает на стресс или усталость гостя. 2. Адаптация стиля общения – переход к спокойному, нейтральному тону, исключение навязчивых вопросов, предложение минимального вовлечения в диалог («Могу я просто принести Ваш обычный заказ?»). 3. Персонализация сервиса – ускоренная подача блюда (с учетом стандарта времени), возможность предложить успокаивающий напиток (травяной чай) без дополнительного вопроса. 4. Сохранение контроля качества – проверка готовности блюда до подачи, чтобы исключить дополнительное ожидание и повторные контакты. 5. Завершение контакта – ненавязчивое прощание, отсутствие затянутого диалога, оставление возможности для обратной связи в более спокойный момент. 	ПК-2
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>На банкете присутствует гость с религиозными ограничениями в питании (халяль). При этом заказанное им блюдо по ошибке было приготовлено с использованием ингредиентов, не соответствующих этим требованиям. Гость уже начал есть и заметил нарушение. Разработайте пошаговый план действий менеджера в контактной зоне, включающий: способ информирования гостя, предложение альтернатив, форму компенсации и меры по предотвращению подобных ситуаций.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Немедленное реагирование – менеджер подходит к столу, приносит извинения, подтверждает факт ошибки без оправданий. 2. Активное слушание – дает гостю высказать эмоции, демонстрирует понимание серьезности нарушения. 3. Предложение альтернатив – оперативно предлагает замену блюда на корректное (халяль) с ускоренной подачей, согласовывает с гостем время ожидания. 4. Форма компенсации – предлагает комплимент от ресторана (десерт, напиток) или скидку на текущий счет, решение принимает гость. 5. Информирование шеф-повара – срочная корректировка технологии и проверка маркировки сырья. 6. Профилактика – фиксация инцидента в журнале, проведение внепланового инструктажа с поварами и официантами по работе с религиозными ограничениями. 	ПК-2

2. Операционное управление ресурсами, производством и сервисом Тестирование

№	Содержание вопроса	Компетенция
п/п	Правильный ответ (ключ ответа)	ция

1	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>При согласовании с гостем формы обслуживания банкета менеджер должен учитывать все перечисленные факторы, КРОМЕ:</p> <p>а) количество гостей и их мобильность;</p> <p>б) характер мероприятия (деловая встреча, свадьба, фуршет);</p> <p>в) цветовую гамму интерьера банкетного зала;</p> <p>г) психологический настрой и ожидания заказчика;</p> <p>д) бюджет мероприятия и доступные ресурсы ресторана.</p> <p>Ответ: в</p>	ПК-2
2	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Какой метод обслуживания наиболее предпочтителен при работе с группой гостей, которые не знакомы друг с другом, но хотят активно общаться и свободно перемещаться во время мероприятия?</p> <p>а) классическое обслуживание официантами за столом;</p> <p>б) фуршет;</p> <p>в) шведский стол;</p> <p>г) обслуживание «а ля карт»;</p> <p>д) банкет с полным обслуживанием.</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-2
3	<p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Согласно принципам управления качеством в гостинично-ресторанном сервисе, стандарт обслуживания в контактной зоне должен включать все перечисленные элементы, КРОМЕ:</p> <p>а) время ожидания подачи блюд (нормативы);</p> <p>б) правила приветствия и прощания с гостем;</p> <p>в) личные предпочтения официанта в одежде и манере общения;</p> <p>г) алгоритм действий в нестандартных ситуациях;</p> <p>д) требования к внешнему виду и гигиене персонала.</p> <p>Ответ: в</p>	ПК-2
4	<p>Задание на установление соответствия</p> <p>Установите соответствие между формой обслуживания и ее характеристикой, значимой для выбора с учетом психологических особенностей потребителей:</p> <p>Форма обслуживания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классическое обслуживание официантами 2. Фуршет 3. Шведский стол 4. Банкет с частичным обслуживанием 5. Самообслуживание <p>Характеристика:</p> <p>А. Максимальная свобода перемещения, минимальный контакт с персоналом, подходит для интровертов</p> <p>Б. Высокий уровень контроля качества, индивидуальный подход, комфортен для требовательных гостей</p> <p>В. Возможность выбора порций и состава блюд, снижает тревожность у гостей с пищевыми ограничениями</p> <p>Г. Сочетание свободы выбора и наличия официанта для консультаций, подходит для смешанных групп</p> <p>Д. Формальный регламент, четкая последовательность, подходит для деловых мероприятий</p> <p>Ответ: 1 – Б; 2 – А; 3 – В; 4 – Г; 5 – Д.</p>	ПК-2
5	<p>Задание на установление правильной последовательности</p> <p>Установите правильную последовательность этапов согласования с заказчиком вида, формы и объема банкетного обслуживания (укажите порядок цифр):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Согласование окончательного бюджета и подписание договора 2. Определение формата мероприятия и количества гостей 3. Предложение вариантов меню с учетом ограничений и предпочтений 4. Выбор формы обслуживания (фуршет, банкет, шведский стол) 5. Уточнение специальных пожеланий (диетические, религиозные, аллергические ограничения) 6. Обсуждение дополнительных услуг (оформление, музыка, фотосъемка) 7. Проведение дегустации (при необходимости) и финальная корректировка <p>Ответ: 2 → 5 → 3 → 4 → 6 → 7 → 1</p>	ПК-2
6	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторан обратилась пара с маленьким ребенком. Ребенок капризничает, родители выглядят уставшими. Они просят столик в тихом углу, но все такие места заняты. Как менеджер может решить эту ситуацию, согласовав с гостями альтернативный вариант размещения и сервиса, учитывая психологические особенности семьи с маленьким ребенком? Опишите алгоритм действий и аргументируйте каждое решение.</p>	ПК-2

