

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**Институт естественных наук
Кафедра географии и туризма**



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Института естественных наук

С.Ю. Гаврик

02

2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«Технологии и организация обслуживания туристов
на предприятиях питания»**

По направлению подготовки - 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника - бакалавр

Форма обучения - очная

Курс 3

Луганск, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии и туризма ФГБОУ ВО «ЛГПУ», кандидат педагогических наук, доцент Кобзова Светлана Николаевна

Утверждена на заседании кафедры географии и туризма

Протокол от «27» 01 2026 г. № 11

Заведующий кафедрой географии и туризма  И.А. Белецкая

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии Института естественных наук

Протокол от «04» 02 2026 г. № 7

Председатель учебно-методической комиссии

Института естественных наук



С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Директор Департамента образования



В.В. Савенков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цели изучения дисциплины – формирование способности студентов применять современные технологии обслуживания при работе предприятий ресторанного хозяйства, обеспечивать высокое качество ресторанного сервиса, формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в ресторанном хозяйстве.

Задачи дисциплины:

- предоставление теоретических и практических знаний по вопросам технологии и организации обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства;

- формирование навыка обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в ресторанном хозяйстве;

- изучение требований к материально-технической базе предприятий ресторанного хозяйства для предоставления услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;

Изучение указанных вопросов обеспечит формирование у будущего специалиста навыков предоставления сервиса высокого уровня в предприятиях ресторанного хозяйства и возможности контроля исполнителей на всех этапах жизненного цикла услуги с учетом специфики функционирования предприятий ресторанного хозяйства.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях питания» входит в вариативную часть дисциплин подготовки студентов.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

Необходимыми условиями для успешного освоения учебной дисциплины являются: **знания** об основных потребностях возможных клиентов заведений ресторанного хозяйства, сервисной деятельности как основы их функционирования, основных закономерностей работы предприятий гостинично-ресторанной сферы; **умения** разработки мероприятий в направлениях организации сервисной ресторанной деятельности, разработки и проведения социально-экономических исследований в сфере сервиса; **навыки** поиска, систематизации и комплексного анализа информации об особенностях работы заведений предоставляющих услуги сервиса в сфере гостинично-ресторанного бизнеса.

Основывается на базе дисциплин: «Организация туристской деятельности», «Специализированный туризм», «Рекреационные комплексы», «Туристские формальности и безопасность в туризме».

Является основой для дальнейшего освоения комплекса дисциплин профессиональной подготовки: «Инновации в туризме», «Управление качеством туристского продукта».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные		
ПК-9	ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма. ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг. ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями. ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.	Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг. Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями,

		кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.
--	--	--

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях питания», должны:

знать: современные технологии предоставления услуг в предприятиях ресторанного хозяйства; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне различных подразделений предприятия ресторанного хозяйства; понятие качество услуг в ресторанном хозяйстве; систему классификации предприятий ресторанного хозяйства; инновационные технологии и новые формы обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства; элементы оснащения материально-технической базы предприятий ресторанного хозяйства;

уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере ресторанного хозяйства; обеспечивать качество процесса оказания услуг в предприятиях ресторанного хозяйства, в соответствии со стандартами; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения ресторанного хозяйства; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций; использовать оптимальные технологические процессы в предприятиях ресторанного хозяйства; применять инновационные технологии и новые формы обслуживания в работе на предприятиях ресторанного хозяйства; использовать в обслуживании элементы материально-технической базы предприятий ресторанного хозяйства в зависимости от различных факторов;

владеть: способностью разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства; навыком организовывать работы по подтверждению соответствия классификации предприятий; системным подходом к оптимизации технологических процессов в предприятиях ресторанного хозяйства; практическими навыками разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности путем внедрения инноваций в деятельность предприятий ресторанного хозяйства; способностью совершенствовать работу предприятий ресторанного хозяйства в условиях модернизации материально-технической базы предприятий.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц
	6 семестр
Общая учебная нагрузка	144 / 4 зач. ед.
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего часов), в том числе:	48
Лекции	20
Семинарские занятия	-
Практические занятия	28
Лабораторные работы	-
Контрольные работы	-
Курсовая работа / курсовой проект	-
Другие формы организации учебного процесса	-
Самостоятельная работа студента (всего часов)	69
Контроль	27
Форма аттестации	Экзамен

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Раздел 1. Основы организации работы предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 1. Общие понятия и история становления ресторанного хозяйства, особенности функционирования предприятий ресторанного хозяйства. Услуги предприятий ресторанного хозяйства. Исторические аспекты становления ресторанного хозяйства в мире. Основные понятия в ресторанном хозяйстве. Отличительные особенности сферы услуг и предприятий ресторанного хозяйства от предприятий материальной сферы. Организация предоставления услуг как сфера коммерческой деятельности ПРХ. Основные понятия и определения в сфере услуг: услуга, оказание услуги, поставщик услуги, исполнитель услуги, потребитель услуги, группа однородных услуг, подгруппа однородных услуг, вид услуг. Общие требования к услугам и обслуживанию в предприятиях ресторанного хозяйства. Классификация услуг по основным признакам: по сфере обслуживания, назначению, форме предоставления услуги, видом деятельности, объектом обслуживания, субъектом обслуживания.

