Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Ставропольский колледж сервисных технологий и коммерции»

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
Протокол № 9
от «12» мая 2026г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____И.А. Подорога

Приказ №132
от «12» мая 2026г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00E3A8BE60D9B81955FA16793A26AFDA2D
Владелец: Подорога Ирина Анатольевна
Действителен: с 20.01.2026 до 15.04.2027

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ «СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Форма обучения: очная
Нормативный срок освоения – 1 год
50 часов

г. Ставрополь, 2026 г.

Дополнительная общеразвивающая программа профессиональной направленности «Современные направления в организации обслуживания потребителей» рассмотрена и одобрена на заседании методического объединения педагогических работников сферы общественного питания.

Протокол №5 от «22» апреля 2026 г.

Председатель УМО _____ Ф.А Джумакаева

Разработчик ДОП _____ В.В. Марченко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт дополнительной образовательной общеразвивающей программы

1.1 Пояснительная записка

1.2 Цели и задачи программы

1.3 Планируемые результаты

2. Структура и содержание программы

2.1 Объём программы и виды учебной работы

2.2 Тематический план дополнительной программы «Современные направления в организации обслуживания потребителей»

3. Условия реализации дополнительной общеразвивающей программы

3.1 Требования к материально-техническому оснащению программы

3.2 Информационное обеспечение обучения

4. Контроль и оценка результатов освоения программы

1. Паспорт дополнительной общеразвивающей программы

1.1 Пояснительная записка

Актуальность программы «Современные направления в организации обслуживания потребителей» обусловлена комплексом факторов, связанных с динамичным развитием рынка услуг, изменением потребностей клиентов и технологическим прогрессом. В условиях жёсткой конкуренции компании вынуждены постоянно адаптироваться, чтобы удерживать клиентов.

Внедрение новых технологий (например, систем самообслуживания, цифровых платформ для взаимодействия с клиентами) меняет способы оказания услуг. Программа помогает освоить эти инструменты и эффективно интегрировать их в рабочий процесс.

Современные клиенты становятся более требовательными и информированными. Они ожидают индивидуального подхода, быстрого реагирования на запросы и высокого уровня сервиса. Успешное обслуживание сегодня невозможно и без учёта психологических особенностей клиентов и выстраивания эффективного взаимодействия. Качественное обслуживание напрямую влияет на репутацию компании и её финансовые результаты.

Таким образом, данный курс отвечает актуальным вызовам рынка, готовит специалистов, способных эффективно работать в условиях цифровой трансформации и высокого уровня конкуренции, и способствует повышению общего качества услуг для конечных потребителей.

1.2 Цели и задачи программы

Основная **цель —** сформировать у обучающихся комплекс компетенций, необходимых для организации эффективного и клиентоориентированного обслуживания, внедрения современных технологий и методов работы, а также анализа и повышения качества сервиса.

Для достижения этой цели программа решает ряд конкретных **задач:**

- изучить современные тенденции и подходы в организации обслуживания: клиентоцентричность, управление клиентским опытом (CX), стандарты сервиса и работу с жалобами;
- освоить методы анализа эффективности обслуживания и выявления точек роста в сервисной модели ресторана;
- изучить нормативно-правовую базу, регулирующую сферу ресторанного бизнеса, и научиться применять её положения на практике.
- развить навыки управления персоналом в сфере обслуживания: мотивации, оценки эффективности, обучения и развития компетенций сотрудников;
- научиться анализировать потребности разных категорий потребителей и выстраивать сервисные процессы с учётом этих данных;
- развить soft skills — коммуникативные навыки, эмоциональный интеллект, умение работать в команде и разрешать конфликтные ситуации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Объем программы и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
теоретическое обучение	42
практические занятия	8

2.2 Тематический план дополнительной общеразвивающей программы «Современные направления в организации обслуживания потребителей»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, (лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся)	Объем в часах
РАЗДЕЛ 1 Специальные формы обслуживания (20ч.)	Тема 1.1 Обслуживание по типу «шведский стол»	2
	Тема 1.2 Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей форумов и совещаний	2
	Тема 1.3 Услуги по организации питания в гостиницах	2
	Тема 1.4 Услуги по организации питания железнодорожного транспорта	2
	Тема 1.5 Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолетов	2
	Тема 1.6 Услуги по организации питания автопассажиров и на водном транспорте	2
	Тема 1.7 Организация обслуживания в местах массового отдыха	2
	Тема 1.8 Организация форм ускоренного обслуживания	2
	Тема 1.9 Особенности обслуживания тематических мероприятий, свадебных торжеств	2
	Тема 1.10 Кейтеринг	2
РАЗДЕЛ 2 Организация социального питания (14ч.)	Тема 2.1 Организация социального питания	2
	Тема 2.3 Обслуживание на производственных предприятиях с сосредоточенными коллективами	2
	Тема 2.4 Обслуживание на производственных предприятиях с рассредоточенными коллективами	2
	Тема 2.5 Обслуживание на предприятиях общественного питания с лечебно-профилактическим уклоном	2

	Тема 2.6 Организация питания учащихся общеобразовательных школ	2
	Тема 2.7 Организация питания студентов высших и средних специальных учебных заведений	2
	Тема 2.8 Организация питания учащихся профессионально-технических училищ	2
РАЗДЕЛ 3 Организация питания и обслуживания иностранных туристов (16ч.)	Тема 3.1 Особенности питания иностранных туристов	2
	Тема 3.2 Особенности питания и обслуживания туристов из Германии, Австрии, Венгрии, Болгарии	2
	Тема 3.3 Особенности питания и обслуживания туристов из Польши, Румынии и Чехии	2
	Тема 3.4 Особенности питания и обслуживания туристов из Сербии, Англии, Скандинавских стран	2
	Тема 3.5 Особенности питания и обслуживания туристов из Франции, арабских стран и Италии	2
	Тема 3.6 Особенности питания и обслуживания туристов из Китая, Кореи и Японии	2
	Тема 3.7 Особенности питания и обслуживания туристов из Индии, Монголии И кубы	2
	Тема 3.8 Особенности питания и организации обслуживания американцев, канадцев, народов Латинской Америки	2
ИТОГО:		50 ч.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Организация обслуживания» и рабочих мест.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- доска учебная;
- рабочее место для преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- шкафы для хранения инвентаря, посуды раздаточного дидактического материала;
- учебно-методический комплекс дисциплины «Современные направления в организации обслуживания потребителей»

Технические средства обучения:

-компьютер;

-наглядные пособия (натуральные образцы, плакаты, мультимедийные пособия).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

Основная литература:

1. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».- Введ.2015-01-01.-М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.
2. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». - Введ. 2016-01-01. -М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.
3. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г.С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с.
4. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студ. учреждений сред.проф.образования / В.В. Усов. – 13-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 432 с.
5. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pitportal.ru.
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.kuking.net.
3. Федерация рестораторов и оттельеров. Режим доступа: www.frio.ru.
4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gastronom.ru.
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный

ресурс]. – Режим доступа: www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html
6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.creative-chef.ru.

Дополнительные источники:
1. Богатова Наталья. Современный ресторан. Книга успешного управляющего, Изд.: Ресторанные ведомости, 2013 г.
2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).
3. Ермакова В.И. Официант, бармен.: учеб. пособие для нач. проф. образования/ В.И. Ермакова — 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 272 с (Ускоренная форма подготовки).
4. Затуливетров А.Б. Новый ресторан. 365 дней после открытия. Практическое пособие по управлению, Изд.: «Ресторанные ведомости», 2013 г. Шарухин А. П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 240 с.).
5. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторан», «Ресторанные ведомости», «Ресторатор».

4. Контроль и оценка результатов освоения программы

Результат обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знание: виды, типы и классы ПОП; рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; современные направления обслуживание потребителей ПОП; способы подачи блюд; очередность и технику подачи блюд и напитков; кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; способы замены использованной посуды и приборов; правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; информационное обеспечение услуг общественного питания; правила составления и оформления меню, обслуживание массовых	- грамотно выступает с сообщениями; - владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации; - намечает и характеризует приемы саморегуляции; - полнота ответов, точность формулировок;	- анализ усвоения лекций методом выборочного опроса, обобщение выводов; - итоговая аттестация

банкетных мероприятий и приемов		
Умение: выполнять все видов работ по подготовке залов ПОП к обслуживанию, встрече, приветствия, размещения гостей, подачи меню; давать рекомендации блюд и напитков гостям; обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания; подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на блюда и напитки подбирать виды посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания	-Правильность, полнота выполнения заданий, -точность расчетов, соответствие требованиям безопасности -Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, последовательностей действий и т.д. -Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов. Рациональность действий	- активность поведения на занятиях в группах; - точность формулировок ответов и выступлений по теме занятия; - итоговая аттестация

Зачет обучаемому по результатам освоения программы «Современные направления в организации обслуживания потребителей» выставляется по совокупности оценок текущего контроля, полученных в ходе проведения теоретических и практических занятий.