	<p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Признание и эмпатия – менеджер подходит с улыбкой, признает сложность ситуации («Понимаю, с малышом всегда непросто»). 2. Предложение альтернатив – предлагает столик в менее проходной зоне с возможностью установки детского стульчика (если есть), или временное размещение в отдельном кабинете (при наличии). 3. Адаптация сервиса – предлагает ускоренную подачу детского меню, чтобы занять ребенка, и рекомендует блюда, которые можно есть руками (безопасно и интересно). 4. Психологическая поддержка – предлагает маленький комплимент для ребенка (раскраска, игрушка), чтобы снизить стресс родителей. 5. Гибкость – если альтернатива не устраивает, менеджер просит подождать 5–10 минут и обещает подготовить более удобное место, предлагая напитки за счет заведения на время ожидания. 	
7	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>Клиент заказывает сложное авторское блюдо, но просит исключить из него один ингредиент, который является ключевым в технологии приготовления (например, соус, без которого блюдо теряет смысл). Как официант должен проконсультить гостя, предложить альтернативу и согласовать объем изменений в процессе сервиса, сохранив качество и удовлетворенность гостя? Разработайте диалог (скрипт) и опишите план действий.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уточнение причины – официант вежливо уточняет: «Это аллергия, предпочтение или диета?» (чтобы понять, можно ли предложить замену или это критично). 2. Предложение альтернативы – «Это блюдо традиционно подается с этим соусом, он придает основной вкус. Я могу предложить Вам аналогичное блюдо, но с другим соусом, или мы можем подать соус отдельно, чтобы Вы могли попробовать и решить». 3. Согласование объема изменений – уточняет у шеф-повара возможность модификации, сообщает гостю время ожидания. 4. Психологический аспект – если гость настаивает на удалении ключевого ингредиента, официант предупреждает о возможном изменении вкуса и предлагает альтернативное блюдо, которое изначально готовится без этого компонента. 5. Контроль качества – после подачи проверяет удовлетворенность гостя, предлагает корректировку, если необходимо. 	ПК-2
8	<p>Задания открытого типа с развернутым ответом</p> <p>В ресторанном комплексе проводится крупное корпоративное мероприятие. Заказчик (HR-менеджер компании) просит организовать фуршет, но выражает опасения, что сотрудники будут чувствовать себя скованно. Как менеджер может согласовать с заказчиком форму и объем сервиса, чтобы создать неформальную, располагающую атмосферу, учитывая психологию корпоративной группы? Предложите конкретные решения.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ потребностей – менеджер уточняет состав группы (должности, возраст, степень знакомства), чтобы предложить оптимальную форму. 2. Корректировка формы – рекомендует не классический фуршет, а «фуршет-микс» с несколькими тематическими станциями (например, итальянская, азиатская), что создает поводы для общения и перемещения. 3. Объем сервиса – предлагает включить интерактивные элементы (открытая кухня, мастер-класс от шефа, фотозона), чтобы снизить формальность. 4. Психологический комфорт – рекомендует зонирование зала (уголки для отдыха, высокие столы для общения стоя) и музыкальное сопровождение умеренной громкости. 5. Согласование деталей – обсуждает с заказчиком возможность предварительного ознакомления сотрудников с меню (онлайн-опрос), чтобы учесть индивидуальные предпочтения и снизить тревожность. 6. Гарантия качества – предлагает дегустацию для заказчика за 3 дня до мероприятия и утверждение финального плана рассадки/перемещения гостей. 	ПК-2