Тема 2. Классификация предприятий ресторанного хозяйства. Классификация предприятий ресторанного хозяйства согласно ГОСТ Р 50762-2007. Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства. Характеристика структурно-функциональных параметров. Понятие тип и класс предприятий ресторанного хозяйства. Характеристика основных типов

Характеристика заготовительных предприятий: фабрики-заготовительной, фабрики-кухни, домовой кухни, специализированных цехов.

Тема 3. Характеристика персонала в предприятиях ресторанного хозяйства. Классификация персонала в предприятиях ресторанного хозяйства. Должностные инструкции персонала. Основные требования к образованию, подготовленности и личным качествам сотрудников.

Раздел 2. Основы технологического процесса обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.

Тема 1. Характеристика материально – технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Характеристика сооружений и зданий, в которых расположены учреждения ресторанного хозяйства. Экстерьер и интерьер предприятия как элемент рекламных средств. Требования к состоянию комфортности в помещениях: соблюдение температурного режима, вентиляции, санитарного состояния. Характеристика торговых помещений предприятий ресторанного хозяйства. Характеристика предметов материально-технического обеспечения. Оборудование торговых залов. Характеристика и назначение столовой посуды и белья в предприятиях ресторанного хозяйства.

Тема 2 Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Основные понятия: процесс обслуживания, условия обслуживания. Системный подход к процессу обслуживания в заведениях ресторанного хозяйства. Основные виды обслуживания. Классификация форм самообслуживания и их характеристика. Структура процесса самообслуживания. Классификация форм обслуживания официантами и их характеристика. Структура процесса обслуживания официантами. Смешанные формы обслуживания потребителей и сферы их применения. Характеристика меню предприятий ресторанного хозяйства, его виды, назначение и принципы составления. Подготовка к обслуживанию потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Клининговые технологии подготовки торговых помещений к обслуживанию потребителей, их санитарно-гигиеническая направленность. Особенности подготовки к обслуживанию посуды, приборов и столового белья. Предварительная сервировка стола. Особенности предварительного сервировки стола к завтраку, обеду, ужину. Способы представления блюд и закусок. Правила предоставления блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующая посуда, приборы и т.д. Особенности подачи буфетной продукции, правила выбора и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков к закускам и блюдам. Технологический процесс обслуживания потребителей в различных типах предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 3. Роль менеджера в предоставлении качественных услуг в

процессе обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Понятие менеджера предприятия ресторанного хозяйства и его основные функции. Уровни управления предприятием и их взаимосвязь. Понятие профессиональный стандарт и основные профессиональные стандарты сотрудников предприятий ресторанного хозяйства.

Раздел 3. Технология предоставления качественных услуг на предприятиях ресторанного хозяйства.

Тема 1. Качество оказания услуг в предприятиях ресторанного хозяйства. Понятие качества в ресторанном хозяйстве. Методы обеспечения качества услуг обслуживания в предприятиях. Базовые методы контроля качества предоставляемых услуг.

Тема 2. Стандарты сервиса и регламенты обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства. Понятие стандартов сервиса в ресторанном хозяйстве. Регламенты обслуживания и их виды для различных типов предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 3. Пути совершенствования технологии обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства. Мировой опыт совершенствования качества услуг в предприятиях ресторанного хозяйства. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг в предприятии.

