

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
 высшего образования
 «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
 (Финансовый университет)
 Владикавказский филиал Финансового университета

Обсуждено и одобрено
 на Ученом совете филиала
 Протокол № 2-1

от «21» мая 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ
 Директор филиала
И.А. Хубаев

от «21» мая 2025 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Программа повышения квалификации
 «Организация гостиничного и ресторанного сервиса. Основы
 искусства сомелье»

Требования к уровню образования слушателей	Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.
Категория слушателей	Программа рассчитана на широкий круг слушателей, чья профессиональная деятельность связана с работой в ресторанно-гостиничном бизнесе
Срок обучения	96 часов, 2 недели
Форма обучения	Очная
Режим занятий	8 часов в день

№ п/п	Наименование дисциплины, модуля, темы	Всего часов, Трудоемкость	В том числе				Форма контроля
				Аудиторные занятия		Самостоятельная работа	
				Всего, часов	из них		
		В часах		Лекции	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Модуль 1. Гастрономия как вид искусства	6	6	4	2	-	
2	Тема 1.1. История развития гастрономии	1	1	1	-	-	Устный опрос
3	Тема 1.2. Развитие гастрономии в соответствии с экономическим и социальным развитием общества	1	1	1	-	-	Устный опрос

4	Тема 1.3. Еда-универсальный способ знакомства с новой культурой	4	4	2	2	-	Устный опрос
5	Модуль 2. Эффективная работа Служба администратора в ресторане	20	20	8	12	-	Тестирование
6	Тема 2.1. Значимость роли администратора для репутации ресторана. Сервис. Клиентоориентированность	1	1	1	-	-	Устный опрос
8	Тема 2.2. Виды и эффективность коммуникаций как залог успеха. Оценка сервиса.	3	3	1	2	-	Устный опрос
9	Тема 2.3. Секреты клиентоориентированного подхода в обслуживании. Модель поведения людей.	3	3	1	2	-	Устный опрос
10	Тема 2.4. Операционные стандарты	3	3	1	2	-	Устный опрос
11	Тема 2.5. Жалоба – подарок. Методы работы в конфликтных ситуациях. Управление гостем	3	3	1	2	-	Устный опрос
12	Тема 2.6. Продажи: горизонтальные, вертикальные, повторные, лояльным клиентам, upsells/upgrade.	3	3	1	2	-	Устный опрос
13	Тема 2.7. Измерение сервиса: обратная связь, метрики, тренды, личные улучшения.	4	4	2	2	-	Устный опрос
14	Модуль 3. Сервис в отделе напитков и питания	14	14	6	8	-	Тестирование
15	Тема 3.1. Сервировка стола	2	2	1	1	-	Устный опрос
16	Тема 3.2. Встреча гостя в ресторане и сопровождение к столу	2	2	1	1	-	Устный опрос
17	Тема 3.3. Шаги сервиса в а-ля карт обслуживании	4	4	2	2	-	Практико-ориентированные задания
18	Тема 3.4. Профессиональный имидж сотрудника	3	1	2	-	-	Устный опрос
19	Тема 3.5. Профессиональные тонкости: знание меню, обратная связь, работа с жалобами, способы увеличения среднего чека	3	1	2	-	-	Устный опрос
20	Модуль 4. Сервис в ресторане	12	12	6	6	-	Практико-ориентированные задания
21	Тема 4.1. Теоретические основы ресторанного обслуживания	1	1	1	-	-	Устный опрос
22	Тема 4.2. Функциональные обязанности официанта, требования к внешнему виду	2	2	1	1	-	Устный опрос
23	Тема 4.3. Технология работы официанта: знание меню, сервировка,	2	2	1	1	-	Практико-ориентирова

	работа с гостями, подача блюд и напитков						нные задания
24	Тема 4.4. Конфликтные ситуации и стрессоустойчивость	3	3	1	2	-	Практико-ориентированные задания
25	Тема 4.5. Коммуникация. Принципы самопроверки	4	4	2	2	-	Устный опрос
26	Модуль 5. Искусство сомелье. Знания алкогольных напитков	16	16	10	6	-	Тестирование
27	Тема 5.1. Иерархия становления винного вкуса Овервью винного мира	2	2	1	1	-	Устный опрос
28	Тема 5.2. Современные винные карты	2	2	1	1	-	Устный опрос
29	Тема 5.3. Бизнес-модель и маржа	3	3	2	1	-	Устный опрос
30	Тема 5.4. Новое в винном мире	3	3	2	1	-	Устный опрос
31	Тема 5.5. Категории вин	3	3	2	1	-	Устный опрос
32	Тема 5.6. Разбор качества вина	3	3	2	1	-	Устный опрос
33	Модуль 6. Этнокультурные традиции гостеприимства в Северной Осетии и на Северном Кавказе	4	4	4	-	-	Тестирование
34	Тема 6.1. Историко-культурный контекст формирования традиций гостеприимства	2	2	2	-	-	Устный опрос
35	Тема 6.2. Роль гостеприимства в системе ценностей и общественной жизни: уважение, открытость, священность приема гостей	2	2	2	-	-	Устный опрос
36	Модуль 7. Иностранный язык	6	6	4	2	-	Тестирование
37	Тема 7.1. Ведение телефонных переговоров. Приветствие посетителей ресторана и бронирование столиков	2	2	2		-	Практико-ориентированные задания
38	Тема 7.2. Меню. Помощь при заказе	2	2	1	1	-	Практико-ориентированные задания
39	Тема 7.3. Помощь и решение проблемных вопросов	2	2	1	1	-	Практико-ориентированные задания
	Модуль 8. Эффективная работа Службы приема и размещения	16	16	16	-	-	Тестирование
	Тема 8.1. Основы гостиничного бизнеса. Законодательная база	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания

	Тема 8.2. Значимость роли администратора для репутации отеля. Сервис. Клиентоориентированность	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания
	Тема 8.3. Виды и эффективность коммуникаций как залог успеха. Оценка сервиса.	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания
	Тема 8.4. Секреты клиентоориентированного подхода в обслуживании. Модель поведения людей.	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания
	Тема 8.5. Значение гостиничного продукта, операционные стандарты, правила бронирования, продаж услуг.	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания
	Тема 8.6. Жалоба – подарок. Методы работы в конфликтных ситуациях. Управление гостем	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания
	Тема 8.7. Продажи: горизонтальные, вертикальные, повторные, лояльным клиентам, upsells/upgrade.	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания
	Тема 2.8. Продажи через сервис, внимание, работа с возражениями, эффективное использование критики.	2	2	-	2	-	Практико-ориентированные задания
40	ВСЕГО						
41	Итоговая аттестация	2	2	-	2	-	Итоговая контрольная работа
42	Общая трудоемкость программы	96	96	40	56	-	

Разработчик программы:

Марзоева Наталья Олеговна - Основатель международного бренда «Гастрономические Сезоны», PhD
Международное право, Франция

Начальник отдела
дополнительного образования



Л.Э. Кабисова

« 24 » март 20 25 г.