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен восьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Понятие и функции контактной зоны в ресторанном сервисе</p> <p>Ответ:</p> <p>Контактная зона — это пространство непосредственного взаимодействия персонала и гостя ресторана, включающее входную группу, зону ожидания, обеденный зал, барную стойку и расчётный узел. К персоналу контактной зоны относятся хостес, официанты, бармены, администраторы и метрдотели.</p> <p>Основные функции контактной зоны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • встреча и размещение гостей (приветствие, информирование о наличии мест, сопровождение к столу); • консультирование по меню, карте вин, специальным предложениям; • приём и передача заказа на кухню и в бар; • контроль качества обслуживания на всех этапах; • разрешение конфликтных ситуаций и работа с обратной связью; • формирование положительного эмоционального впечатления от посещения. <p>Эффективная работа контактной зоны напрямую влияет на лояльность гостей и репутацию заведения.</p>		ПК-2
2	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Психологические типы потребителей ресторанных услуг и стратегии взаимодействия с ними</p>		ПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>В ресторанной практике выделяют несколько основных психотипов гостей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рациональный (аналитик) — принимает решения на основе фактов, сравнивает составы блюд, калорийность, цену. Стратегия: предоставлять чёткую информацию, цифры, детальные описания. 2. Импульсивный (эмоционал) — ориентируется на визуальную привлекательность, атмосферу, рекомендации персонала. Стратегия: акцент на яркие описания, историю блюда, эмоциональную подачу. 3. Неуверенный (сомневающийся) — испытывает трудности с выбором, нуждается в помощи. Стратегия: предлагать ограниченный набор вариантов (2–3), помогать принять решение, давать время на обдумывание. 4. Статусный (престижный) — ценит эксклюзивность, уникальность, внимание к своей персоне. Стратегия: подчёркивать особенность блюд, предлагать редкие позиции, использовать обращения по имени. 5. Интровертный (закрытый) — предпочитает минимальное вовлечение, не любит навязчивого внимания. Стратегия: соблюдать дистанцию, говорить спокойно, предлагать услуги без давления. <p>Умение определять психотип по вербальным и невербальным сигналам позволяет персоналу выстраивать индивидуальный подход и повышать удовлетворённость гостя.</p>	
3	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Стандарты качества обслуживания в контактной зоне: структура и содержание</p> <p>Ответ:</p> <p>Стандарты обслуживания — это внутренний нормативный документ ресторана, регламентирующий поведение персонала в контактной зоне. Они включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила приветствия (время, форма, улыбка, контакт глаз); • скрипты общения (стандартные фразы для приёма заказа, рекомендаций, прощания); • нормативы времени (максимальное время ожидания меню, подачи напитков, первого блюда); • требования к внешнему виду (форма одежды, гигиена, бейджи); • алгоритмы действий в нестандартных ситуациях (жалобы, конфликты, форс-мажоры); • правила работы с возражениями и завершения контакта. <p>Стандарты разрабатываются на основе ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» и адаптируются под концепцию конкретного ресторана. Их соблюдение контролируется администратором и менеджером качества.</p>	ПК-2
4	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Алгоритм консультирования гостя при выборе блюд и напитков</p> <p>Ответ:</p> <p>Консультирование - ключевой навык персонала контактной зоны. Оптимальный алгоритм:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление контакта - приветствие, визуальный контакт, улыбка, предложение помощи. 2. Выявление потребностей - уточняющие вопросы: «Вы предпочитаете мясо или рыбу?», «Есть ли у Вас аллергия или диетические ограничения?», «Какое настроение - хотите попробовать что-то новое или предпочитаете классику?». 3. Презентация вариантов - краткое описание 2–3 блюд с акцентом на их особенности (состав, способ приготовления, происхождение продуктов). 4. Аргументация - объяснение, почему именно это блюдо подходит гостю (например, «Этот салат лёгкий и освежающий - отличный выбор для жаркого дня»). 5. Предложение завершающих позиций - напиток, десерт, соус, которые гармонично дополняют заказ. 6. Подтверждение выбора - повтор заказа для исключения ошибок. 7. Благодарность и пожелание приятного аппетита. <p>Важно учитывать психотип гостя: для рационального - давать факты, для эмоционального - создавать образ, для неуверенного - предлагать готовое решение.</p>	ПК-2