4.3. Лекции

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
6 семестр		
1	Общие понятия и история становления ресторанного хозяйства, особенности функционирования предприятий ресторанного хозяйства. Услуги предприятий ресторанного хозяйства.	2
2	Классификация предприятий ресторанного хозяйства.	2
3	Характеристика персонала в предприятиях ресторанного хозяйства	2
4	Характеристика материально – технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
5	Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
6	Роль менеджера в предоставлении качественных услуг в процессе обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства	2
7	Стандарты сервиса и регламенты обслуживания на	2

	предприятиях ресторанного хозяйства.	
8	Качество оказания услуг в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
9	Пути совершенствования технологии обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства.	4
Итого:		20

4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
6 семестр		
1	Классификация предприятий ресторанного хозяйства.	2
2	Предприятия ресторанного хозяйства как социально – экономическая система (необычные предприятия ресторанного хозяйства)	2
3	Должностные инструкции персонала в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
4	Развернутая характеристика основных типов и классов предприятий ресторанного хозяйства	2
5	Характеристика и назначение столовой посуды предприятий ресторанного хозяйства	2
6	Характеристика и назначение столового белья. Методики складывания салфеток	2
7	Правила подачи блюд и напитков.	2
8	Овладение приемами сервировки столов	2
9	Характеристика и назначение столовой посуды предприятий ресторанного хозяйства	2
10	Практическая проработка различных методов и форм обслуживания	2
11	Меню предприятий ресторанного хозяйства. Виды меню, особенности их оформления.	2
12	Методы запоминания меню в предприятиях ресторанного хозяйства	2
13	Разработка стандартов сервиса и регламентов обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	2
14	Контроль качества обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	2
Итого:		28

4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены).

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов
6 семестр			
1	Общие требования к услугам и обслуживанию в предприятиях ресторанного хозяйства.	доклад	3
2	Характеристика заготовительных предприятий: фабрики-заготовительной, фабрики-кухни, домовой кухни, специализированных цехов.	презентация	3
3	Основные требования к образованию, подготовленности и личным качествам сотрудников.	опорный конспект	3
4	Экстерьер и интерьер предприятия как элемент рекламных средств.	презентация	3
5	Характеристика и применение текстильного столового белья в предприятиях ресторанного хозяйства	доклад	3
6	Оборудование для самообслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства разных типов.	доклад	3
7	Смешанные формы обслуживания потребителей и сферы их применения.	реферат	3
8	Правила подачи сладких блюд и десертов.	презентация	3
9	Нестандартные подходы к подаче и представлению блюд в предприятиях ресторанного хозяйства	опорный конспект	3
10	Особенности подачи буфетной продукции,	презентация	3
11	Понятие и характеристика винной и коктейльной карты предприятия	презентация	3

12	Понятие профессиональный стандарт и основные профессиональные стандарты сотрудников предприятий ресторанного хозяйства.	доклад	3
13	Регламенты обслуживания в закусочных, буфетах.	реферат	3
14	Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами	презентация	3
15	Особенности обслуживания тематических мероприятий	опорный конспект	3
16	Подготовка к предоставлению услуг по кейтеринга, спланированного с помощью метода сетевого планирования и управления (СПУ)	презентация	3
17	Требования к материально-технической базе при организации досуга для потребителей	презентация	3
18	Рекламные средства, которые используются в заведениях ресторанного хозяйства	доклад	3
19	Обоснование выбора и характеристика подходов к анализу меню	реферат	3
20	Инвентаризация как способ учета материальных ценностей на предприятиях ресторанного хозяйства	презентация	4
21	Методы нормирования труда - аналитические и суммарные, их характеристика и принципы применения в учреждениях ресторанного хозяйства	опорный конспект	4
22	Современные особенности управления качеством предоставляемых услуг в ресторане, в зависимости от ожиданий потребителей	презентация	4
Итого:			69
Контроль самостоятельной работы студентов:			27

4.7. Курсовые работы/проекты не предусмотрены

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих методик и технологий:

Проблемное обучение: создание в процессе чтения лекций проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности студентов с целью выявления условий или перспектив развития различных видов туризма в той или иной стране мира;

Проектные методы обучения и обучение в сотрудничестве (командная работа): используется при подготовке к практическим занятиям. Студенты распределяются на 3-4 подгруппы с целью разработки творческого проекта.

Информационные технологии: использование при чтении лекций мультимедийных лекций в программе Microsoft PowerPoint; использование электронных образовательных ресурсов.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические работы по дисциплинам в различных формах: защита практических работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена.

Система оценивания учебных дисциплин студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (Приложение).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил.

2. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2010. – 407 с.

б) дополнительная литература:

3. Кацерикова, Н. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Н. В. Кацерикова ; ред. Н. В. Шишкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. – 332 с.

4. Крюков, Р. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Р.В. Крюков. – Москва : А-Приор, 2009. – 107 с.

5. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2017. – 179 с.

В) Интернет-ресурсы:

1. Информационный портал «Современный туризм» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.npark.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

2. Национальный туристический портал России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiajourney.ru/> – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.russiatourism.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

4. Сайт Ассоциации туроператоров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.atorus.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

5. Сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.unwto.org – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

6. Сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rostourunion.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Практические работы: электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]

