УТВЕРЖДЕНА
приказом ООО Бизнес-центр «Грант»
от 28 июля 2026 г. № 1-оп/2026

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Стандарты качественного обслуживания в ресторане и зале питания»

Трудоёмкость: 16 академических часов

Форма обучения: очная

Казань, 2026

1. Общая характеристика программы

Вид программы: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации.

Цель: совершенствование компетенций по организации обслуживания в зале, управлению гостевыми потоками, презентации меню, профилактике конфликтов и контролю качества.

Категория слушателей: руководители служб питания, администраторы ресторанов и залов питания, старшие официанты гостиниц, санаториев и иных объектов гостеприимства.

Требования к поступающим: к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Форма обучения: очная. Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в базовой редакции программы не применяются.

Трудоёмкость и срок освоения: 16 академических часов, как правило, в течение двух учебных дней. Один академический час аудиторного занятия составляет 45 минут.

Язык образования: русский.

Итоговая аттестация: зачёт в форме итогового практического задания и ответов на контрольные вопросы.

Выдаваемый документ: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного Организацией образца.

Консультационные и диагностические работы: диагностика процессов заказчика, аудит службы, подготовка отчёта и индивидуальных рекомендаций могут оказываться по отдельному заданию, но не входят в 16 академических часов образовательной программы.

Особое условие: В санаторной версии диету назначает врач; диетическая сестра обеспечивает организацию лечебного питания и взаимодействие в зале в пределах своих полномочий.

2. Нормативная и методическая основа

Программа разработана с учётом Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266, квалификационных требований и профессиональных задач соответствующих руководителей и специалистов, а также потребностей организаций индустрии гостеприимства.

Программа не присваивает новую квалификацию и направлена на совершенствование профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

3. Планируемые результаты освоения

По результатам освоения программы слушатель должен уметь:

- организовывать подготовку зала и последовательность обслуживания
- консультировать гостя по меню в пределах предоставленной информации
- управлять потоком гостей и поддерживать качество в пиковые периоды
- применять стандарты работы с жалобами и конфликтными ситуациями

Результаты оцениваются по способности слушателя применить изученные алгоритмы к профессиональной ситуации, обосновать решение и определить критерии контроля.

4. Учебный план

№	Наименование модуля	Всего	Теория	Практика	Контроль
1	Организация работы ресторана и зала питания	4	2	2	текущий контроль
2	Стандарты обслуживания	4	2	2	текущий контроль
3	Знание меню и профессиональная коммуникация	3	1	2	текущий контроль
4	Жалобы и сложные ситуации: практикум	4	2	2	текущий контроль
	Итоговая аттестация	1	—	—	зачёт
	ИТОГО	16	7	8	

Промежуточная аттестация не предусматривается. Текущий контроль встроен в обсуждение рабочих ситуаций и выполнение практических заданий.

5. Календарный учебный график

Период	Содержание	Объём
Учебный день 1	Вводная часть, первые модули программы, практические задания и текущий контроль	8 ак. ч.
Учебный день 2	Оставшиеся модули, практическая отработка, итоговое задание и зачёт	8 ак. ч.

Конкретные календарные даты, время начала и окончания занятий устанавливаются расписанием для каждой группы. Допускается иное распределение часов по дням при сохранении общей трудоёмкости и содержания программы.

6. Содержание модулей

6.1. Организация работы ресторана и зала питания (4 ак. ч.)

- подготовка зала, распределение зон и обязанностей
- управление потоками и взаимодействие с производством
- критерии готовности к обслуживанию

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.2. Стандарты обслуживания (4 ак. ч.)

- приветствие, размещение, консультирование и принятие заказа
- подача блюд, поддержание чистоты и завершение обслуживания
- обслуживание различных категорий гостей

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.3. Знание меню и профессиональная коммуникация (3 ак. ч.)

- ориентирование в меню и корректная презентация
- речевые модули, жесты, мимика и дистанция
- пределы информирования о составе, приготовлении и диетах

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.4. Жалобы и сложные ситуации: практикум (4 ак. ч.)

- причины недовольства и ранние признаки конфликта
- алгоритм ответа на претензию и привлечение ответственного лица
- ролевые ситуации в ресторане и зале питания

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

7. Организационно-педагогические условия

К реализации программы привлекаются специалисты, имеющие профильное образование, профессиональную квалификацию и практический опыт по тематике соответствующих модулей.

Для очных занятий используются учебное помещение или площадка заказчика, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, доступ к презентационным и раздаточным материалам. Для практических заданий могут использоваться обезличенные документы и рабочие ситуации заказчика.

Учебно-методические материалы:

- алгоритм подготовки и обслуживания зала
- речевые модули официанта
- форма контроля качества обслуживания
- карты конфликтных ситуаций

Условия обучения слушателей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья определяются индивидуально до начала обучения с учётом характера программы, выбранной площадки и необходимых специальных условий.

8. Оценочные материалы и итоговая аттестация

Текущий контроль проводится посредством вопросов, наблюдения за выполнением практических заданий и обсуждения решений. Итоговая аттестация проводится в пределах последнего занятия.

8.1. Контрольные вопросы

1. Какие действия выполняются до открытия зала?
2. Какие сведения об блюде должен знать официант?
3. Как поддерживается чистота стола в ходе обслуживания?
4. Какие формулировки провоцируют конфликт?
5. Когда жалоба должна быть передана администратору или диетической сестре?

8.2. Итоговое практическое задание

Разработать алгоритм действий официанта и администратора при жалобе гостя на несоответствие поданного блюда назначенной диете или ранее предоставленной информации.

8.3. Критерии оценки

- решение соответствует поставленной профессиональной ситуации
- предложена последовательность действий и распределены зоны ответственности
- учтены основные риски и пределы полномочий
- определены проверяемые критерии результата

- на контрольные вопросы даны правильные ответы не менее чем по 70 процентам позиций

Результат «зачтено» выставляется при выполнении не менее четырёх из пяти критериев. В остальных случаях выставляется результат «не зачтено». Результат фиксируется в сводной ведомости учебной группы.

9. Методические рекомендации

Преподаватель адаптирует примеры и практические ситуации к типу объекта и составу группы, не изменяя цель, планируемые результаты, общую трудоёмкость и форму итоговой аттестации. При необходимости до начала занятий у заказчика запрашиваются обезличенные локальные материалы.

Основное внимание уделяется применению материала в рабочей ситуации. Теоретические положения сопровождаются разбором примеров, обсуждением решений и практической отработкой.

10. Перечень основных нормативных источников

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Локальные нормативные акты ООО Бизнес-центр «Грант», регулирующие приём, образовательный процесс, контроль результатов и выдачу документов о квалификации.
- Актуальные профессиональные стандарты, квалификационные требования, нормативные и методические материалы по тематике программы — в части, применимой к должностям и задачам слушателей.