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Согласование вида и формы обслуживания (банкет, фуршет, шведский стол) с учётом пожеланий и психологических особенностей группы</p> <p>Ответ:</p> <p>При согласовании формата мероприятия менеджер учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • количество гостей и их мобильность; • характер мероприятия (деловая встреча, свадьба, день рождения, корпоратив); • бюджет и доступные ресурсы ресторана; • психологические особенности группы (степень знакомства, возраст, статус, ожидания). <p>Фуршет подходит для больших неформальных мероприятий, где гости свободно перемещаются и общаются. Минус: ограниченный выбор горячих блюд, возможна очередь.</p> <p>Классический банкет - для официальных мероприятий с фиксированной рассадкой, требует больше времени и персонала, но даёт высокий уровень контроля качества.</p> <p>Шведский стол - компромиссный вариант: гости сами выбирают порции, что снижает тревожность у людей с пищевыми ограничениями, но требует продуманной логистики.</p> <p>Менеджер должен предложить 2–3 варианта, объяснить плюсы и минусы каждого, уточнить предпочтения заказчика и согласовать финальное решение, зафиксировав его в договоре.</p>	ПК-2
6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Причины конфликтов в контактной зоне и алгоритм их разрешения</p>	ПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>Основные причины конфликтов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • несоответствие ожиданий и реальности (вкус блюда, время подачи, объём порции); • ошибки персонала (неправильный заказ, забытые пожелания); • недостаток внимания к гостю (долгое ожидание, игнорирование); • психологическая несовместимость или плохое настроение гостя. <p>Алгоритм разрешения конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выслушать - дать гостю высказаться, не перебивая, проявить эмпатию. 2. Принести извинения - даже если вина персонала не очевидна, извиниться за доставленные неудобства. 3. Предложить решение - замена блюда, скидка, комплимент от заведения. 4. Согласовать выбранный вариант с гостем. 5. Реализовать решение оперативно. 6. Зафиксировать инцидент в журнале жалоб и предложений. 7. Проанализировать причину и принять меры для предотвращения повторения (инструктаж, корректировка стандартов). <p>Главный принцип - сохранять доброжелательность и профессиональное спокойствие, даже если гость эмоционален.</p>	
7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Персонализация сервиса: учёт индивидуальных предпочтений, диетических и религиозных ограничений</p> <p>Ответ:</p> <p>Персонализация - это адаптация услуги под конкретного гостя на основе его запросов, состояния здоровья, убеждений и привычек. Она включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сбор информации на этапе бронирования (аллергии, непереносимость, вегетарианство, халяль); • внесение пометок в систему CRM для повторных визитов; • согласование меню с шеф-поваром (возможность замены ингредиентов, отдельное приготовление); • предложение альтернатив при отсутствии нужного блюда в стандартном меню; • контроль подачи - маркировка блюд для гостей с ограничениями, отдельная посуда. <p>Пример: при заказе банкета для группы с разными ограничениями менеджер разрабатывает несколько вариантов меню, каждый из которых учитывает 2-3 типа ограничений, и согласовывает с заказчиком финальный выбор. Это снижает стресс гостей и повышает доверие к ресторану</p>	ПК-2
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Роль невербальной коммуникации в процессе обслуживания</p> <p>Ответ:</p> <p>Невербальная коммуникация (мимика, жесты, поза, интонация, дистанция) часто оказывает большее влияние на впечатление гостя, чем слова. В контактной зоне важно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поддерживать зрительный контакт - это демонстрирует внимание и уважение; • использовать открытые жесты (руки не скрещены, ладони видны) - создаёт ощущение доверия; • контролировать интонацию - спокойный, доброжелательный тон снижает напряжение; • соблюдать комфортную дистанцию - не приближаться слишком близко (особенно для интровертов); • считывать сигналы гостя - например, если гость отводит взгляд или постукивает пальцами, это может указывать на спешку или раздражение, и персонал должен скорректировать темп обслуживания. <p>Обучение персонала невербальным техникам - обязательная часть стандартов качества в ресторанах высокого класса.</p>	ПК-2
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Методы оценки качества обслуживания в контактной зоне</p> <p>Ответ:</p> <p>Качество обслуживания оценивается с помощью следующих методов: опросы гостей (анкеты, QR-коды на столах, электронные письма после визита);</p> <ul style="list-style-type: none"> • таинственный покупатель - независимая оценка по заданным критериям; • анализ жалоб и благодарностей - количество и характер обращений; • наблюдение - администратор или менеджер фиксирует работу официантов в реальном времени; • самооценка персонала - заполнение чек-листов после смены; • ключевые показатели (KPI): время подачи, количество повторных заказов, средний чек, индекс лояльности (NPS). <p>Результаты оценки используются для корректировки стандартов, обучения и мотивации сотрудников. Регулярный мониторинг позволяет поддерживать высокий уровень сервиса и оперативно выявлять проблемные зоны.</p>	ПК-2
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Этические аспекты взаимодействия с потребителем в ресторанном сервисе</p>	ПК-2

Ответ:	<p>Этика обслуживания включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • уважение к личности гостя независимо от его внешности, возраста, статуса; • конфиденциальность - не разглашать личную информацию, не комментировать заказы других гостей; • честность - не навязывать дорогие позиции, если они не соответствуют запросу, предупреждать об аллергенах; • толерантность - корректно реагировать на культурные, религиозные и пищевые особенности; • профессиональная дистанция - не фамильярничать, но сохранять доброжелательность; <p>ответственность - признавать ошибки и оперативно их исправлять. Нарушение этических норм (например, пренебрежительный тон, обсуждение гостя за его спиной) ведёт к потере репутации и судебным искам. Поэтому в стандарты ресторана включаются этические кодексы, а обучение персонала обязательно содержит блок по деловой этике.</p>
--------	---

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-2 Способен осуществлять управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.1 Планирует потребность департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и в персонале.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.2 Осуществляет управление материальными ресурсами и текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60

Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40
-----------------	------------------------	------

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.3 Управляет персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 396 с - 978-5-534-15237-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584294> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания: учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. Автюхова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 220 с - 978-5-534-17356-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585108> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. - Москва: Юрайт, 2026. - 751 с - 978-5-534-14187-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588429> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://minfin.gov.ru/> - Министерство финансов Российской Федерации (Минфин России)
 2. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.gov.ru> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)

2. <http://www.pravo.gov.ru/ips/> - Информационно-правовая система «Законодательство России»

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. МойОфис Стандартный 2.;
2. Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия Про);
3. Мой офис;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;
2. справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения