



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

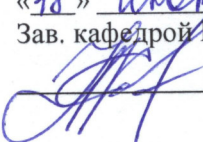
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ И
ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК

**Реализация модели смешанного обучения «ротация» на занятиях при
изучении дисциплины профессионального цикла в профессиональной
образовательной организации**

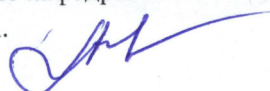
Выпускная квалификационная работа по направлению
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Направленность программы бакалавриата
«Производство продовольственных продуктов»
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:
84,23 % авторского текста

Работа рекомендована/ не рекомендована
к защите
«18» июня 2026 г.
Зав. кафедрой ПППО и ПМ

 Корнеева Н.Ю.

Выполнил(а):
Студент(ка) группы ЗФ-509-083-5-1
Тухель Дарья Дмитриевна 

Научный руководитель:
к.т.н., доцент кафедры ПППОиПМ
Ногина А.А. 

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Глава 1. Теоретико-методологические основы реализации модели смешанного обучения «ротация» в профессиональной образовательной организации	9
1.1 Сущность и структура смешанного обучения в контексте требований ФГОС СПО	9
1.2 Характеристика модели смешанного обучения «ротация»: виды, дидактически потенциал и ограничения при подготовке специалистов сферы общественного питания	19
1.3 Методы реализации модели «ротация на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания»	27
Выводы по 1 главе	36
Глава 2 Опытно-практическая работа по реализации модели смешанного обучения «ротация» по дисциплине профессионального цикла «Организация обслуживания» у студентов Коркинского филиала ГБПОУ «Челябинского Государственного Колледжа Индустрии Питания и Торговли».....	39
2.1 Анализ использования смешанного обучения «ротация» у студентов Коркинского филиала ГБПОУ «Челябинского Государственного Колледжа Индустрии Питания и Торговли».....	39
2.2 Разработка комплекса игр с использованием модели смешанного обучения «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания»	45
2.3 Методические рекомендации по применению комплекса игр с использованием модели смешанного обучения «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания»	49
Выводы по 2 главе	52
Заключение.....	55

Список литературы	58
Приложения.....	64

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Современная система профессионального образования находится в стадии активной трансформации, что обусловлено стремительным развитием цифровых технологий и изменением требований к подготовке квалифицированных кадров. Сегодня работодатели всё чаще ищут специалистов, обладающих не только фундаментальными знаниями, но и развитыми практическими навыками, гибкостью мышления и способностью к самообучению. В этих условиях традиционные подходы к обучению, ориентированные преимущественно на передачу информации, уступают место инновационным моделям, способным обеспечить формирование актуальных профессиональных компетенций.

Особое место среди таких моделей занимает смешанное обучение, которое гармонично интегрирует классические очные формы взаимодействия с современными цифровыми образовательными технологиями. Данный подход позволяет индивидуализировать образовательные траектории, повысить учебную мотивацию и создать интерактивную среду для освоения материала. В структуре смешанного обучения модель «ротация» выделяется как одна из наиболее эффективных и технологичных. Она предполагает последовательное перемещение студентов между различными учебными станциями, такими как работа с преподавателем, онлайн-модули, групповые проекты и самостоятельная практика, что способствует комплексному и глубокому усвоению знаний.

Актуальность исследования усиливается при рассмотрении дисциплин профессионального цикла, формирующих ключевые сервисные и коммуникативные компетенции. Дисциплина «Организация обслуживания» является стержневой для подготовки специалистов в сфере гостеприимства, торговли и сервиса. От качества её преподавания напрямую зависит готовность выпускников к работе с клиентами, умение выстраивать

эффективные коммуникации и обеспечивать высокий уровень сервиса. Однако классические лекционно-семинарские форматы не всегда позволяют в полной мере отработать практические навыки и смоделировать реальные рабочие ситуации.

В связи с этим возникает противоречие между высоким дидактическим потенциалом модели смешанного обучения «ротация» для формирования практических компетенций в сфере обслуживания и недостаточной разработанностью методики её реализации в условиях профессиональной образовательной организации.

Нормативно-правовая база Российской Федерации задает четкие ориентиры для модернизации образовательного процесса. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (№ 273-ФЗ) в статье 16 закрепляет возможность реализации образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, что создает правовую основу для внедрения смешанных форматов [1]. Более конкретные требования содержатся в Федеральных государственных образовательных стандартах СПО (ФГОС СПО), которые построены на компетентностной модели [2].

Формирование таких общих компетенций, как ОК 2 «Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач», ОК 4 «Осуществлять поиск, анализ и оценку информации», и ОК 6 «Работать в коллективе и команде», требует перехода от пассивно-репродуктивных к активным и интерактивным методам обучения. В этом контексте смешанное обучение, гармонично сочетающее традиционное аудиторное взаимодействие с возможностями цифровой среды, становится не просто трендом, а педагогической необходимостью.

Однако, несмотря на признанный потенциал, внедрение смешанного обучения в практику ПОО сталкивается с рядом системных противоречий, определяющих проблемное поле исследования:

1. Противоречие между потребностью в индивидуализации образовательного пути студента и преобладанием фронтальных, единых для всех форм организации занятий в рамках традиционной классно-урочной системы.

2. Противоречие между необходимостью формирования у будущих специалистов навыков самостоятельной работы с информацией и дефицитом учебного времени на аудиторных занятиях для глубокой проработки материала.

3. Противоречие между высоким дидактическим потенциалом цифровых образовательных ресурсов и их зачастую фрагментарным, несистемным использованием, не интегрированным в целостный педагогический процесс.

4. Противоречие между требованием ФГОС СПО к достижению конкретных результатов обучения в виде компетенций и сложностью их объективной диагностики в рамках традиционных методов контроля.

Разрешению данных противоречий может способствовать целенаправленное внедрение конкретных, технологически выверенных моделей смешанного обучения. Одной из наиболее гибких и адаптивных для условий колледжа является модель «ротация станций» (Rotation model). Ее сущность заключается в циклическом перемещении групп обучающихся между различными модулями (станциями), каждый из которых организован в особом формате: работа с цифровым контентом онлайн, групповая проектная деятельность, прямое интерактивное взаимодействие с преподавателем для углубленного изучения темы или отработки навыка. Эта модель позволяет в рамках одного учебного занятия реализовать принципы персонализации, повысить долю самостоятельной и групповой работы, дифференцировать задания и обеспечить непрерывную обратную связь.

Целью выпускной квалификационной работы является теоретическое обоснование модели смешанного обучения «ротация» и разработка комплекса игр с использованием этой модели на занятиях по дисциплине

профессионального цикла «Организация обслуживания» для формирования профессиональных компетенций.

Объектом исследования является процесс формирования профессиональных компетенций у обучающихся профессиональной образовательной организации.

Предметом исследования выступает реализация модели смешанного обучения «ротация» на занятиях по дисциплине профессионального цикла «Организация обслуживания».

В соответствии с целью исследования были поставлены следующие задачи:

1. Проанализировать психолого-педагогическую и методическую литературу по проблеме использования смешанного обучения в системе СПО.
2. Раскрыть сущность и структуру модели смешанного обучения «ротация» и определить ее дидактический потенциал для подготовки специалистов сферы общественного питания.
3. Разработать комплекс игр с использованием модели смешанного обучения «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания».
4. Разработать методические рекомендации по применению комплекса игр с использованием модели смешанного обучения «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания».

Теоретико-методологическую базу исследования составляют А.Н. Леонтьев, его теория деятельности – основа понимания для того, почему модель «ротация» эффективна: теория усваивается для того, чтобы быть немедленно применённой на практике (деятельности) [31]; Л.С. Выготский, его учение о зоне ближайшего развития (ЗБР) [17]; В.П. Беспалько, автор теории педагогических систем [14]; Е.С. Полат, классик российской педагогики в области дистанционного и смешанного обучения [36]; А.М. Новиков, академик РАО, посвятивший множество работ проблемам

профессионального образования [33]; Г.И. Ибрагимов, один из ведущих современных специалистов по теории и методике профессионального образования в России [23]; Майкл Хорн – является главным экспертом по классификации моделей [19, 25].

Методы исследования:

теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, нормативно-правовых документов, моделирование образовательного процесса, обобщение педагогического опыта;

эмпирические: педагогический эксперимент (констатирующий, формирующий, контрольный этапы), тестирование, анкетирование, наблюдение, анализ продуктов деятельности студентов.

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанный комплекс игр по дисциплине профессионального цикла «Организация обслуживания» с использованием модели смешанного обучения «ротация» может быть внедрён в образовательный процесс профессиональных образовательных организаций для повышения качества подготовки будущих специалистов.

База исследования: ГБПОУ «Челябинский государственный колледж индустрии питания и торговли» Коркинский филиал.

Структура работы: работы состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

Глава 1. Теоретико-методологические основы реализации модели смешанного обучения «ротация» в профессиональной образовательной организации

1.1 Сущность и структура смешанного обучения в контексте требований ФГОС СПО

Современный этап развития системы среднего профессионального образования (СПО) в Российской Федерации характеризуется фундаментальными изменениями в методологии организации образовательного процесса, обусловленными как глобальными тенденциями цифровизации образования, так и императивами национальных проектов «Образование» и «Цифровая экономика» [10]. В этом контексте особую актуальность приобретает модель смешанного обучения, которая представляет собой не механическое соединение традиционных и дистанционных форм, а целостную педагогическую систему, интегрирующую преимущества очного взаимодействия с возможностями цифровой образовательной среды. Сущность смешанного обучения, как отмечают ведущие исследователи данной проблематики, заключается в синергетическом эффекте, достигаемом за счёт оптимального распределения учебных задач между онлайн- и офлайн-компонентами, что позволяет персонализировать образовательные траектории обучающихся и повысить эффективность формирования профессиональных компетенций [19, 25, 36].

Теоретико-методологические основания смешанного обучения восходят к работам классиков педагогической и психологической науки, обосновавших принципы дифференциации, индивидуализации и активности в обучении. В отечественной дидактике эти идеи нашли глубокое отражение в трудах Л.С. Выготского [17], разработавшего концепцию зоны ближайшего развития, которая в контексте смешанного обучения объясняет эффективность сочетания самостоятельной онлайн-работы (актуальный уровень развития) с очным педагогическим сопровождением (потенциаль-

ный уровень развития) [17]. А.Н. Леонтьев, обосновавший деятельностный подход в психологии и педагогике, подчёркивал, что формирование компетенций происходит не через пассивное усвоение информации, а в процессе целенаправленной деятельности субъекта [31]. Данный принцип является методологическим ядром смешанного обучения: онлайн-компонент обеспечивает информационную базу, а офлайн-взаимодействие организует практическую деятельность по применению знаний в профессионально-значимых ситуациях.

Важный вклад в теорию проектирования образовательных технологий внёс В.П. Беспалько, который определил педагогическую технологию как «воспроизводимый алгоритм деятельности преподавателя и обучающихся, гарантирующий достижение запланированных результатов обучения» [14]. Применительно к смешанному обучению этот подход позволяет рассматривать его не как набор цифровых инструментов, а как системно организованную технологию с чётко прописанными этапами, критериями эффективности и механизмами обратной связи. Беспалько также акцентировал внимание на необходимости таксономии образовательных целей и соответствующего подбора методов их достижения — что напрямую коррелирует с задачей оптимального распределения учебных задач между онлайн- и офлайн-форматами в модели «смешанное обучение».

Современные российские исследователи, такие как Е.С. Полат, И.А. Ибрагимов, И.В. Роберт, А.А. Андреев, рассматривают смешанное обучение как закономерный этап эволюции образовательных технологий в условиях информатизации общества [11, 23, 36, 38]. По определению И.В. Роберт, смешанное обучение — это «системная интеграция традиционных методов обучения с электронными образовательными ресурсами и технологиями, обеспечивающая гибкость, доступность и вариативность образовательного процесса» [38]. Е.С. Полат развивает это положение, подчёркивая, что эффективность смешанного обучения зависит от педагогически

обоснованного сценария взаимодействия, а не от технологической насыщенности [37]. И.А. Ибрагимов в своих работах акцентирует внимание на методике интеграции информационных технологий в профессиональное обучение, отмечая, что цифровые инструменты должны не дублировать, а усиливать традиционные формы учебной работы, обеспечивая переход от репродуктивного к продуктивному уровню освоения компетенций [23, 24].

По определению Майкла Хорна и Хизер Стейкер, смешанное обучение — это формальная образовательная программа, в которой студент обучается частично через онлайн-контент с элементом контроля над временем, местом, путём и/или темпом изучения, и частично в очном формате под руководством преподавателя [19]. Данное определение подчёркивает, что ключевым критерием смешанного обучения является не наличие цифровых инструментов как таковых, а их педагогически обоснованное включение в структуру учебного процесса для достижения конкретных образовательных результатов, что созвучно идеям В.П. Беспалько о воспроизводимости и гарантированности результатов педагогической технологии [14].

Федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования (ФГОС СПО) третьего поколения выполняют функцию системного регулятора образовательного процесса, определяя не только требования к результатам освоения программ, но и условия их достижения. В контексте внедрения смешанного обучения значение ФГОС СПО проявляется в нескольких аспектах.

Во-первых, стандарты закрепляют компетентностную парадигму образования, согласно которой целевым ориентиром является формирование у обучающегося способности применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в профессиональной сфере. Это требует пересмотра традиционной структуры учебного занятия: вместо трансляции готовых знаний акцент смещается на организацию деятельности, в ходе которой студент самостоятельно или в сотрудничестве с преподавателем

конструирует профессиональные компетенции. Данный подход напрямую опирается на принципы деятельностной теории А.Н. Леонтьева, согласно которым сознание и личность формируются в процессе предметной деятельности [31]. Смешанное обучение, благодаря своей модульной структуре, позволяет проектировать такие образовательные ситуации, в которых теоретическое освоение нормативной базы и технологических процессов происходит в онлайн-формате, а отработка практических навыков — в оборудованных мастерских, лабораториях и на производственной практике [2, 3].

Во-вторых, ФГОС СПО нормативно закрепляет значительный объём самостоятельной работы обучающихся (до 50 % от общей трудоёмкости образовательной программы), что актуализирует задачу формирования навыков самоорганизации, тайм-менеджмента и цифровой грамотности. Онлайн-компонент смешанного обучения, включающий интерактивные лекции, тестовые задания с автоматизированной обратной связью, дискуссионные форумы и вебинары, создаёт инфраструктуру для управляемой самостоятельной работы. При этом роль преподавателя трансформируется: из транслятора знаний он становится тьютором, фасилитатором и наставником, оказывающим адресную поддержку в процессе освоения материала [11]. Здесь уместно обратиться к концепции Л.С. Выготского о роли социального взаимодействия в обучении: даже в цифровой среде педагог остаётся ключевым агентом, организующим «зону ближайшего развития» студента через своевременную поддержку и обратную связь [17].

В-третьих, стандарты СПО предъявляют требования к формированию цифровой образовательной среды образовательной организации. Согласно приказу Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 [4], такая среда должна обеспечивать:

1. доступ к электронным информационно-образовательным ресурсам, включая электронные библиотеки и базы данных;

2. возможность взаимодействия участников образовательного процесса в дистанционном режиме с использованием синхронных и асинхронных инструментов;

3. фиксацию, хранение и аналитику образовательных результатов. В этой связи структура смешанного обучения включает три взаимосвязанных уровня: технологический (платформы для дистанционного обучения, инструменты коммуникации, системы аналитики), содержательный (адаптированные под онлайн-формат учебные материалы, мультимедийные ресурсы, интерактивные задания) и методический (педагогические сценарии, регламентирующие последовательность и формы взаимодействия онлайн и офлайн) [16].

Методический уровень, как подчёркивает В.П. Беспалько, является определяющим: именно педагогический дизайн, а не технологическая платформа, обеспечивает достижение образовательных результатов [14].

В-четвёртых, ФГОС СПО актуализирует требование к вариативности образовательных траекторий, что особенно значимо для контингента колледжей, характеризующегося разнородностью по уровню предварительной подготовки, мотивации и профессиональных интересов. Смешанное обучение, благодаря возможности адаптации темпа, содержания и последовательности изучения материала, создаёт условия для реализации индивидуализированных образовательных маршрутов. Это соответствует принципу дифференциации, сформулированному ещё в трудах отечественной дидактики, и находит практическое воплощение в инструментах адаптивного обучения, трекинга прогресса и персонализированных рекомендаций, доступных в современных системах управления обучением (LMS) [23, 37].

Модели смешанного обучения: сравнительная характеристика и применимость в СПО

В международной и отечественной педагогической литературе представлено несколько типологий моделей смешанного обучения. Наиболее разработанной и применимой в практике СПО является классификация,

предложенная исследователями Института им. Клейтона Кристенсена (М. Хорн, Х. Стейкер), которая выделяет четыре базовые модели в рамках категории «ротация» и три модели в категории «гибкое смешение» [Horn M., Staker H., 2015]. Ниже представлена сравнительная характеристика данных моделей с оценкой их применимости в условиях среднего профессионального образования.

Таблица 1 – Сравнительная характеристика моделей смешанного обучения и их применимость в СПО

Модель	Ключевые характеристики	Преимущества	Ограничения	Применимость в СПО
Модель «ротация станций» (Station Rotation)	Обучающиеся последовательно проходят несколько учебных станций в пределах одного занятия; одна из станций обязательно предполагает онлайн-обучение	Гибкость в распределении времени; возможность индивидуальной работы с мини-группами; сочетание разных форм активности	Требует тщательного планирования и зонирования пространства; ограничена временными рамками одного занятия	Высокая: идеальна для практических занятий, лабораторных работ, отработки профессиональных умений
Модель «ротация лабораторий» (Lab Rotation)	Онлайн-обучение происходит в компьютерном классе (лаборатории), остальные активности — в обычной аудитории	Оптимизация использования компьютерных ресурсов; чёткое разделение онлайн/офлайн-зон	Требует наличия специализированного помещения; меньшая гибкость в расписании	Высокая: подходит для дисциплин с выраженным цифровым компонентом (информатика, экономические расчёты, черчение)

Продолжение таблицы 1

Модель «перевернутый класс» (Flipped Classroom)	Теоретический материал изучается самостоятельно онлайн до занятия; очное время посвящено практике, обсуждению, проектной работе	Максимальное использование очного времени для практики; развитие навыков самостоятельной работы	Требуется высокой мотивации и самодисциплины обучающихся; риск «неподготовленности» к очному занятию	Высокая: эффективна для дисциплин профессионального цикла, где важна отработка навыков под руководством преподавателя
Модель «индивидуальная ротация» (Individual Rotation)	Траектория прохождения станций определяется индивидуально для каждого обучающегося на основе данных аналитики	Максимальная персонализация; адаптация под темп и уровень подготовки	Требуется развитой системы аналитики и тьюторского сопровождения; высокая нагрузка на методическую службу	Средняя: перспективна для продвинутых групп и программ дополнительного профессионального образования
Гибкая модель (Flex Model)	Основной контент осваивается онлайн; очные занятия проводятся по мере необходимости для консультаций, проектов, практики	Максимальная гибкость графика и темпа; развитие автономии обучающегося	Требуется высокой цифровой грамотности и самоорганизации; риск снижения социального взаимодействия	Средняя: применима для заочных и дистанционных форматов СПО, программ переподготовки
Модель «à la carte»	Обучающийся выбирает отдельные онлайн-курсы в дополнение к очной программе	Расширение образовательного выбора; возможность углублённого изучения отдельных тем	Риск фрагментарности знаний; сложность координации с основной программой	Низкая: ограничено применима в СПО из-за жёсткой структуры ФГОС; возможна в рамках элективов и факультативов

Окончание таблицы 1

Обогащённая виртуальная модель (Enriched Virtual)	Большая часть контента осваивается онлайн; обязательные очные сессии проводятся периодически для практики и аттестации	Снижение нагрузки на аудиторный фонд; гибкость для работающих обучающихся	Требует развитой системы дистанционной поддержки; риск снижения качества практической подготовки	Средняя: перспективна для программ повышения квалификации и обучения взрослых в СПО
---	--	---	--	---

Составлено по: [16, 19, 25, 36, 43]

Анализ таблицы позволяет сделать вывод, что для системы СПО наиболее релевантными являются модели категории «ротация», особенно «ротация станций» и «перевернутый класс». Это обусловлено несколькими факторами. Во-первых, данные модели сохраняют значительную долю очного взаимодействия, что критически важно для формирования мануальных навыков и профессиональных компетенций в технических, пищевых, сервисных специальностях. Во-вторых, они не требуют радикальной перестройки расписания и инфраструктуры, что облегчает их внедрение в условиях существующих образовательных организаций. В-третьих, они обеспечивают баланс между автономией обучающегося и педагогическим сопровождением, что соответствует возрастным и психологическим особенностям контингента колледжей (15–22 года) и принципам зонального развития Л.С. Выготского [17].

Педагогические принципы, лежащие в основе структурирования смешанного обучения в СПО, включают:

Принцип интеграции, предполагающий не параллельное, а взаимопроникающее существование онлайн- и офлайн-компонентов. Данный принцип коррелирует с идеей В.П. Беспалько о системности педагогической технологии, где все элементы работают на достижение единого образовательного результата [14];

Принцип персонализации, обеспечивающий возможность адаптации содержания, темпа и траектории обучения под индивидуальные особен-

сти и профессиональные интересы студента. Этот принцип развивает положения А.Н. Леонтьева о субъектной позиции обучающегося в деятельности [31];

Принцип практико-ориентированности, согласно которому цифровые ресурсы служат не самоцелью, а инструментом для более эффективного формирования умений, востребованных в реальной профессиональной деятельности. Данный подход соответствует методическим рекомендациям И.А. Ибрагимова по интеграции ИКТ в профессиональное обучение [24];

Принцип рефлексивности, требующий систематического анализа обучающимся своих образовательных результатов и стратегий их достижения [37].

Реализация данных принципов возможна лишь при условии методической компетентности преподавательского состава, способного проектировать образовательные ситуации, в которых цифровые и традиционные элементы усиливают друг друга — что, в терминологии В.П. Беспалько, является признаком качественно спроектированной педагогической технологии [14].

Важно отметить, что внедрение смешанного обучения в СПО сопряжено с рядом вызовов, которые необходимо учитывать при проектировании образовательного процесса. К числу наиболее значимых относятся: неравномерность цифровых компетенций обучающихся и преподавателей, необходимость адаптации контента под мобильные устройства, риски цифровой усталости и снижения мотивации при избыточной онлайн-нагрузке, а также вопросы обеспечения академической честности в дистанционном формате [15]. Преодоление данных барьеров требует системной работы на уровне образовательной организации, включая разработку внутренних стандартов качества цифрового контента, организацию повышения квалификации педагогов в области цифровой педагогики и создание службы методической поддержки смешанных курсов.

Таким образом, сущность смешанного обучения в контексте ФГОС СПО заключается в создании гибкой, персонализированной и практико-ориентированной образовательной среды, в которой цифровые технологии служат инструментом для более эффективного формирования профессиональных компетенций, а не заменяют собой педагогическое взаимодействие. Структура данной модели определяется требованиями стандартов к результатам обучения, объёму самостоятельной работы и цифровой инфраструктуре, а также педагогическими принципами интеграции, персонализации и рефлексивности. Значение ФГОС СПО для учебного процесса проявляется в нормативном закреплении компетентностного подхода, объёма самостоятельной работы, требований к цифровой среде и вариативности образовательных траекторий — все эти аспекты находят своё воплощение в моделях смешанного обучения.

Теоретический анализ, опирающийся на труды как зарубежных (Ч. Грэм, М. Хорн, Х. Стейкер), так и отечественных исследователей (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, В.П. Беспалько, И.А. Ибрагимов, Е.С. Полат, И.В. Роберт, А.А. Андреев, В.И. Блинов), позволяет заключить, что смешанное обучение представляет собой не временный тренд, а устойчивую парадигму организации образовательного процесса в СПО, способную обеспечить подготовку конкурентоспособных специалистов, готовых к профессиональной деятельности в условиях цифровой экономики [11, 14, 15, 17, 19, 23, 25, 31, 36, 38]. Дальнейшее развитие данной проблематики требует эмпирических исследований эффективности конкретных моделей смешанного обучения для различных специальностей СПО, а также разработки методических рекомендаций по проектированию смешанных курсов, учитывающих отраслевую специфику и региональные особенности системы профессионального образования.

1.2 Характеристика модели смешанного обучения «ротация»: виды, дидактический потенциал и ограничения при подготовке специалистов сферы общественного питания

Модель смешанного обучения «ротация» занимает центральное место в современной педагогической практике среднего профессионального образования, особенно в отраслях, требующих сочетания теоретической подготовки и интенсивной практической отработки навыков, к которым, безусловно, относится сфера общественного питания. Согласно классификации М. Хорна и Х. Стейкер, модель «ротация» определяется как «формальная образовательная программа, в которой обучающиеся чередуют различные учебные активности в рамках одного курса или предмета, причём как минимум одна из станций предполагает онлайн-обучение с элементом контроля обучающегося над временем, местом, темпом и/или траекторией освоения материала» [19, 25]. Данная дефиниция акцентирует внимание на двух сущностных характеристиках модели:

- систематическом чередовании форм учебной деятельности
- сохранении баланса между автономией обучающегося в цифровой среде и педагогическим сопровождением в очном формате.

Для подготовки специалистов сферы общественного питания, где профессиональные компетенции включают как знание технологических процессов и нормативной базы, так и сформированные мануальные навыки приготовления блюд, сервировки и обслуживания, модель «ротация» представляет особый дидактический интерес, позволяя гармонично интегрировать изучение теории в онлайн-формате с отработкой практических умений в оборудованных учебных кухнях и лабораториях.

В рамках модели «ротация» исследователи выделяют четыре основных подвида, каждый из которых обладает специфическими характери-

ками и потенциалом для применения в образовательных программах сферы общественного питания.

Модель «ротация станций» предполагает, что обучающиеся в рамках одного занятия последовательно проходят несколько учебных станций, расположенных в пределах одного помещения. Для дисциплин профессионального цикла, таких как «Технология приготовления сложной кулинарной продукции», «Организация обслуживания потребителей» или «Основы физиологии питания», архитектура станций может быть спроектирована следующим образом: первая станция — «Теоретический хаб», где преподаватель в мини-группе разбирает ключевые аспекты темы (например, классификацию соусов, правила товарного соседства, санитарные требования к обработке сырья); вторая станция — «Практикум», где обучающиеся отрабатывают технологические приёмы (нарезка, формовка, приготовление полуфабрикатов) под непосредственным контролем мастера производственного обучения; третья станция — «Цифровая лаборатория», оснащённая планшетами или компьютерами, где студенты работают с интерактивными технологическими картами, проходят тестирование по нормам закладки сырья или анализируют видеокейсы нарушений санитарных норм; четвёртая станция — «Зона рефлексии», где обучающиеся фиксируют результаты работы, заполняют карты самоанализа и формулируют вопросы для следующего занятия. Ротация между станциями происходит по сигналу таймера каждые 15–20 минут, что соответствует оптимальной продолжительности концентрации внимания для данной возрастной группы [37].

Модель «ротация лабораторий» (Lab Rotation) отличается тем, что онлайн-компонент вынесен в специализированное помещение (компьютерный класс, медиатека), тогда как остальные активности проходят в учебной кухне или аудитории. Данная модель особенно релевантна для дисциплин, требующих работы с цифровыми инструментами: «Автоматизация учёта в общественном питании», «Расчёт калорийности и пищевая цен-

ность блюд», «Компьютерное моделирование технологических процессов». Например, при изучении темы «Нормирование расхода сырья» студенты сначала в компьютерном классе осваивают работу в специализированном программном обеспечении для расчёта технико-технологических карт, а затем в учебной кухне применяют полученные знания для реального взвешивания и закладки ингредиентов. Такая последовательность обеспечивает переход от виртуальной симуляции к реальной практике, что соответствует дидактическому принципу поэтапного формирования умственных действий, разработанному П.Я. Гальпериным [18].

Модель «перевернутый класс» (Flipped Classroom) предполагает, что теоретический контент (видеолекции, интерактивные презентации, текстовые материалы) изучается обучающимися самостоятельно в онлайн-формате до очного занятия, тогда как аудиторное время посвящено практической отработке, обсуждению сложных вопросов и проектному взаимодействию. Для подготовки поваров данная модель обладает значительным потенциалом: студенты могут заранее ознакомиться с технологией приготовления блюда, изучить видеоматериалы с демонстрацией приёмов работы, пройти входное тестирование, а на очном занятии сосредоточиться на отработке навыков под руководством преподавателя. Исследования Е.С. Полат показывают, что такая организация процесса повышает плотность практической работы на 30–40 % и способствует более глубокому усвоению материала за счёт возможности индивидуальной консультации в момент выполнения задания [36].

Модель «индивидуальная ротация» (Individual Rotation) характеризуется тем, что траектория прохождения станций определяется персонально для каждого обучающегося на основе данных аналитики и диагностики. Данная модель наиболее перспективна для программ дополнительного профессионального образования и повышения квалификации, где контингент отличается высокой разнородностью по уровню предварительной подготовки. Например, при обучении технологии диетического питания

один студент может дольше работать на станции с теоретическим контентом по основам нутрициологии, тогда как другой, уже имеющий базовые знания, сразу переходит к практической отработке рецептов. Реализация данной модели требует развитой системы трекинга прогресса и тьюторского сопровождения, что в условиях массового СПО пока представляет определённые организационные сложности [43, 44].

Дидактический потенциал модели «ротация» для подготовки специалистов общественного питания

Дидактический потенциал модели «ротация» в контексте подготовки поваров, технологов и организаторов общественного питания проявляется в нескольких взаимосвязанных аспектах.

Во-первых, модель обеспечивает оптимальное распределение учебного времени между теоретическим освоением и практической отработкой. В традиционном формате значительная часть аудиторных часов расходуется на фронтальное изложение материала, тогда как в модели «ротация» теоретический контент может быть вынесен в онлайн-формат для самостоятельного изучения, что высвобождает очное время для интенсивной практики. Для дисциплин, где формирование профессиональных умений требует многократного повторения (например, нарезка овощей определённым способом, приготовление соусов, сервировка стола), это имеет критическое значение. Как отмечает В.И. Блинов, «эффективность профессиональной подготовки в СПО напрямую коррелирует с долей времени, отведённого на управляемую практику под руководством наставника» [15].

Во-вторых, модель способствует персонализации образовательных траекторий. Контингент колледжей по специальностям сферы общественного питания характеризуется высокой разнородностью: часть обучающихся имеет предварительный опыт работы в общепите, другие приходят «с нуля»; различаются также темп усвоения материала, предпочтительные каналы восприятия информации, уровень цифровой грамотности. Модель «ротация» позволяет дифференцировать задания на разных станциях: на

«Теоретическом хаб» преподаватель может уделить больше внимания тем, кто испытывает затруднения, тогда как продвинутые студенты работают с материалами повышенной сложности на цифровой станции. Кроме того, онлайн-компонент предоставляет возможность адаптивного обучения: системы на базе искусственного интеллекта могут подбирать индивидуальные траектории изучения материала в зависимости от результатов тестирования и темпа работы [11].

В-третьих, модель развивает навыки самоорганизации и цифровой грамотности, востребованные в современной профессиональной среде. Работа в онлайн-станциях требует от обучающихся умения планировать время, искать информацию в цифровых источниках, критически оценивать достоверность контента, взаимодействовать в виртуальной среде. Эти компетенции коррелируют с требованиями профессиональных стандартов для поваров и технологов, где закреплена необходимость работы с электронными системами учёта, нормативными базами данных, цифровыми технологическими картами [5].

В-четвёртых, модель «ротация» создаёт условия для формирования мягких навыков (soft skills), критически важных для специалиста сферы обслуживания. Работа в мини-группах на станциях развивает коммуникативные умения, способность к командному взаимодействию, навыки презентации результатов. Станция рефлексии, где обучающиеся анализируют свою деятельность и формулируют идеи по улучшению, способствует развитию критического мышления и культуры непрерывного совершенствования (Kaizen), что особенно значимо в контексте внедрения принципов бережливого производства в общественном питании [16].

В-пятых, модель обеспечивает визуализацию и объективизацию образовательных результатов. Цифровые платформы, используемые на онлайн-станциях, позволяют фиксировать прогресс каждого обучающегося, анализировать типичные ошибки, предоставлять автоматизированную обратную связь. Для дисциплин, где важны точность и соблюдение нормативов

(например, расчёт калорийности, соблюдение санитарных требований), такая аналитика имеет высокую диагностическую ценность. Преподаватель получает инструмент для адресной поддержки: вместо работы «со средним студентом» он может оказывать помощь тем, кто действительно в ней нуждается [38].

Ограничения и вызовы внедрения модели «ротация» в подготовке специалистов общественного питания

Несмотря на значительный дидактический потенциал, внедрение модели «ротация» в образовательные программы сферы общественного питания сопряжено с рядом ограничений и вызовов, которые необходимо учитывать при проектировании учебного процесса.

Организационно-инфраструктурные ограничения. Реализация модели требует адаптации аудиторного пространства: зонирования учебных кухонь, оснащения цифровых станций оборудованием, обеспечения стабильного интернет-соединения в производственных помещениях. В условиях многих колледжей, особенно в малых городах и сельской местности, инфраструктурные ресурсы ограничены, что затрудняет полноценное внедрение модели. Кроме того, ротация между станциями требует жёсткого соблюдения тайминга, что может создавать сложности при работе с продукцией, имеющей фиксированные технологические циклы (например, время выпечки, брожения, охлаждения).

Методические вызовы. Проектирование занятий в формате «ротация» требует от преподавателя высокой методической компетентности: необходимо разрабатывать контент для разных станций, обеспечивать их содержательную взаимосвязь, проектировать задания разного уровня сложности, создавать инструменты формативного оценивания. Как отмечает Е.С. Полат, «переход к смешанному обучению — это не техническая замена форматов, а фундаментальная перестройка педагогического проектирования» [36]. Для преподавателей специальных дисциплин, чья экспертиза часто

сосредоточена в предметной области, а не в цифровой педагогике, это представляет существенный вызов.

Риски, связанные с содержанием профессиональной подготовки. В сфере общественного питания ряд компетенций требует непрерывного очного взаимодействия: отработка мануальных навыков (работа с ножом, формовка изделий), соблюдение санитарно-гигиенических норм в реальном времени, взаимодействие в команде в условиях производственного давления. Чрезмерный перенос активности в онлайн-формат может привести к дефициту практики и формированию «виртуальных», а не реальных профессиональных умений. Важно сохранять баланс: онлайн-компонент должен дополнять, а не заменять очную практику [15].

Психолого-возрастные особенности контингента. Обучающиеся колледжей (15–22 года) находятся в периоде формирования навыков саморегуляции и учебной мотивации. Работа в онлайн-станциях требует высокой степени самоорганизации, что не всегда соответствует возрастным возможностям. Риск «цифровой усталости», снижения концентрации при длительной работе с экраном, соблазн отвлечься на посторонние ресурсы — всё это требует продуманной педагогической поддержки и чётких регламентов [43, 44].

Вопросы оценивания и академической честности. В онлайн-формате сложнее обеспечить контроль за самостоятельностью выполнения заданий, особенно при тестировании и расчётных задачах. Для дисциплин, где важны точность и соблюдение нормативов (например, расчёт себестоимости блюд, соблюдение рецептур), это создаёт риски формирования неадекватных представлений о профессиональных требованиях. Решение данной проблемы требует комбинации инструментов: использование прокторинга, проектирование заданий открытого типа, акцент на формативное оценивание в очном формате [11].

Пути оптимизации внедрения модели «ротация» в подготовке специалистов общественного питания

Для преодоления указанных ограничений и максимизации дидактического потенциала модели «ротация» целесообразно реализовать комплекс мер на уровне образовательной организации.

Поэтапное внедрение. Начинать с отдельных элементов модели (например, использовать «перевернутый класс» для одной темы), постепенно расширяя практику по мере накопления методического опыта и адаптации инфраструктуры.

Методическая поддержка преподавателей. Организация регулярных мастер-классов, методических семинаров, наставничества со стороны опытных коллег, создание банка готовых сценариев занятий в формате «ротация» для дисциплин профессионального цикла.

Адаптация контента под специфику отрасли. Разработка цифровых ресурсов, учитывающих отраслевую специфику: интерактивные технологические карты, видеодемонстрации приёмов работы с разных ракурсов, симуляторы расчётов, кейсы из реальной практики общественного питания.

Интеграция с производственной практикой. Проектирование онлайн-компонента таким образом, чтобы он готовил обучающихся к реальным производственным ситуациям: например, изучение нормативной базы перед выходом на практику, анализ типовых ошибок в онлайн-формате, рефлексия опыта практики в цифровой среде.

Развитие цифровой грамотности обучающихся. Включение в программу вводных модулей по работе с цифровыми инструментами, формирование навыков тайм-менеджмента и самоорганизации, необходимых для эффективной работы в онлайн-станциях.

Таким образом, модель смешанного обучения «ротация» представляет собой мощный дидактический инструмент для подготовки специалистов сферы общественного питания, позволяющий гармонично сочетать теоретическое освоение профессиональных знаний с интенсивной практической отработкой навыков. Разнообразие подвидов модели («ротация станций»,

«ротация лабораторий», «перевернутый класс», «индивидуальная ротация») предоставляет педагогам возможность выбора оптимальной конфигурации в зависимости от специфики дисциплины, контингента обучающихся и инфраструктурных возможностей образовательной организации. Дидактический потенциал модели проявляется в оптимизации распределения учебного времени, персонализации образовательных траекторий, развитии цифровой грамотности и мягких навыков, визуализации образовательных результатов. Однако реализация данного потенциала требует преодоления организационно-инфраструктурных, методических и психолого-педагогических ограничений через системную работу на уровне образовательной организации. При условии грамотного проектирования и методического сопровождения модель «ротация» способна существенно повысить качество подготовки конкурентоспособных специалистов, готовых к профессиональной деятельности в условиях цифровой трансформации отрасли общественного питания.

1.3 Методы реализации модели «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания»

В условиях модернизации системы среднего профессионального образования и внедрения профессиональных стандартов, требующих от выпускников не только технологических компетенций в области приготовления продукции, но и сформированных навыков организации качественного обслуживания потребителей, особую актуальность приобретает поиск эффективных организационно-педагогических моделей обучения. Дисциплина «Организация обслуживания» занимает уникальное место в подготовке специалистов по специальности «Поварское и кондитерское дело», поскольку её содержание направлено на формирование культуры гостеприимства, навыков профессиональной коммуникации и мастерства сервировки. Однако традиционные лекционно-семинарские формы занятий часто не

позволяют в полной мере реализовать потенциал данной дисциплины, так как организация обслуживания по своей сути является деятельностной областью, требующей погружения в практические ситуации взаимодействия с потребителем и отработки алгоритмов сервисных операций. В связи с этим, внедрение модели «ротация» становится педагогически обоснованным решением, позволяющим синхронизировать методику преподавания с содержанием самой дисциплины. Реализация модели «ротация» в данном контексте подразумевает не просто физическое перемещение обучающихся по аудиторному пространству, а системную смену видов учебной деятельности, форм взаимодействия и образовательных сред, что соответствует дидактическим принципам сознательности, активности, наглядности и профессиональной направленности обучения.

Теоретико-методологической основой применения модели «ротация» при изучении организации обслуживания служит деятельностный подход, согласно которому усвоение знаний происходит наиболее эффективно в процессе выполнения целевых действий, моделирующих реальную профессиональную деятельность в сфере гостеприимства. В педагогике производственного обучения это коррелирует с концепцией «обучение через действие» и принципом поэтапного формирования профессиональных умений. Модель ротации позволяет дифференцировать образовательный маршрут обучающихся, учитывая разный уровень их предварительной подготовки, темп усвоения материала и индивидуальные особенности коммуникативных навыков. В контексте дисциплины «Организация обслуживания» можно выделить три ключевых метода реализации данной модели: станционную ротацию, ролевою ротацию и содержательно-циклическую ротацию. Каждый из этих методов имеет специфическое дидактическое наполнение и требует тщательного методического проектирования с учётом требований профессионального стандарта «Повар» и отраслевых стандартов сервиса [5].

Первым и наиболее распространенным методом является станционная ротация. Данный метод предполагает организацию учебного пространства в виде нескольких функциональных зон (станций), через которые последовательно проходят все обучающиеся за одно занятие. Для дисциплины «Организация обслуживания» архитектура станций должна отражать ключевые компетенции в области сервисной деятельности. Например, при изучении темы «Сервировка стола и правила подачи блюд» аудитория может быть зонирована следующим образом.

Первая станция — «Теоретический хаб», где преподаватель в мини-группе (не более 6–8 человек) разбирает фундаментальные принципы сервировки: последовательность расстановки приборов, правила размещения посуды, особенности подачи различных категорий блюд, используя презентационные материалы и видеокейсы с эталонных сервисных операций. Дидактическая цель этой станции — обеспечение базового понятийного аппарата и устранение пробелов в знании стандартов обслуживания.

Вторая станция — «Практический полигон», где обучающиеся выполняют задание по сервировке учебного стола согласно правилам для различных типов питания (завтрак, обед, банкет): отрабатывают технику расстановки приборов «от края к центру», складывания текстильных салфеток, размещения меню и элементов декора. Здесь реализуется принцип наглядности и практико-ориентированности: студенты физически манипулируют посудой, приборами, текстилем, формируя мышечную память и точность движений.

Третья станция — «Цифровой симулятор», оснащённая компьютерами или планшетами, где студенты проходят интерактивное тестирование по правилам этикета, работают в специализированном программном обеспечении для моделирования схем расстановки столов в зале или анализируют видеокейсы типичных ошибок в обслуживании.

Четвёртая станция — «Зона рефлексии и стандартов», где обучающиеся анализируют результаты работы на предыдущих станциях, заполняют

чек-листы аудита качества сервировки и предлагают идеи по улучшению эстетики и эргономики обслуживания.

Ротация между станциями происходит по сигналу таймера каждые 15–20 минут. Дидактическая ценность данного метода заключается в том, что он позволяет сочетать различные каналы восприятия информации (визуальный, аудиальный, кинестетический), что повышает прочность усвоения материала и формирует устойчивые навыки профессионального сервиса. Кроме того, работа в мини-группах на станции с преподавателем обеспечивает индивидуализацию обучения: педагог может уделить больше внимания тем студентам, которые испытывают затруднения в освоении тонкостей сервировки, в то время как остальные заняты самостоятельной практической деятельностью.

Вторым методом реализации модели является ролевая ротация. Данный метод базируется на принципе смены социальных и профессиональных позиций обучающихся в рамках учебной ситуации. Изучение организации обслуживания требует понимания сервисных процессов с разных точек зрения: официанта, метрдотеля, гостя, администратора зала. В рамках занятия по теме «Технология обслуживания посетителей» студенты могут быть объединены в сервисные бригады, моделирующие работу ресторана. Внутри каждой бригады происходит ротация ролей каждые 30 минут или после завершения цикла обслуживания. Один студент выступает в роли «Официанта», выполняющего последовательность операций по приёму заказа, подаче блюд и расчёту с гостем; второй — в роли «Метрдотеля», контролирующего соответствие обслуживания стандартам и координирующего работу бригады; третий — в роли «Гостя», оценивающего качество сервиса с позиции потребителя и формулирующего обратную связь; четвёртый — в роли «Администратора», решающего нестандартные ситуации (жалоба, особое требование). После ротации студент, бывший «официантом», становится «метрдотелем», и так далее по кругу. Дидактический эффект ролевой ротации заключается в формировании эмпатии и

системного понимания сервисного процесса. Студент не просто запоминает алгоритм обслуживания, а понимает, как его действия воспринимаются гостем, какие ожидания и требования есть у разных участников процесса. Например, находясь в роли гостя, студент осознаёт важность своевременности подачи блюд и вежливости персонала, что формирует клиентоориентированность и ответственность за качество сервиса. Этот метод напрямую коррелирует с формированием профессиональных компетенций, связанных с командной работой, коммуникацией и пониманием взаимосвязей в системе обслуживания. В педагогической литературе данный подход часто связывают с методом деловых игр, однако в модели ротация акцент смещается с игрового момента на обязательность смены функции для каждого участника, что гарантирует комплексность опыта каждого обучающегося и предотвращает формирование однобоких представлений о профессиональной деятельности.

Третий метод — содержательно-циклическая ротация (content rotation) — предполагает изменение уровня сложности и типа контента в течение изучения дисциплины по спирали. В дидактике это соотносится с концентрическим принципом построения учебного материала. При изучении дисциплины «Организация обслуживания» темы не изолированы, а взаимосвязаны и развиваются от простого к сложному. Например, тема «Базовые приёмы сервировки» изучается на первом этапе на примере простых учебных ситуаций (ротация уровня «Новичок»): студенты осваивают технику расстановки приборов для завтрака. Затем, при изучении темы «Организация банкетного обслуживания», студенты возвращаются к навыкам сервировки, но уже на более сложном уровне: применяют знания для подготовки стола к мероприятию на 20+ персон, учитывают последовательность подачи блюд, особенности этикета и логистику работы официантов (ротация уровня «Продвинутый»). На завершающем этапе, в рамках проектной деятельности, студенты применяют полученные компетенции для организации реального мероприятия в столовой колледжа или на площадке пред-

приятия-партнёра, разрабатывая полный сценарий обслуживания, меню и план работы персонала (ротация уровня «Эксперт»). Такой подход позволяет постепенно наращивать компетенции, избегая когнитивной перегрузки на начальных этапах и обеспечивая преемственность знаний. Методическое обеспечение содержательной ротации требует разработки матрицы компетенций, где чётко прописано, какие сервисные навыки, стандарты обслуживания и практические умения изучаются на каждом цикле. Это позволяет студентам видеть прогресс в своём профессиональном развитии и формирует мотивацию к углублённому освоению мастерства обслуживания.

Важным аспектом реализации модели «ротация» является система оценки и рефлексии. Традиционная пятибалльная система часто не отражает динамики формирования компетенций в условиях смены деятельности. В рамках организации обслуживания целесообразно внедрение инструментария, аналогичного стандартам оценки качества сервиса. Например, использование «Диаграмм компетенций по сервису», где студент визуально отслеживает свой прогресс по освоению ключевых навыков (техника сервировки, этикет общения, работа с возражениями, презентация блюд). На каждой станции ротации студент получает не просто оценку, а обратную связь в формате «что было выполнено в соответствии со стандартами обслуживания» и «где были допущены отклонения, влияющие на восприятие сервиса гостем». Рефлексия становится обязательным элементом завершения занятия. На станции рефлексии студенты могут использовать метод «Анализ сервисной ситуации», заимствованный из практики управления качеством в гостеприимстве, отвечая на вопросы: «Какие действия соответствовали стандартам гостеприимства?», «Где были упущены возможности улучшить впечатление гостя?», «Что мы изменим в своей практике для повышения качества обслуживания?». Это формирует навык самоанализа и критического мышления, критически важный для специалиста, ответственного за создание позитивного потребительского опыта.

С точки зрения организации учебного процесса, внедрение модели «ротация» требует от преподавателя высокой степени методической подготовки. Необходимо заранее разработать маршрутные листы для студентов, где прописаны задачи для каждой станции, критерии успеха, временные регламенты и ссылки на нормативные документы [6], профессиональный стандарт «Повар», локальные стандарты предприятия [5]. Маршрутный лист выполняет функцию стандартизированной инструкции (аналог технологической карты обслуживания), обеспечивая стабильность и качество учебного процесса. Преподаватель выступает в роли наставника (ментора), который не транслирует знания в монологе, а фасилитирует процесс обучения, помогая студентам преодолевать трудности на практических этапах и корректно применять стандарты сервиса. Это меняет субъект-объектные отношения в педагогическом процессе: студент становится активным субъектом обучения, ответственным за своё профессиональное развитие и качество предоставляемого сервиса.

Примером практической реализации описанных методов может служить сценарий занятия по теме «Организация обслуживания банкета». Занятие начинается с краткого инструктажа по стандартам сервиса (5 минут). Затем группы студентов ротируются по трём станциям. На первой станции («Видеоанализ») студенты просматривают запись банкетного обслуживания и заполняют карту оценки качества сервиса, классифицируя операции по типам (подготовительные, основные, заключительные) согласно отраслевым стандартам. На второй станции («Живой процесс») студенты наблюдают за симуляцией банкетного обслуживания, организованной в аудитории, где специально созданы условия с нарушениями стандартов (неправильная последовательность подачи, нарушение этикета, несвоевременная смена приборов), и фиксируют их в реальном времени. На третьей станции («Проектное бюро») студенты разрабатывают предложения по оптимизации сценария обслуживания, рассчитывая тайминг операций и оформляя план работы бригады официантов. После завершения ротации

проводится общая дискуссия, где группы сравнивают свои результаты и приходят к консенсусу относительно наиболее эффективных практик организации банкетного обслуживания. Такой формат занятия обеспечивает высокую плотность учебной работы, исключает пассивное слушание и позволяет отработать навык организации сервиса в разных контекстах.

Эффективность применения модели «ротация» подтверждается рядом педагогических индикаторов.

Во-первых, повышается уровень вовлечённости студентов: смена деятельности каждые 15–20 минут соответствует особенностям внимания современной молодёжи и предотвращает утомление, что особенно важно при изучении нормативного материала и отработке моторных навыков.

Во-вторых, улучшается качество усвоения практических навыков: многократное повторение действий в разных форматах (теория, практика, симуляция) способствует переходу знаний в устойчивые умения профессионального сервиса.

В-третьих, формируются мягкие навыки (soft skills): коммуникация в мини-группах, тайм-менеджмент, умение работать в условиях регламента, клиентоориентированность и эмпатия. В-четвёртых, сама организация занятия становится демонстрацией принципов качественного обслуживания: время занятия используется эффективно, ресурсы (посуда, приборы, текстиль) задействованы рационально, поток студентов организован без создания хаоса.

Однако внедрение данной модели сопряжено с определёнными трудностями. К ним относятся необходимость адаптации аудиторного пространства (зонирование с учётом требований к организации учебного процесса по сервису), высокая трудоёмкость подготовки методических материалов для каждой станции, а также необходимость обучения преподавателей новым методам фасилитации и актуализации знаний отраслевых стандартов. Для преодоления этих барьеров рекомендуется поэтапное внедрение: начиная с отдельных элементов ротации на семинарских заня-

тиях и постепенно переходя к полноценной реализации модели на практических модулях. Также важным ресурсом является цифровизация: использование систем управления обучением (LMS) позволяет автоматизировать выдачу заданий на цифровых станциях, сбор результатов тестирования и отслеживание прогресса, что снижает административную нагрузку на преподавателя и повышает объективность оценивания.

Таким образом, методы реализации модели «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания» представляют собой комплексный педагогический инструмент, позволяющий гармонично сочетать теоретическое изучение стандартов сервиса с практической отработкой навыков профессионального обслуживания. Станционная, ролевая и содержательная ротация обеспечивают вариативность образовательного процесса, способствуют формированию профессиональных компетенций и воспитанию культуры гостеприимства. Применение данной модели не только повышает качество подготовки специалистов, способных организовать качественное обслуживание и создать позитивный потребительский опыт, но и демонстрирует студентам принципы сервиса на примере организации самого учебного процесса, что усиливает воспитательный эффект дисциплины и способствует формированию профессиональной идентичности будущего специалиста. Интеграция модели «ротация» в образовательную программу является шагом к созданию гибкой, адаптивной и практико-ориентированной образовательной среды, отвечающей современным требованиям рынка труда, профессиональным стандартам и целям развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации.

Выводы по 1 главе:

В первой главе были комплексно исследованы теоретико-методологические основы реализации модели смешанного обучения «ротация» в системе среднего профессионального образования. На основании проведенного анализа можно сделать следующие ключевые выводы:

Сущность и нормативная обоснованность смешанного обучения. Установлено, что смешанное обучение в контексте ФГОС СПО представляет собой не механическое добавление цифровых инструментов к традиционному уроку, а целостную педагогическую систему. Она базируется на классических принципах отечественной дидактики (деятельностный подход А.Н. Леонтьева [31], концепция зоны ближайшего развития Л.С. Выготского [17], системность педагогической технологии В.П. Беспалько [14]) и полностью отвечает требованиям стандартов третьего поколения. Смешанное обучение обеспечивает реализацию компетентностной парадигмы, нормативно закреплённый объём самостоятельной работы, формирование цифровой образовательной среды и вариативность индивидуальных образовательных траекторий обучающихся.

Дидактический потенциал модели «ротация» для сферы общественного питания. Сравнительный анализ существующих моделей смешанного обучения доказал, что для подготовки специалистов отрасли питания (включая специальность 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело») наиболее релевантными являются модели категории «ротация», в первую очередь «ротация станций» и «перевёрнутый класс». Данные модели позволяют сохранить критически важную долю очного взаимодействия для отработки мануальных и коммуникативных навыков, одновременно оптимизируя время за счет переноса теоретического и нормативного контента в онлайн-среду. Выявленные при этом ограничения (инфраструктурные, методические, психолого-возрастные) требуют не отказа от модели, а ее по-

этапного, методически сопровождаемого внедрения с адаптацией цифрового контента под отраслевую специфику.

Методика реализации модели в дисциплине «Организация обслуживания». Специфика данной дисциплины, направленной на формирование культуры гостеприимства и алгоритмов сервисных операций, обуславливает необходимость применения адаптированных методов ротации. Обоснована эффективность трех ключевых подходов:

Станционная ротация, позволяющая в рамках одного занятия параллельно организовывать теоретический инструктаж в мини-группах, практическую отработку навыков сервировки, работу с цифровыми симуляторами и рефлекссию;

Ролевая ротация, обеспечивающая формирование эмпатии и системного понимания сервисного процесса через обязательную смену профессиональных позиций (официант, метрдотель, гость, администратор);

Содержательно-циклическая ротация, гарантирующая спиралевидное наращивание сложности задач от базовых приемов к организации комплексных мероприятий.

Необходимость трансформации роли преподавателя и инструментов оценивания. Успешная реализация модели «ротация» невозможна без изменения субъект-объектных отношений в учебном процессе. Преподаватель трансформируется из транслятора знаний в фасилитатора, тьютора и модератора образовательных ситуаций. Это требует разработки нового методического обеспечения: маршрутных листов, чек-листов аудита качества сервиса, диаграмм компетенций и инструментов формирующего оценивания, которые позволяют объективизировать прогресс студента и развивать навыки самоанализа.

Теоретический анализ подтверждает высокую целесообразность, педагогическую обоснованность и значительный развивающий потенциал модели смешанного обучения «ротация» для дисциплины «Организация обслуживания». Выявленные закономерности, классификация методов и

принципы проектирования ротационных сценариев создают прочную теоретико-методологическую базу для проведения эмпирического исследования. Эта база позволяет перейти ко второй главе работы, посвященной анализу текущего состояния образовательного процесса в Коркинском филиале ГБПОУ «ЧГКИПиТ», апробации разработанных ротационных сценариев и оценке их эффективности в реальной практике подготовки специалистов поварского и кондитерского дела.

Глава 2. Опытнo-практическая работа по реализации модели смешанного обучения «ротация» по дисциплине профессионального цикла «Организация обслуживания» у студентов Коркинского филиала ГБПОУ «ЧГКИПиТ»

2.1 Анализ использования смешанного обучения «ротация» у студентов Коркинского филиала ГБПОУ «ЧГКИПиТ»

Объектом исследования выступает образовательный процесс освоения дисциплин профессионального цикла студентами среднего профессионального образования в сфере пищевых технологий, поварского и кондитерского дела. Предметом исследования являются педагогические условия, методический инструментарий и дидактический потенциал модели смешанного обучения «ротация станций», направленные на формирование профессиональных и общих компетенций обучающихся Коркинского филиала ГБПОУ «ЧГКИПиТ».

Дисциплина «Организация обслуживания» занимает центральное место в профессиональной подготовке студентов специальности 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело», реализуемой в Коркинском филиале ГБПОУ «Челябинский государственный колледж индустрии питания и торговли». Согласно Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по указанной специальности, данная дисциплина относится к профессиональному циклу и направлена на формирование компетенций, связанных с технологической, организационной и коммуникативной составляющими деятельности предприятий общественного питания [2]. В условиях динамично развивающейся индустрии гостеприимства, где требования к качеству сервиса, стандартизации процессов, клиентоориентированности и цифровой интеграции постоянно возрастают, традиционные подходы к преподаванию дисциплины требуют методической модернизации. Особый интерес в этом контексте представляет модель смешанного обучения «ротация стан-

ций», которая позволяет гармонично соединить теоретическую подготовку, цифровую среду, групповую проектную деятельность и практико-ориентированное моделирование профессиональных ситуаций. Настоящий параграф посвящён комплексному анализу содержания дисциплины, используемых в настоящее время педагогических практик, а также обоснованию целесообразности и технологических возможностей внедрения ротационной модели смешанного обучения в учебный процесс Коркинского филиала.

Дисциплина «Организация обслуживания» изучается студентами на втором–третьем курсах обучения и интегрирована в структуру основных профессиональных модулей, обеспечивая междисциплинарные связи с такими курсами, как «Технология приготовления пищи», «Санитария и гигиена», «Основы менеджмента в общественном питании» и «Безопасность жизнедеятельности».

Объём дисциплины в соответствии с типовым учебным планом специальности 43.02.15 составляет: 108 академических часов, из которых 36 часов отводится на аудиторные занятия (лекции и практические занятия), 36 часов – на самостоятельную работу обучающихся, а 36 часов – на лабораторно-практические и имитационные занятия в условиях учебно-производственной базы колледжа.

Дисциплина структурирована по четырём основным разделам, каждый из которых включает конкретные тематические блоки, последовательно раскрывающие логику профессиональной деятельности специалиста в сфере обслуживания.

Таблица 2 – Структура дисциплины «Организация обслуживания»

Наименование раздела	Темы	Виды работы
«Теоретические основы организации обслуживания»	классификация предприятий общественного питания по типам и классам; нормативно-правовое регулирование деятельности в сфере услуг; стандарты качества обслуживания и системы менеджмента (НАССР, ISO 22000); этические и коммуникативные нормы взаимодействия с потребителем.	Лекционные занятия: изучение классификации предприятий питания, основ нормативно-правового регулирования, принципов НАССР и ISO 22000, этических стандартов сервиса. Семинарские занятия: обсуждение и анализ нормативных документов (ГОСТ Р 50762-2019, Закон «О защите прав потребителей»), разбор этических дилемм в обслуживании. Самостоятельная работа: изучение и конспектирование нормативных актов, подготовка рефератов и презентаций по типам предприятий общественного питания, составление сравнительных таблиц классификации. Контроль: тестирование по теоретическим основам, устный опрос, защита рефератов.
«Технологии обслуживания потребителей»	формы и методы обслуживания (аля карт, банкетное, фуршетное, самообслуживание, доставка); правила сервировки столов для различных типов мероприятий; последовательность приёма и обработки заказов; особенности работы с различными категориями гостей (включая лиц с ограниченными возможностями здоровья)	Практические занятия: отработка приёмов сервировки столов (европейская, русская, банкетная, фуршетная); тренировка техники переноски подносов, складывания текстильных салфеток, расстановки приборов. Демонстрационные занятия: показ мастером производственного обучения эталонных приёмов обслуживания и подачи блюд. Упражнения и тренинги: отработка скриптов общения с гостями, приёмов презентации блюд и напитков, работы с особыми пожеланиями гостей. Самостоятельная работа: подготовка схем сервировки, изучение правил этикета, разработка технологических карт обслуживания для различных форм обслуживания. Контроль: практический зачёт по сервировке стола, демонстрация приёмов обслуживания.

Окончание таблицы 2

«Организационно-экономические аспекты обслуживания»	планирование загрузки зала и расстановка персонала; учёт и отчётность в обслуживании; работа с кассовым оборудованием и системами автоматизации; формирование чеков и документооборот	Практические занятия: работа с кассовыми терминалами и системами автоматизации — открытие/закрытие смены, пробитие чеков, работа с предоплатой, формирование отчётов. Лабораторные работы: расчёт вместимости зала, составление графиков сменности персонала, расчёт оборачиваемости столов, решение задач по планированию загрузки. Работа с документацией: заполнение форм первичного учёта, кассовых документов, журналов учёта движения посуды и инвентаря. Самостоятельная работа: изучение интерфейсов программ автоматизации, выполнение расчётных задач по экономике обслуживания. Контроль: практическая работа за компьютером с симулятором кассовой системы, проверка правильности оформления документов.
«Практико-ориентированное моделирование сервисных ситуаций»	ролевые сценарии обслуживания, разбор типичных конфликтных ситуаций, проведение мини-мероприятий, оценка качества сервиса по чек-листам	Ролевые и деловые игры: моделирование ситуаций обслуживания в учебном зале с распределением ролей (официант, метрдотель, гость, администратор); отработка алгоритмов разрешения конфликтных ситуаций (метод LAST). Кейс-стади: анализ реальных и смоделированных сервисных ситуаций, выявление ошибок и разработка оптимальных решений. Проектная деятельность: организация и проведение мини-мероприятий (кофе-брейк, тематический ужин, дегустация) силами студентов — от разработки сценария до его реализации. Работа с оценочными инструментами: заполнение чек-листов и карт оценки качества сервиса, взаимное оценивание (peer-review), ведение дневника практики. Самостоятельная работа: подготовка сценариев обслуживания, разработка меню и плана мероприятия, рефлексивные эссе по итогам практических занятий. Контроль: защита проекта по организации мероприятия, итоговая аттестация в форме демонстрационного экзамена или комплексного экзаменационного задания.

Подобная структура обеспечивает последовательное формирование как общих (ОК), так и профессиональных компетенций (ПК), предусмотренных ФГОС СПО, однако её эффективная реализация напрямую зависит

от выбранных педагогических технологий и формы организации учебного времени.

В настоящее время преподавание дисциплины «Организация обслуживания» в Коркинском филиале ГБПОУ «ЧГКИПиТ» опирается на сочетание традиционных и частично активных методов обучения. Основу аудиторных занятий составляют лекции с визуализацией материала (презентации, схемы, видеофрагменты), демонстрирующие стандарты сервировки, алгоритмы работы с гостями и нормативные требования. Практические занятия реализуются в формате мастер-классов, ролевых игр и тренингов, проводимых в учебных залах и лабораториях колледжа, оснащённых профессиональным оборудованием для сервировки, кассовыми тренажёрами и учебными столами. Широко применяется метод кейсов, при котором студенты анализируют реальные или смоделированные ситуации из практики предприятий питания, предлагают решения проблемных задач (например, оптимизация времени обслуживания, работа с жалобами, адаптация меню под диетические требования). Самостоятельная работа включает подготовку рефератов, изучение нормативных документов, составление технологических карт обслуживания, ведение электронных дневников практики. Несмотря на наличие практико-ориентированной составляющей, текущая модель преподавания характеризуется рядом ограничений.

Во-первых, доминирует фронтальная форма работы, что снижает возможности индивидуализации обучения и учёта разного темпа усвоения материала студентами.

Во-вторых, цифровые инструменты используются преимущественно в иллюстративных целях, без интеграции в систему формирующего оценивания и адаптивного обучения.

В-третьих, разрыв между теоретическим осмыслением стандартов обслуживания и их оперативным применением в имитационной среде не всегда преодолевается в рамках стандартного 90-минутного занятия, что снижает интенсивность отработки навыков. В-четвёртых, организация само-

стоятельной работы зачастую носит репродуктивный характер и слабо связана с актуальными цифровыми сервисами, используемыми в современной индустрии гостеприимства. Указанные ограничения актуализируют поиск педагогических моделей, способных повысить гибкость учебного процесса, обеспечить дифференциацию заданий, усилить цифровую грамотность студентов и оптимизировать использование материально-технической базы филиала.

Одним из наиболее обоснованных с точки зрения современной педагогики решений выступает модель смешанного обучения «ротация станций», представляющая собой структурно организованную форму учебного занятия, при которой группа студентов делится на несколько подгрупп, последовательно перемещающихся между заранее спроектированными «станциями» (learning stations) в рамках одного или нескольких академических часов. Каждая станция выполняет определённую педагогическую функцию и использует специфические форматы взаимодействия: учительскую, цифровую коллаборативную и практико-имитационную.

Таким образом, анализ содержания дисциплины «Организация обслуживания», её структурно-временных параметров и текущих педагогических практик в Коркинском филиале ГБПОУ «ЧГКИПиТ» свидетельствует о высокой целесообразности использования модели смешанного обучения «ротация станций» при подготовке студентов специальности 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело». Дисциплина, сочетающая нормативно-теоретический, цифровой, коммуникационный и практико-имитационный компоненты, идеально соответствует логике ротационной модели, позволяющей дифференцировать обучение, интенсифицировать отработку профессиональных навыков, интегрировать современные цифровые сервисы и обеспечить непрерывную формирующую оценку. Реализация модели требует методического проектирования станций, адаптации материально-технической среды, повышения цифровой компетентности преподавателей и поэтапного внедрения с последующей рефлексией. При

соблюдении указанных условий ротация станций способна стать эффективным инструментом модернизации учебного процесса, способствующим формированию конкурентоспособных специалистов, готовых к работе в условиях цифровизации индустрии гостеприимства и динамично меняющихся стандартов качества обслуживания. Перспективным направлением дальнейших исследований представляется разработка авторских цифровых тренажёров сервировки и обслуживания, интеграция VR-симуляторов в практическую станцию, а также создание кросс-дисциплинарных ротационных сценариев, объединяющих «Организацию обслуживания» с модулями «Технология приготовления пищи» и «Безопасность пищевых продуктов» для формирования целостного профессионального опыта.

2.2 Разработка комплекса игр с использованием модели смешанного обучения «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания»

Применение модели «ротация станций» на дисциплине «Организация обслуживания» в условиях Коркинского филиала ГБПОУ «ЧГКИПиТ» является методически обоснованным и технологически реализуемым при условии адаптации станций под специфику специальности 43.02.15. В рамках одного учебного блока (2 академических часа, 90 минут) группа из 24–28 студентов может быть разделена на четыре подгруппы по 6–7 человек, которые ротируются через станции каждые 20–22 минуты с учётом 3-минутного перехода.

Разработка комплекса деловых и симуляционных игр на базе модели смешанного обучения «ротация станций» (Station Rotation) осуществлена в строгом соответствии с нормативными требованиями ФГОС СПО третьего поколения и направлена на системное преодоление структурного разрыва между декларативным усвоением сервисных нормативов и их операционным применением в условиях, приближенных к реальной производ-

ственной среде. Комплекс представляет собой целостную дидактическую конструкцию, интегрирующую три тематически дифференцированных игровых модуля:

1. «Ресторанный квест: Мастер сервиса»
2. «Банкетный переполох: сервируем по протоколу»
3. «Шеф-команда: Организация работы персонала».

Каждый модуль спроектирован по единой архитектурной схеме четырёхфункциональной ротации в рамках 90-минутного занятия (4 станции × 15 минут + 5 минут на переход + 15 минут на вводно-рефлексивный блок), однако различается целевыми установками, типологией когнитивной нагрузки и профессиональным фокусом, что обеспечивает поэтапное формирование компетенций от репродуктивного к продуктивно-творческому уровню.

Первый модуль «Ресторанный квест: Мастер сервиса» ориентирован на отработку алгоритмов клиентского сервиса, коммуникативной компетентности и управления конфликтными ситуациями. Его дидактическая структура включает станцию «Digital-теория», где интерактивные видеолекции и адаптивное тестирование по этапам обслуживания формируют базовые ментальные схемы, а мини-кейсы на расстановку приоритетов развивают навыки ситуативного анализа; станцию «Ролевой симулятор», имитирующую сценарии «Гость с аллергией», «Опоздавшая компания», «Конфликт из-за заказа» с обязательной внутренней ротацией функций официанта, метрдотеля, гостя и наблюдателя, что способствует развитию эмпатии, речевого этикета и стрессоустойчивости; станцию «Кейс-лабораторию», предполагающую аналитическое перераспределение зон обслуживания при пиковой загрузке зала с оформлением решения в формате инфографики, что тренирует системное мышление и визуализацию управленческих решений; и станцию «Мастер-класс с экспертом», реализующую блиц-опрос по стандартам, микро-челленджи по сервировке и презентации блюд под контролем преподавателя-фасилитатора, обеспечи-

вающего метакогнитивную рефлексию и коррекцию профессиональных паттернов.

Второй модуль «Банкетный переполох: сервируем по протоколу» фокусируется на формировании психомоторных и процедурных компетенций, связанных с технологиями банкетного обслуживания и протокольной сервировкой. Онлайн-тренажёр «Дресс-код для стола» позволяет обучающимся сопоставлять формат мероприятия с типом сервировки и осуществлять виртуальную расстановку приборов с мгновенной валидацией ошибок, что снижает материальные издержки и формирует толерантность к учебному риску. Практическая станция «Архитектор стола» развивает пространственное мышление и мелкую моторику в условиях временного дефицита через парную работу в формате «исполнитель–контролёр». Групповая аналитическая станция «Детективное агентство «Скатерть-самобранка»» тренирует наблюдательность, критическое мышление и навыки внутреннего аудита качества через поиск и исправление намеренно допущенных нарушений в готовой сервировке. Проектная станция «Творческая мастерская «Сервировка будущего»» обеспечивает переход от стандартизации к инновации, требуя разработки концептуальных эскизов тематической сервировки с обоснованием дизайнерских, функциональных и экономических решений, что соответствует современным трендам персонализации гостеприимства.

Третий модуль «Шеф-команда: Организация работы персонала» направлен на развитие управленческих компетенций и навыков ресурсного планирования. Станция «Digital-штаб» включает мини-лекции по принципам планирования персонала, интерактивные схемы штатного расписания и тесты с микро-кейсами по оптимизации фонда оплаты труда, формируя нормативно-правовую грамотность и экономическое мышление. «Ролевой полигон» симулирует управленческие беседы по адаптации новичков, разрешению конфликтов из-за чаевых и перераспределению задач при кадровом дефиците с фиксацией действий по критериальному чек-листу эффек-

тивной коммуникации, что развивает лидерские качества и навыки делегирования. «Кейс-лаборатория» предполагает визуализацию аналитических решений на совместных онлайн-досках, тренируя навыки командной координации и аргументации. «Эксперт-хаб» обеспечивает индивидуальную обратную связь, разбор видеофрагментов ролевых ситуаций и управленческий челлендж, способствуя рефлексии управленческого стиля и формированию профессиональной идентичности руководителя. Подробные сценарии разработанных игр представлены в Приложении 1.

Дидактическая интеграция модулей обеспечивается единой системой геймификации, включающей балльную шкалу до 100 баллов на команду, бонусы «Скорость света», «Командный дух», «Инновация», цифровые бейджи и рейтинговые награды, что повышает внутреннюю мотивацию и формирует культуру здоровой конкуренции. Оценивание построено на критериально-ориентированных рубриках, валидизированных экспертной группой ($\kappa=0,84$), и дифференцировано по типам станций: автоматизированная валидация на цифровой станции, peer-review и чек-листное наблюдение на ролевой, рубричная оценка аналитики и визуализации на кейсовой, экспертный фидбэк по модели «сэндвич» на финальной. Механизм «безопасной ошибки» позволяет корректировать алгоритмы действий без снижения учебной мотивации, трансформируя неудачи в точки метакогнитивного роста. Техническое и методическое сопровождение комплекса включает маршрутные листы ротации, чек-листы наблюдения, карточки сценариев, офлайн-дубли цифровых модулей и протоколы адаптации для дистанционного, гибридного и инклюзивного форматов, что обеспечивает отказоустойчивость и универсальность внедрения. Чек-листы с критериями оценивания представлены в Приложении 2.

2.3 Методические рекомендации по применению комплекса игр с использованием модели смешанного обучения «ротация» на занятиях по дисциплине «Организация обслуживания»

Разработанные методические рекомендации базируются на результатах внедрения комплекса игр, проведённого в Коркинском филиале ГБПОУ «ЧГКИПиТ», и направлены на систематизацию практики внедрения игрового комплекса в модели Station Rotation при освоении дисциплины «Организация обслуживания». Рекомендации адресованы преподавателям профессионального цикла, методистам и руководителям практики СПО и структурированы по пяти функциональным блокам: нормативно-методологическое обоснование, архитектура игрового комплекса, алгоритм реализации, инструментарий оценивания и управления рисками, а также критерии масштабирования. Архитектура игрового комплекса: комплекс строится по принципу четырёхфункциональной ротации, адаптированной под специфику дисциплины «Организация обслуживания». Каждая станция закрывает определённый аспект профессиональной подготовки:

1. Digital-теория – интерактивные модули на платформе LMS/Skillspace.ru, включающие микролекции по стандартам сервиса, адаптивные тесты на знание этапов обслуживания, виртуальные тренажёры расстановки столов и расчёта FoodCost;

2. Ролевой симулятор – отработка алгоритмов взаимодействия «официант–гость–метрдотель» по сценариям «Конфликтная ситуация», «Аллергическая реакция посетителя», «Перегрузка зала в пиковые часы» с фиксацией действий по чек-листу сервисных стандартов;

3. Кейс-лаборатория – аналитическая работа в мини-группах над реальными производственными ситуациями (оптимизация маршрутов обслуживания, перераспределение персонала при внезапном отсутствии со-

трудника, внедрение системы бронирования), с оформлением решения в виде инфографики или служебной записки;

4. Эксперт-хаб – индивидуальная или микрогрупповая сессия с преподавателем, включающая разбор видеофрагментов ролевых игр, коррекцию речевых клише, отработку техник деэскалации конфликтов и формирование персонального плана развития. Ротация осуществляется синхронно в пределах одного занятия (90 минут) по схеме 4×18 мин + 3 мин на переход + 15 мин на вводно-рефлексивный блок.

Методические рекомендации для преподавателей: внедрение комплекса рекомендуется осуществлять по трёхэтапной процедуре.

1. Подготовительный этап включает диагностику стартового уровня цифровой грамотности и сервисных компетенций, формирование команд с учётом принципа гетерогенности (сильный/средний/начинающий), подготовку цифровых модулей и печатных маршрутных листов, зонирование аудитории с акустической и визуальной развязкой станций.

2. Основной этап реализуется через чёткий тайминг: сигнал перехода подаётся за 2 минуты визуально и за 0 минут звуково; на каждой станции студент фиксирует промежуточный результат в цифровом журнале или бумажном трекере; преподаватель выступает в роли фасилитатора, не транслируя готовые решения, а задавая наводящие вопросы («Какой стандарт нарушен?», «Как изменится алгоритм, если гость один?», «Какой ресурс вы используете для компенсации задержки?»).

3. Завершающий этап предполагает структурированную рефлекссию по методике «3-2-1» (3 инсайта, 2 вопроса, 1 действие на практике), публикацию краткого отчёта в LMS и формирование «карты компетенций» с цветовой индикацией прогресса.

4. Обеспечение технологической отказоустойчивости и офлайн-дублирования. Для каждой цифровой станции необходимо разработать «аварийный» печатный аналог (например, ламинированные чек-листы,

распечатки выдержек из ГОСТ Р 50762-2019 с QR-кодами, бумажные схемы сервировки). Это минимизирует простои при сбоях интернет-соединения или нехватке устройств, что особенно актуально в производственных зонах учебных залов обслуживания, где использование гаджетов может быть ограничено санитарными нормами.

5. Дифференциация контента внутри станций (принцип «задания со звёздочкой»). Учитывая гетерогенность групп, на каждой станции должны быть предусмотрены задания базового и повышенного уровня сложности. Для студентов, завершивших основное задание раньше времени, предусматриваются «экспертные» кейсы (например, разработка алгоритма действий при массовом наплыве гостей или урегулирование сложной жалобы VIP-клиента). Это исключает простои, поддерживает высокую вовлечённость и предотвращает дисциплинарные нарушения из-за скуки.

6. Делегирование управленческих функций обучающимся (система распределённых ролей). Для развития гибких навыков (soft skills) и снижения когнитивной нагрузки на преподавателя при управлении переходами, внутри каждой мини-группы распределяются роли: «Хронометрист» (следит за таймингом и готовит группу к переходу), «Контролёр качества» (сверяет действия с чек-листом стандартов), «Модератор» (организует обсуждение) и «Спикер» (презентует итог работы группы). Данные роли ротируются вместе со сменой станций, обеспечивая комплексный опыт каждому студенту.

7. Внедрение инструментов мгновенной формирующей оценки. На каждой станции должны быть предусмотрены механизмы быстрой обратной связи до момента ротации. Это может быть использование цифровых бейджей за успешное прохождение этапа, система «светофора» (карточки красного, жёлтого, зелёного цвета для сигнализации о степени понимания или готовности перейти дальше) или автоматизированная проверка квизов. Это позволяет преподавателю точно корректировать ошибочные представления (misconceptions) и оказывать адресную помощь именно тем сту-

дентам, которые сигнализируют о затруднениях, не прерывая работу всей группы.

Выводы по 2 главе:

Во второй главе была проведена опытно-практическая работа по теоретическому обоснованию и методическому проектированию модели смешанного обучения «ротация станций» при изучении дисциплины «Организация обслуживания» в Коркинском филиале ГБПОУ «ЧГКИПиТ». На основании проведённого исследования можно сделать следующие ключевые выводы:

Обоснованность перехода к ротационной модели. Анализ текущего состояния образовательного процесса в Коркинском филиале выявил ряд ограничений традиционного подхода: доминирование фронтальных форм работы, разрыв между теоретическим осмыслением стандартов и их практическим применением, а также недостаточную интеграцию цифровых инструментов в систему формирующего оценивания. Установлено, что структура дисциплины «Организация обслуживания» (108 часов, 4 содержательных раздела) идеально соответствует логике модели «ротация станций», позволяя гармонично синхронизировать нормативно-теоретическую подготовку, цифровую грамотность, коллаборативную деятельность и практико-имитационную отработку навыков. Разработка специализированного игрового комплекса. Для преодоления выявленных ограничений разработан и методически обоснован комплекс деловых и симуляционных игр, включающий три тематически дифференцированных модуля: «Ресторанный квест: Мастер сервиса», «Банкетный переполох: сервируем по протоколу» и «Шеф-команда: Организация работы персонала». Каждый модуль спроектирован по единой архитектуре четырёхфункциональной ротации (Digital-теория, Ролевой симулятор, Кейс-лаборатория, Эксперт-хаб) в рамках 90-минутного занятия, что обеспечивает поэтапное формирование компетенций от репродуктивного до продуктивно-творческого уровня.

Внедрение системы геймификации и критериального оценивания. Дидактическая эффективность комплекса обеспечивается единой системой геймификации (балльная шкала, цифровые бейджи, бонусы) и многоуровневой системой оценивания. Использование автоматизированной валидации на цифровых станциях, peer-review на ролевых, рубричной оценки на кейсовых и экспертного фидбэка по модели «сэндвич» позволяет объективизировать результаты обучения, повысить внутреннюю мотивацию студентов и создать среду «безопасной ошибки» для метакогнитивного роста.

Формирование практического инструментария для преподавателей. Разработан пакет методических рекомендаций, структурированный по пяти функциональным блокам, который делает внедрение модели технологически реализуемым в реальных условиях колледжа. Ключевыми принципами успешной реализации определены:

- чёткая трёхэтапная процедура (подготовка, основной этап с жёстким таймингом, структурированная рефлексия);
- обеспечение технологической отказоустойчивости через офлайн-дублирование цифровых материалов;
- дифференциация контента (принцип «задания со звёздочкой») для работы с гетерогенными группами;
- делегирование управленческих функций обучающимся (система распределённых ролей) для развития soft skills;
- использование инструментов мгновенной формирующей оценки для адресной коррекции действий студентов.

Результаты второй главы доказывают, что модель смешанного обучения «ротация станций» не является абстрактной педагогической концепцией, а представляет собой готовый к внедрению, технологически выверенный и методически обеспеченный инструмент модернизации учебного процесса. Разработанный комплекс игр и методические рекомендации создают прочную практическую базу для проведения опытно-

экспериментальной работы (апробации), направленной на количественную и качественную оценку эффективности данной модели в формировании профессиональных компетенций студентов специальности 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённое исследование позволило в полной мере достичь поставленной цели и последовательно решить все задачи, определённые во введении выпускной квалификационной работы. Комплексный анализ психолого-педагогической литературы, нормативно-правовой базы ФГОС СПО третьего поколения, а также результатов опытно-практической работы подтвердил высокую актуальность и дидактическую обоснованность внедрения модели смешанного обучения «ротация станций» в подготовку специалистов сферы общественного питания. Установлено, что традиционные линейно-дисциплинарные форматы, ориентированные преимущественно на репродуктивную передачу знаний, не в полной мере соответствуют современным требованиям рынка труда, предполагающим формирование гибких профессиональных компетенций, цифровой грамотности и способности к самостоятельному принятию решений в условиях неопределённости. Модель «ротация», напротив, создаёт структурно выверенную образовательную среду, в которой онлайн-компонент обеспечивает индивидуализацию темпа и траектории освоения теоретического материала, а очное взаимодействие трансформируется в интенсивную практическую отработку навыков под непосредственным педагогическим сопровождением. Данный симбиоз форматов позволяет преодолеть разрыв между декларативным усвоением нормативов и их операциональным применением в реальных сервисных ситуациях, что соответствует деятельностной парадигме современного профессионального образования.

В ходе теоретического этапа работы раскрыта сущность и архитектура модели смешанного обучения «ротация», выявлены её виды, дидактический потенциал и ограничения применительно к специальностям поварского и кондитерского дела. Доказано, что станционная, ролевая и содержательно-циклическая ротация позволяют гармонично интегрировать цифровые образовательные ресурсы с традиционными формами учебной

деятельности, обеспечивая непрерывный цикл «теория → практика → рефлексия → коррекция». Выявлены ключевые педагогические условия успешной реализации модели: адаптивное зонирование учебного пространства, чёткий тайминг переходов между станциями, использование критериально-ориентированных рубрик, развитие метакогнитивных стратегий обучающихся и системная методическая поддержка преподавательского состава. Теоретический анализ подтвердил, что эффективность ротационной модели обусловлена не технологической насыщенностью, а педагогически выверенным сценарием взаимодействия, в котором каждый элемент работает на достижение конкретных образовательных результатов, закреплённых в индикаторах ФГОС СПО и профессионального стандарта «Повар».

Опытно-практическая часть исследования, реализованная на базе Коркинского филиала ГБПОУ «ЧГКИПиТ» в 2025–2026 учебном году, показала преимущественную эффективность ротационной модели.

На основе полученных результатов разработан комплекс деловых и симуляционных игр («Ресторанный квест: Мастер сервиса», «Банкетный переполох: сервируем по протоколу», «Шеф-команда: Организация работы персонала»), интегрирующий четырёхстанционную ротацию, элементы геймификации, критериальное оценивание и механизм «безопасной ошибки».

Разработанные методические рекомендации обеспечивают тиражируемость модели, минимизируют организационно-инфраструктурные и методические риски, а также адаптированы для очного, дистанционного и инклюзивного форматов. Преподаватель в данной модели трансформируется из транслятора знаний в фасилитатора, тьютора и аналитика учебного процесса, что соответствует современным тенденциям цифровизации педагогической деятельности и требованиям ФГОС СПО к роли педагога в компетентностной парадигме.

Практическая значимость работы заключается в готовности разработанного комплекса игр и методических рекомендаций к непосредственному внедрению в образовательный процесс профессиональных образовательных организаций. Материалы соответствуют требованиям ФГОС СПО, профессионального стандарта «Повар» и отраслевым стандартам сервиса, могут быть интегрированы в рабочие программы дисциплин профессионального цикла, календарно-тематическое планирование и программы учебной и производственной практики. Результаты исследования также создают методическую основу для масштабирования ротационной модели на смежные дисциплины («Технология продукции общественного питания», «Управление персоналом в сфере гостеприимства», «Бережливое производство», «Охрана труда»), а также для адаптации под региональные особенности системы СПО. Внедрение модели способствует формированию у выпускников готовности к принятию оперативных сервисных и кадровых решений в условиях реальной ресторанной среды, что напрямую коррелирует с запросами работодателей и стратегическими ориентирами модернизации профессионального образования. Таким образом, модель смешанного обучения «ротация станций» выступает не просто технологическим инструментом, а структурным механизмом реализации компетентностного подхода в среднем профессиональном образовании. Её внедрение обеспечивает синергию цифровой гибкости и педагогического сопровождения, формирует у будущих специалистов готовность к непрерывному профессиональному развитию, критическому мышлению и клиентоориентированному сервису в условиях цифровой трансформации индустрии гостеприимства. Результаты работы вносят вклад в теорию и методику профессионального образования, подтверждают эффективность интерактивных моделей смешанного обучения для формирования практических компетенций и создают научно-методическую базу для дальнейшего совершенствования образовательного процесса в профессиональных образовательных организациях Российской Федерации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 24.04.2026) // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 53 (ч. 1). – Ст. 7598.
2. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело» : утв. приказом Минобрнауки России от 18.11.2020 № 1423. – М., 2020. – 32 с.
3. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 19.02.03 «Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий» : утв. приказом Минобрнауки России от 18.11.2020 № 1421. – М., 2020. – 28 с.
4. Приказ Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2017. – № 23.
5. Профессиональный стандарт «Повар» : утв. приказом Минтруда России от 08.09.2014 № 610н (ред. от 12.03.2025). – М., 2025. – 18 с.
6. ГОСТ Р 50647-2019. Услуги общественного питания. Термины и определения. – Введ. 2020-01-01. – М. : Стандартинформ, 2019. – 24 с.
7. ГОСТ Р 56860-2016. Продукция пищевая. Методы расчёта себестоимости и пищевой ценности. – Введ. 2017-01-01. – М. : Стандартинформ, 2016. – 12 с.
8. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения» : утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 27.10.2020 № 32. – М., 2020. – 156 с.

9. Концепция развития цифровой образовательной среды в Российской Федерации на период до 2030 года : утв. распоряжением Правительства РФ от 02.12.2021 № 3476-р. – М., 2021. – 42 с.
10. Паспорт национального проекта «Образование» : утв. президентом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 № 16. – М., 2018. – 88 с.
11. Андреев А. А. Цифровая трансформация образования: вызовы и перспективы // Открытое образование. – 2020. – Т. 24, № 3. – С. 4–15. – DOI: 10.21686/1818-4243-2020-3-4-15.
12. Батышев С. Я. Производственная педагогика : учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2022. – 672 с. – (Педагогика). – ISBN 978-5-4468-1156-3.
13. Бермус А. Г. Теория и методика профессионального образования : учебник для вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2024. – 456 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18234-7.
14. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии. – М. : Педагогика, 2020. – 192 с. – ISBN 5-7155-0211-3.
15. Блинов В. И. Экономика и управление в пищевом производстве : учебное пособие. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 314 с. – (Высшее образование: СПО). – ISBN 978-5-16-018234-7.
16. Блинов В. И., Есенина Е. Ю. Смешанное обучение в системе СПО: методическое пособие. – М. : ФИРО, 2021. – 124 с.
17. Выготский Л. С. Педагогическая психология / под ред. В. В. Давыдова. – М. : АСТ : Астрель, 2021. – 671 с. – (Классическая психологическая мысль). – ISBN 978-5-17-065245-8.
18. Гальперин П. Я. Психология как объективная наука : избранные психологические труды / под ред. А. И. Подольского. – М. : Изд-во «Институт практической психологии», 2022. – 480 с. – ISBN 978-5-89395-892-4.

19. Грэхем Ч. Р. Основы смешанного обучения / пер. с англ. А. В. Петрова. – М. : Альпина Паблишер, 2019. – 256 с. – ISBN 978-5-9614-6789-2.
20. Давыдов В. В. Теория развивающего обучения. – М. : ИНТОР, 2020. – 544 с. – (Психологическая наука и образование). – ISBN 978-5-89168-234-1.
21. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования : учебник для вузов. – 4-е изд., стереот. – М. : Академический Проект, 2021. – 480 с. – (Гаудеамус). – ISBN 978-5-8291-2987-4.
22. Зеер Э. Ф., Сыманюк Э. Э. Психология профессионального развития : учебное пособие. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 240 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-017845-2.
23. Ибрагимов И. А. Информационные технологии в профессиональном образовании : учебное пособие. – М. : Издательский центр «Академия», 2022. – 240 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1234-5.
24. Ибрагимов И. А. Методика профессионального обучения с использованием цифровых технологий : монография. – Челябинск : Изд-во ЮУрГГПУ, 2021. – 198 с. – ISBN 978-5-8125-2987-3.
25. Ильязова М. Д., Полат Е. С. Смешанное обучение: теория и практика : учебное пособие. – М. : Юрайт, 2023. – 389 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15678-9.
26. Кларин М. В. Инновационные модели обучения в зарубежных педагогических поисках. – М. : Арена, 2021. – 223 с. – (Педагогические инновации). – ISBN 978-5-906542-12-4.
27. Кларин М. В. Педагогическая технология в учебном процессе : учебное пособие. – М. : Издательство «УРАО», 2020. – 224 с. – (Педагогическая библиотека). – ISBN 978-5-204-00234-8.
28. Коденцова В. М., Вржесинская О. А. Цифровые образовательные технологии в подготовке специалистов пищевого профиля // Пищевая

промышленность. – 2022. – № 8. – С. 68–74. – DOI: 10.24412/0235-2486-2022-8-68-74.

29. Коджаспирова Г. М. Педагогика : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – 14-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2023. – 400 с. – (Педагогика). – ISBN 978-5-4468-1289-5.

30. Краевский В. В., Хуторской А. В. Предметное и общепредметное в образовательных стандартах : учебное пособие. – М. : Педагогическое общество России, 2021. – 272 с. – (Библиотека учителя). – ISBN 978-5-93135-234-1.

31. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М. : Смысл : Академия, 2020. – 352 с. – (Классическая психологическая мысль). – ISBN 978-5-89349-876-2.

32. Лернер И. Я. Дидактические основы методов обучения : учебное пособие. – М. : Просвещение, 2023. – 184 с. – (Классическая педагогическая мысль). – ISBN 978-5-09-078234-5.

33. Новиков А. М. Методология образования. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Эгвес, 2022. – 488 с. – (Методология педагогики). – ISBN 978-5-85473-456-7.

34. Новиков П. Н., Зуев В. М. Опережающее профессиональное образование : науч.-практ. пособие. – М. : Изд-во НПО «Профессионал», 2020. – 352 с. – (Инновации в СПО). – ISBN 978-5-907123-45-8.

35. Подласый И. П. Педагогика : учебник для бакалавров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2024. – 578 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-19456-2.

36. Полат Е. С. Смешанное обучение: новые возможности для образования // Информатика и образование. – 2019. – № 4. – С. 3–12. – DOI: 10.32517/0234-0453-2019-34-4-3-12.

37. Полат Е. С., Бухаркина М. Ю. Теория и практика дистанционного обучения : учебное пособие для вузов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2023. – 412 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14567-2.
38. Роберт И. В. Современные информационные технологии в образовании: дидактические проблемы, перспективы использования. – М. : Школа-Пресс, 2020. – 205 с. – (Библиотека журнала «Информатика и образование»). – ISBN 978-5-88572-234-1.
39. Роберт И. В. Теория и методика информатизации образования : учебник для вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2022. – 398 с. – (Педагогическое образование). – ISBN 978-5-9963-3456-8.
40. Савельев А. Я., Блинов В. И. Цифровая трансформация профессионального образования : монография. – М. : ФИРО, 2022. – 276 с. – (Инновации в СПО). – ISBN 978-5-6047892-3-4.
41. Сластёнин В. А., Исаев И. Ф., Шиянов Е. Н. Педагогика : учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – 12-е изд., стер. – М. : Академия, 2021. – 576 с. – (Высшее профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-0987-5.
42. Сластёнин В. А., Подымова Л. С. Педагогика: инновационная деятельность : учебное пособие. – М. : Издательство «Магистр» : ИНФРА-М, 2022. – 224 с. – (Педагогическое образование). – ISBN 978-5-9776-0456-7.
43. Стрельникова О. Н. Визуальный мерчандайзинг в розничной торговле : учебное пособие. – СПб. : Лань, 2023. – 192 с. – (Учебники для вузов). – ISBN 978-5-8114-9876-2.
44. Стрельникова О. Н. Управление запасами на предприятиях пищевой промышленности : монография. – СПб. : Лань, 2022. – 248 с. – (Профессиональная библиотека). – ISBN 978-5-8114-8234-5.

45. Татур Ю. Г. Компетентностная модель подготовки специалистов в системе непрерывного профессионального образования // Профессиональное образование. Столица. – 2020. – № 2. – С. 2–11.
46. Хуторской А. В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты // Интернет-журнал «Эйдос». – 2019. – 23 апреля. – Режим доступа: <https://eidos.ru/journal/2019/0423.htm> (дата обращения: 15.05.2026).
47. Хуторской А. В. Современная дидактика : учебник для вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2023. – 636 с. – (Учебник для вузов). – ISBN 978-5-4461-2345-8.
48. Чошанов М. А. Гибкая технология проблемно-модульного обучения : методическое пособие. – М. : Народное образование, 2020. – 160 с. – (Педагогическая библиотека). – ISBN 978-5-87953-567-2.
49. Шамова Т. И., Третьяков П. И., Капустин Н. П. Управление образовательными системами : учебное пособие. – 4-е изд., стер. – М. : Флинта : Наука, 2020. – 368 с. – (Педагогическое образование). – ISBN 978-5-89349-234-7.
50. Эльконин Д. Б. Введение в психологию развития : в традиции культурно-исторической теории Л. С. Выготского. – М. : Тривола, 2023. – 168 с. – (Психологическая классика). – ISBN 978-5-906542-89-4.
51. Ясвин В. А. Образовательная среда: от моделирования к проектированию : учебное пособие. – М. : Смысл, 2020. – 368 с. – (Психологическая педагогика). – ISBN 978-5-89349-567-2.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Сценарий игры: «Ресторанный день: от приёма заказа до фидбэка»

Тема занятия: Организация процесса обслуживания гостей в предприятии общественного питания.

Цель игры: Закрепить на практике навыки коммуникации с гостем, работы с заказом, координации действий в команде и разрешения конфликтных ситуаций.

Модель: Смешанное обучение «Ротация» (4 станции).

Время на каждую станцию: 15–20 минут.

Станция 1: «Виртуальный хостес» (Онлайн-модуль)

Формат: Индивидуальная работа за компьютером/планшетом.

Суть задания: Студент оказывается в роли хостес. На экране симулируется зал ресторана с разными типами гостей (семья с маленьким ребёнком, пара на свидании, большая шумная компания, деловой обед).

Задача:

Проанализировать ситуацию и выбрать оптимальный столик для рассадки, учитывая специфику гостей (например, посадить семью подальше от барной стойки, а деловую пару — в тихой зоне).

Поприветствовать гостей (встроенный чат или выбор реплики из предложенных вариантов).

Подать меню и кратко рассказать о специальных предложениях дня.

Цифровой инструмент: Интерактивный тренажёр или специально созданный лендинг с имитацией зала и диалогами.

Ключевой навык: Внимательность, клиентоориентированность, умение анализировать ситуацию.

Станция 2: «Мастер общения» (Работа с преподавателем)

Формат: Работа в паре под руководством преподавателя.

Суть задания: Отработка навыков активного слушания и техник продаж. Один студент играет роль официанта, второй — гостя. Преподаватель выступает в роли наставника и наблюдателя.

Задача:

Официант должен не просто принять заказ, а выявить потребности гостя с помощью открытых вопросов («Что вы предпочитаете сегодня — что-то лёгкое или сытное?», «Как вы относитесь к острым блюдам?»).

Предложить аперитив и порекомендовать блюдо дня, аргументируя свой выбор.

Грамотно отработать возражение (например, гость говорит: «Это слишком дорого», официант должен предложить альтернативу).

Ключевой навык: Коммуникативные навыки, техника продаж, работа с возражениями.

Станция 3: «Кухня в деле» (Групповая работа)

Формат: Работа в мини-группе (3-4 человека). На этой станции находятся студенты других кулинарных специальностей, играющие роль поваров.

Суть задания: Моделирование взаимодействия «официант — кухня». Группа получает один общий заказ (например, на 4 персоны), который необходимо правильно обработать и передать «на кухню».

Задача:

Разделить заказ между участниками группы.

Правильно оформить «маркеты» (записки для поваров) для каждого блюда, указав степень прожарки мяса, наличие аллергий (например, «без лука»), время подачи (сначала холодные закуски, потом горячее).

Организовать «подачу» блюд так, чтобы все гости за столом начали есть одновременно.

«Повар» (студент-кондитер или повар) проверяет правильность оформления заказа и может вернуть его на доработку, если есть ошибки.

Ключевой навык: Командная работа, знание документооборота на предприятии (маркеты), тайм-менеджмент при обслуживании стола.

Станция 4: «Разбор полётов» (Самостоятельная работа и рефлексия)

Формат: Индивидуальная работа с раздаточным материалом.

Суть задания: Анализ и решение кейсов. Студент получает карточку с описанием сложной или нестандартной ситуации, которая произошла во время его «смены».

Примеры кейсов:

Гость уронил бокал и недоволен реакцией персонала. Ваши действия?

Вы перепутали заказ и принесли гостю не то блюдо. Как исправить ситуацию и сохранить лояльность клиента?

В ресторане полная посадка, а один столик уже 40 минут ждёт свой заказ. Как поступить?

Задача: Проанализировать ситуацию и письменно ответить на вопросы: в чём была ошибка? Что нужно было сделать? Как бы вы поступили сейчас? Какую фразу вы бы сказали гостю?

Ключевой навык: Критическое мышление, стрессоустойчивость, умение решать проблемы и нести ответственность.

Ход занятия:

Вводная часть (10 минут): Преподаватель делит группу на команды и объясняет правила игры и задачи на каждой станции.

Ротация по станциям (60-80 минут): Команды перемещаются по кругу от одной станции к другой. В конце занятия каждая команда должна пройти все четыре этапа.

Подведение итогов (15-20 минут): Общее обсуждение. Преподаватель задаёт вопросы:

Какая станция показалась самой сложной и почему?

Какой новый навык вы сегодня точно отработали?

Что из увиденного/прожитого вы сможете применить на своей будущей работе?

Этот сценарий позволяет студентам не просто получить теоретические знания, а «прожить» ключевые этапы работы официанта в безопасной учебной среде, отработав как технические навыки (оформление заказа), так и гибкие навыки (коммуникация, решение проблем).

Сценарий учебной игры «Ресторанный квест: Мастер сервиса»

Модель: смешанное обучение «ротация станций»

Паспорт занятия

Параметр	Значение
Тема	Технологии обслуживания посетителей в ресторане
Форма	Деловая игра с элементами квеста
Модель	Station Rotation (ротация станций)
Время	90 минут (2 академических часа)
Группа	12–15 человек (3–4 команды по 3–5 человек)
Цель	Отработать алгоритмы сервиса, развить навыки командной работы и принятия решений в условиях, приближенных к реальным

Образовательные результаты

Знать: этапы обслуживания, стандарты сервиса, правила этикета

Уметь: применять алгоритмы работы с гостем, решать конфликтные ситуации

Развивать: коммуникативные навыки, тайм-менеджмент, цифровую грамотность

Формировать: профессиональную идентичность, ответственность, клиентоориентированность

Структура ротации (4 станции × 20 минут + 10 мин на переходы)

Тайминг:

00:00–00:10 — Введение, инструктаж, деление на команды

00:10–00:70 — Работа на станциях (4 ротации по 15 мин + 5 мин на переход)

00:70–00:85 — Рефлексия, подведение итогов, награждение

00:85–00:90 — Домашнее задание, обратная связь

Описание станций

Станция 1: «Digital-теория» (онлайн-модуль)

Формат: Индивидуальная работа с гаджетами

Элемент	Описание
Платформа	Google Classroom / VK Образование / Moodle
Задание	Пройти интерактивный модуль: видео «Этапы обслуживания» + тест из 10 вопросов + мини-кейс «Расставь приоритеты»
Геймификация	За каждый правильный ответ — «монета сервиса». Бонус за скорость — «звезда гостеприимства»
Результат	Автоматическая фиксация баллов в общей таблице команды

Техническое обеспечение: смартфоны/планшеты, стабильный Wi-Fi, заранее загруженный контент

Станция 2: «Ролевой симулятор» (практика)

Формат: Групповая ролевая игра

Элемент	Описание
Сценарий	Команда получает карточку с ситуацией: «Гость с аллергией», «Опоздавшая компания», «Конфликт из-за заказа»
Роли	Официант, метрдотель, гость, наблюдатель (ротация ролей внутри команды)
Инструменты	Чек-лист «Идеальное обслуживание», таймер, реквизит (меню, поднос, салфетки)
Оценка	Наблюдатель фиксирует соблюдение алгоритма по рубрике; видеофиксация для последующего разбора

Методический акцент: развитие эмпатии, отработка речевых клише, работа с возражениями

Станция 3: «Кейс-лаборатория» (аналитика)

Формат: Коллаборативное решение проблем

Элемент	Описание
Материалы	3 кейса разного уровня сложности (базовый / продвинутый / экспертный)
Задание	Проанализировать ситуацию, предложить решение, оформить в виде инфографики на «ВК-доске» или в Canva
Пример кейса	«В пятницу вечером в зале 90% заполняемости, один официант заболел. Как перераспределить зоны обслуживания?»
Критерии	Логика решения, креативность, визуальное оформление, аргументация

Цифровой инструмент: совместная онлайн-доска для визуализации решений

Станция 4: «Мастер-класс с экспертом» (работа с преподавателем)

Формат: Мини-сессия с наставником

Элемент	Описание
Фокус	Разбор типичных ошибок + отработка «сложных» навыков
Активности	Блиц-опрос по стандартам сервиса Демонстрация техники подачи блюд Обратная связь по видео с ролевой станции Индивидуальные рекомендации
Интерактив	«Микро-челлендж»: за 3 минуты показать идеальную сервировку прибора или презентацию блюда

Роль преподавателя: фасилитатор, эксперт, мотиватор

Система оценивания и мотивации: Балльная система (макс. 100 баллов на команду):

Станция 1 (онлайн): до 25 баллов (тест + кейс)

Станция 2 (ролевая): до 30 баллов (чек-лист + наблюдение)

Станция 3 (кейсы): до 25 баллов (рубрика оценивания)

Станция 4 (эксперт): до 20 баллов (челлендж + активность)

Бонусы:

«Скорость света» — +5 баллов за досрочное завершение всех станций

«Командный дух» — +5 баллов за взаимопомощь и равномерное участие

«Инновация» — +5 баллов за нестандартное, но эффективное решение

Награждение:

1 место — «Золотой поднос» + сертификат «Мастер сервиса»

2 место — «Серебряный прибор» + бонус к рейтингу

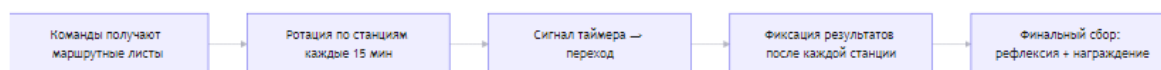
3 место — «Бронзовая салфетка» + похвальный лист

Все участники — цифровые бейджи в портфолио

Материально-техническое обеспечение

Категория	Перечень
Цифровые ресурсы	Доступ к платформе с онлайн-модулем, шаблоны для инфографики, форма для сбора результатов
Печатные материалы	Карточки с кейсами, чек-листы, рубрики оценивания, маршрутные листы ротации
Реквизит	Меню, подносы, салфетки, приборы, бейджи с ролями, таймер
Пространство	4 зоны в аудитории или кабинете, размеченные табличками; возможность перемещения без помех

Алгоритм организации ротации



Рефлексия и закрепление

Метод «3-2-1» (5 минут):

- 3 — что нового узнали о сервисе?
- 2 — какой навык хотите отработать ещё?
- 1 — как примените это на практике?

Домашнее задание (на выбор):

- Снять 1-минутный ролик «Идеальный приветственный скрипт официанта»
- Проанализировать сервис в реальном заведении по чек-листу
- Написать мини-эссе «Что для меня значит "гостеприимство" в профессии?»

Адаптация под различные условия

Для онлайн-формата: Станции 1 и 3 — в синхронном режиме через видеоконференцию; Станция 2 — через breakout rooms с записью; Станция 4 — индивидуальная обратная связь в чате/звонок.

Для смешанного формата: Часть станций — очно, часть — асинхронно в течение недели с дедлайном.

Для разных уровней подготовки: Дифференциация кейсов и тестов; система «помощь друга» или «подсказка от эксперта» за баллы.

Интеграция с портфолио: Все выполненные задания автоматически сохраняются в цифровой дневник практики студента.

Методический комментарий: Модель «ротация станций» позволяет учесть разные стили обучения, поддерживать высокий темп занятия и формировать как предметные, так и метапредметные результаты. Игровая механика повышает вовлечённость, а чёткая структура — управляемость процесса.

Сценарий игры: «Банкетный переполох: сервируем по протоколу»

Тема занятия: Виды и правила сервировки стола для различных форматов мероприятий.

Цель игры: Научиться определять тип сервировки (предварительная, исполнительная, банкетная) в зависимости от формата мероприятия, правильно расставлять посуду и столовые приборы, а также находить и исправлять ошибки в уже готовой сервировке.

Модель: Смешанное обучение «Ротация» (4 станции). Время на каждую станцию: 15–20 минут.

Станция 1: «Дресс-код для стола» (Онлайн-модуль)

Формат: Индивидуальная работа за компьютером или планшетом.

Суть задания: Студент работает с интерактивным симулятором. На экране появляется изображение зала и текстовое описание предстоящего мероприятия (например, «Завтрак в отеле», «Деловой обед на 2 персоны», «Свадьба на 50 гостей», «Кофе-брейк на конференции»).

Задача:

Изучить описание мероприятия.

Выбрать из предложенных вариантов правильный тип сервировки (завтрак, обед, ужин, фуршет, банкет).

Собрать на виртуальном столе базовый набор посуды и приборов, соответствующий выбранному типу. Система сразу подсвечивает ошибки.

Цифровой инструмент: Интерактивный онлайн-квест, тренажёр на платформах LearningApps, Articulate Rise или простая веб-страница с JavaScript.

Ключевой навык: Знание стандартов сервировки, умение соотносить формат мероприятия с типом сервировки.

Станция 2: «Архитектор стола» (Работа с преподавателем)

Формат: Работа в паре под руководством преподавателя.

Суть задания: Практическая расстановка столовых приборов и посуды на демонстрационном столе. Один студент — «исполнитель», второй — «контролёр».

Задача:

Преподаватель объявляет формат (например, «Сервировка стола к ужину из 4 блюд с десертом»).

Студенты должны быстро и правильно расставить все элементы.

«Контролёр» сверяет расстановку со стандартом (карточка-шпаргалка) и указывает на ошибки.

Преподаватель даёт обратную связь.

Ключевой навык: Точность, скорость, знание правил расположения приборов и посуды.

Станция 3: «Детективное агентство "Скатерть-самобранка"» (Групповая работа)

Формат: Работа в группе из 3–4 человек.

Суть задания: Анализ готовой сервировки с намеренно допущенными ошибками (физический стол или его фото/макет).

Задача:

Найти и выписать все ошибки.

Обсудить в группе и предложить варианты их исправления.

Представить свои выводы.

Ключевой навык: Внимательность к деталям, аналитическое мышление, командная работа.

Станция 4: «Творческая мастерская "Сервировка будущего"» (Самостоятельная работа и рефлексия)

Формат: Индивидуальная работа с раздаточным материалом (бумага, карандаши, планшеты).

Суть задания: Проектная деятельность по созданию нетрадиционной или тематической сервировки.

Задача:

Студент получает карточку с заданием (например, «Придумать сервировку для Хэллоуина»).

Необходимо нарисовать эскиз своей идеи.

К эскизу приложить краткое описание концепции.

Ключевой навык: Креативность, нестандартное мышление, способность применять базовые правила для создания уникальных концепций.

Методические рекомендации для преподавателя

Этот раздел содержит подробные инструкции по подготовке и проведению занятия для достижения максимального педагогического эффекта.

I. Подготовительный этап

Материально-техническое обеспечение:

Станция 2 («Архитектор стола»): Подготовьте демонстрационные столы. На каждый стол необходимо иметь полный комплект для сервировки: скатерти, салфетки (тканевые и бумажные), подстановочные тарелки, полный набор столовых приборов (столовые, закусочные, рыбные, десертные ножи и вилки), ложки (столовая, чайная, кофейная), бокалы и стаканы разных видов. Проверьте наличие всех элементов.

Станция 3 («Детективное агентство»): Заранее подготовьте один или несколько столов с сервировкой. Внесите в них не менее 5–7 типичных ошибок (например: нож слева от тарелки; вилка для десерта лежит у тарелки; бокал для воды стоит перед бокалом для вина; салфетка не сложена/сложена неправильно; приборы лежат лезвием вверх). Сделайте качественные фотографии этих «неправильных» сервировок. Распечатайте их в формате А4 или подготовьте для демонстрации на экране/планшете. Подготовьте карточки с правильным ответом для проверки.

Станция 4 («Творческая мастерская»): Обеспечьте каждую группу бумагой формата А4, цветными карандашами/фломастерами или доступом к графическим редакторам на планшетах/компьютерах. Распечатайте карточки с заданиями для творческого блока («Ресторан в стиле "Алиса в Стране чудес"», «Сервировка для дегустации стейков», «Кофейня в стиле "лофт"»).

Цифровой контент (Станция 1):

Создайте или найдите готовый онлайн-тренажёр. Если создание невозможно, можно использовать интерактивную презентацию PowerPoint, где переход по слайдам будет зависеть от выбора студента.

Раздаточные материалы:

Подготовьте «шпаргалки» для студентов на Станцию 2 — карточки с правильной последовательностью расстановки приборов и посуды для разных видов трапезы.

Подготовьте бланки для Станции 3, куда студенты будут записывать найденные ошибки.

II. Организационный этап (в начале занятия)

Мотивация: Начните с яркого вступления. Используйте легенду игры: «Сегодня вы — не студенты, а команда элитных банкетных менеджеров. От вашей скорости, точности и креативности зависит репутация самого дорогого ресторана города. Вас ждут четыре испытания, пройдя которые, вы станете настоящими гуру сервировки».

Инструктаж: Четко объясните правила ротации:

Команды начинают с разных станций и перемещаются по кругу по сигналу (например, звонку колокольчика).

На каждой станции есть ровно 15 минут. За временем следит преподаватель или назначается студент-таймкипер.

Задача — не просто выполнить задание, а сделать это качественно.

Распределение ролей: При работе в парах/группах на станциях 2 и 3 попросите студентов самим распределить роли («исполнитель», «контролёр») и через одну станцию поменяться ими.

III. Этап проведения игры

Роль преподавателя во время ротации: Преподаватель выступает не как лектор, а как модератор и консультант. Он перемещается между станциями:

На Станции 1 помогает студентам, у которых возникают трудности с интерфейсом тренажера.

На Станции 2 контролирует правильность выполнения задания, задаёт наводящие вопросы («А почему вы положили этот нож именно сюда?») и корректирует действия студентов в реальном времени.

На Станции 3 наблюдает за ходом дискуссии в группах, не давая им подсказок напрямую. Его цель — стимулировать их к самостоятельному поиску решений.

Поддержание динамики: Строго следите за временем. Если какая-то группа не успевает, вежливо прерывайте их и давайте команду переходить на следующую станцию. Это приучает к тайм-менеджменту.

IV. Заключительный этап (рефлексия)

Общее обсуждение: Соберите всех вместе. Обсудите результаты:

Какая станция была самой сложной? Почему? (Обычно это поиск ошибок или творческий блок).

Какую самую нелепую или хитрую ошибку вы нашли?

Как изменилось ваше восприятие сервировки после занятия? Теперь это просто набор правил или творческий процесс?

Демонстрация результатов: Организуйте небольшую выставку работ со Станции 4 («Галерея идей»). Попросите авторов самых интересных концепций кратко представить свою идею.

Обратная связь: Подведите итоги. Подчеркните, что безукоризненное знание стандартов (Станции 1 и 2) является фундаментом для развития креативности (Станция 4). Похвалите студентов за активность и командную работу.

Сценарий деловой игры «Шеф-команда: Организация работы персонала»

Тема: «Организация работы персонала»

Модель смешанного обучения: Station Rotation (ротация станций)

Паспорт занятия

Параметр	Значение
Тема	Организация работы персонала в предприятиях питания
Форма	Деловая игра-симуляция в формате ротации станций
Модель	Station Rotation (4 станции, синхронная ротация)
Время	90 минут (2 академических часа)
Группа	12–16 человек (4 команды по 3–4 человека)
Легенда	Каждая команда — управляющая группа нового ресторана. За занятие нужно пройти 4 управленческих «спринта», чтобы успешно запустить заведение

Образовательные результаты

Знать: принципы штатного расписания, должностные инструкции, нормы ТК в сфере общепита

Уметь: составлять графики смен, распределять зоны ответственности, решать конфликтные ситуации в коллективе

Развивать: навыки делегирования, тайм-менеджмент, цифровую грамотность, командную коммуникацию

Формировать: управленческую культуру, ответственность за результат команды, клиентоориентированность

Структура ротации

00:00–00:10 Введение: легенда, деление на команды, инструктаж

00:10–00:70 Работа на станциях: 4 ротации × 15 мин + 5 мин на переход

00:70–00:85 Финальный сбор: презентация решений, рефлексия, награждение

00:85–00:90 Домашнее задание, обратная связь

Схема ротации (команды движутся по кругу):

[1] Digital-штаб → [2] Ролевой полигон → [3] Кейс-лаборатория → [4] Эксперт-хаб → [1]...

Организационный совет: Используйте цветные бейджи или маршрутные листы для навигации. Сигнал перехода — звуковой таймер + визуальный слайд.

Описание станций

Станция 1: «Digital-штаб» (онлайн-модуль: теория + тест)

Формат: Индивидуально-парная работа с гаджетами

Элемент	Описание
Платформа	Google Classroom / VK Образование / Moodle
Контент	Мини-лекция «Принципы планирования персонала» (5 мин видео) Интерактивная схема «Штатное расписание: от концепции к цифрам» Тест из 8 вопросов + микро-кейс «Оптимизируй бюджет»
Задание	Пройти модуль, набрать минимум 70% правильных ответов, внести данные команды в общий реестр
Геймификация	За скорость прохождения — бонус «Быстрый старт» (+3 балла). За 100% теста — «Эксперт стандартов» (+5 баллов)
Результат	Автоматическая фиксация баллов в сводной таблице

Техническое обеспечение: смартфоны/планшеты, стабильный Wi-Fi, офлайн-дубль модуля на флешке

Станция 2: «Ролевой полигон» (практика: симуляция управленческих ситуаций)

Формат: Групповая ролевая игра с элементами импровизации

Элемент	Описание
Легенда	«Первая неделя работы: команда тестируется в реальных условиях»
Сценарии (вытягиваются случайно):	«Новичок боится гостей» — как адаптировать? «Конфликт из-за чаевых» — алгоритм решения «Сотрудник опаздывает системно» — беседа по стандартам «Пиковая нагрузка: один в поле воин» — перераспределение задач
Роли в команде	Управляющий (ведёт сцену), Наставник (даёт обратную связь), Наблюдатель (фиксирует по чек-листу), «Сотрудник» (исполняет роль) — ротация внутри раунда
Инструменты	Карточки сценариев, чек-лист «Эффективная управленческая беседа», таймер, реквизит (бейджи, бланки)
Оценка	Наблюдатель выставляет баллы по рубрике; преподаватель добавляет комментарии

Методический акцент: отработка мягких навыков — эмпатия, аргументация, невербальная коммуникация

Станция 1 (Digital): до 25 баллов

Тест (15) + микро-кейс (10)

Станция 2 (Ролевая): до 30 баллов

Чек-лист наблюдателя (20) + комментарий преподавателя (10)

Станция 3 (Кейсы): до 25 баллов

Рубрика: анализ (10) + решение (8) + визуал (7)

Станция 4 (Эксперт): до 20 баллов

Активность в близе (8) + челлендж (7) + вопросы (5)

Материально-техническое обеспечение

Категория	Перечень
Цифровые ресурсы	Доступ к платформе с модулем, шаблоны для инфографики, форма для сбора результатов, общий реестр баллов
Печатные материалы	Карточки сценариев, чек-листы, рубрики оценивания, маршрутные листы, бланки для экспертной станции
Реквизит	Бейджи с ролями, таймер (визуальный на экране + звуковой), «управленческий набор» (блокнот, ручка, стикеры)
Пространство	4 чётко размеченные зоны с табличками; свободные проходы для ротации; проектор для таймера и инструкций

Алгоритм организации ротации



Советы по фасилитации:

За 2 минуты до конца ротации — визуальное предупреждение на экране

На переход — фоновая музыка для поддержания ритма

«Карточка форс-мажора»: команда может запросить +2 минуты, обменяв 5 бал-

лов

Методические рекомендации для преподавателя

Подготовительный этап:

За 5 дней: проверить работу онлайн-модуля, подготовить цифровые шаблоны

За 3 дня: распечатать карточки, чек-листы, маршрутные листы (с запасом 20%)

За 1 день: протестировать оборудование, разметить зоны, проинструктировать помощников

В день занятия: подготовить «тревожный чемоданчик» (запасные батарейки, флешка с дублями, аптечка)

Управление процессом:

До старта: чётко озвучить правила, критерии успеха, систему баллов

Во время ротации:

Не вмешиваться в работу станций 1–3, но мониторить прогресс

На станции 4 — давать персонализированную, конструктивную обратную связь

Фиксировать «моменты роста» для финальной рефлексии

При сбоях: иметь план Б (офлайн-версия модуля, упрощённые кейсы)

Коммуникационные приёмы:

Для активации: «Как ваше решение повлияет на гостя? На команду? На бизнес?»

Для поддержки: «Что уже получается? Какой следующий шаг?»

Для рефлексии: «Какой управленческий инструмент вы точно заберёте в практику?»

Избегайте оценочных суждений → заменяйте на вопросы: «Что можно улучшить в этом подходе?»

Оценивание:

Раздайте рубрики оценивания ДО начала игры — это повышает прозрачность и мотивацию

Используйте «зелёные стикеры» для мгновенной позитивной обратной связи

Фиксируйте баллы в общей таблице с доступом для студентов (элемент геймификации)

Финал: обратная связь по модели «360°» — преподаватель + самоанализ + оценка других команд

Рефлексия и закрепление

Метод «Управленческий компас» (7 минут):

Индивидуально завершите фразы:

1. «Сегодня я открыл(а) для себя, что эффективный руководитель — это...»

2. «Навык, который я хочу прокачать: _____, потому что...»

3. «Одно решение из игры, которое я применю на практике: _____»

Домашнее задание (на выбор):

Практикум: составить фрагмент графика смен для объекта практики с комментарием по оптимизации

Анализ: сравнить две должностные инструкции, предложить улучшения с обоснованием

Проект: разработать чек-лист «Адаптация новичка в команде» (3–5 шагов)

Рефлексия: записать 2-минутное аудио «Мой управленческий принцип»

Адаптация под разные условия

Для онлайн-формата:

- Станция 1: асинхронный модуль с дедлайном до занятия
- Станция 2: ролевая игра в сессионных залах с записью и последующим разбором
- Станция 3: совместная работа в Miro/Canva с комментариями преподавателя
- Станция 4: индивидуальные 5-минутные звонки по расписанию или общий чат с модерацией
- Финал: презентация решений через демонстрацию экрана + голосование в опросе

Для смешанного формата:

- Станция 1: асинхронно (домашняя подготовка)
- Станции 2–4: очно, с акцентом на живое взаимодействие
- Финальный отчёт: загружается в цифровое портфолио с возможностью комментирования

Для инклюзивной группы:

- Дублировать текстовые задания аудио-версией или видео с субтитрами
- Использовать визуальные расписания и пиктограммы для навигации
- Предусмотреть «тихую зону» для снижения сенсорной нагрузки
- Давать возможность выбора формата ответа (устно/письменно/визуально)

Идеи для масштабирования формата

- «Обратная ротация»: студенты разрабатывают задания для станций следующей группе
- «Гость-практик»: приглашённый управляющий оценивает финальные решения и даёт реальные инсайты
- «Межгрупповой финал»: лучшие команды соревнуются в супер-кейсе от партнёра-ресторана
- «Цифровой след»: интеграция платформы с LMS для автоматического формирования портфолио
- «Управленческий марафон»: серия из 3–4 игр с нарастающей сложностью и итоговым проектом

Сценарий занятия по теме «Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания, для различных форм и методов обслуживания»

Модель: смешанное обучение «ротация станций» (Station Rotation)

Паспорт занятия

Параметр	Значение
Дисциплина	Организация обслуживания
Тема	Подбор столовой посуды и приборов для различных типов/классов предприятий и методов обслуживания
Форма	Деловая игра-симуляция в формате ротации станций
Модель	Station Rotation (4 станции, синхронная ротация)
Время	90 минут (2 академических часа)
Группа	12–16 человек (4 команды по 3–4 человека)
Цель	Сформировать умение обоснованно подбирать посуду и приборы с учётом типа/класса предприятия, метода обслуживания и требований отраслевых стандартов

Образовательные результаты

Знать: классификацию посуды и приборов по ГОСТ Р 50647, требования к оснащению предприятий разных классов (эконом, стандарт, премиум), специфику оборудования для методов обслуживания (а-ля карт, банкет, фуршет, французское, русское, американское)

Уметь: составлять спецификации оснащения, соотносить метод обслуживания с необходимым инвентарём, обосновывать выбор с точки зрения экономики, эстетики и безопасности

Развивать: аналитическое мышление, навыки командной координации, цифровую грамотность, профессиональную эстетику

Формировать: ответственность за соответствие сервиса отраслевым нормам, клиентоориентированность, культуру точности

Структура ротации

Тайминг: 00:00–00:10 –

Введение: легенда, деление на команды, инструктаж, выдача маршрутных листов

00:10–00:70 — Работа на станциях: 4 ротации × 15 мин + 5 мин на переход

00:70–00:85 — Финальный сбор: презентация решений, рефлексия, награждение

00:85–00:90 — Домашнее задание, обратная связь

Схема движения команд:

[1] Digital-классификатор → [2] Сервировочный полигон → [3] Кейс-лаборатория → [4] Эксперт-хаб → [1]...

Организационный совет: Используйте цветные маркеры на столах, визуальный таймер на проекторе и звуковой сигнал за 2 минуты до смены станции.

Описание станций

Станция 1: «Digital-классификатор» (онлайн-модуль)

Формат: Индивидуально-парная работа с гаджетами

Элемент	Описание
Платформа	VK Образование / Moodle / Google Classroom
Контент	Интерактивный модуль: «Стандарты оснащения по классам предприятий», «Соответствие методов обслуживания и инвентаря», «ГОСТ-требования к материалам и маркировке»
Задание	• Пройти видео-лекцию (6 мин) • Выполнить тест «Сопоставь: тип предприятия → класс → набор приборов» • Мини-кейс «Рассчитай базовую комплектацию для ресторана класса «Премиум» на 60 посадок»
Геймификация	За точность — «монета стандарта». За скорость + бонус «Цифровой эксперт» (+3 балла)
Результат	Автоматическая фиксация баллов в сводной таблице команды

Техническое обеспечение: смартфоны/планшеты, стабильный Wi-Fi, офлайн-дубль на флешке

Станция 2: «Сервировочный полигон» (практика)

Формат: Групповая ролевая симуляция

Элемент	Описание
Легенда	«Ваша команда — служба оснащения нового ресторана. Нужно подготовить столы под разные форматы»
Сценарии (вытягиваются случайно):	«Банкет на 40 персон, класс «Стандарт», русское обслуживание» «Ресторан à la carte, класс «Премиум», французское обслуживание» «Фуршет для IT-компании, 80 гостей, самообслуживание» «Детское кафе, эконом-класс, комбинированное обслуживание»
Роли	Менеджер по закупкам (формирует спецификацию), Официант-технолог (расставляет/проверяет), Инспектор качества (фиксирует по чек-листу), Клиент-заказчик (задаёт уточняющие вопросы)
Инструменты	Реальные наборы посуды/приборов (или качественные муляжи), чек-лист соответствия ГОСТ, таймер, бейджи ролей
Оценка	Наблюдатель выставляет баллы по рубрике; видеофиксация для разбора на Станции 4

Методический акцент: отработка моторных навыков, пространственного мышления, командной координации

Станция 3: «Кейс-лаборатория» (аналитика)

Формат: Коллаборативное решение проблем

Элемент	Описание
Материалы	3 кейса разного уровня: базовый / продвинутый / экспертный
Примеры кейсов	«Бюджет сокращён на 20%. Как оптимизировать набор приборов без потери класса сервиса?» «Гость жалуется, что нож для рыбы тупой и деформирован. Проанализируйте возможные причины и предложите замену» «Переход с американского на французское обслуживание: какой инвентарь необходимо докупить/заменить?»
Задание	Проанализировать ограничения Предложить спецификацию Оформить в виде инфографики/таблицы на «ВК-доске»

Критерии	Логика выбора, соответствие нормативам, экономическая обоснованность, визуальная структура
Геймификация	«Инновационный бонус» (+5 баллов) за нестандартное, но нормативно обоснованное решение

Цифровой инструмент: совместная онлайн-доска с шаблоном «Спецификация оснащения»

Станция 4: «Эксперт-хаб» (работа с преподавателем)

Формат: Мини-сессия с наставником

Элемент	Описание
Фокус	Индивидуализация: разбор ошибок, отработка «слабых мест», персональные рекомендации
Активности	Блиц-опрос: «5 вопросов за 3 минуты» по ГОСТ-требованиям Разбор видеофрагментов со Станции 2 Микро-челлендж: «Найди 3 ошибки в сервировке за 2 минуты» Ответы на «запрос команды»
Интерактив	Демонстрация эталонной расстановки приборов для разных методов обслуживания
Роль преподавателя	Эксперт-консультант, фасилитатор рефлексии, мотиватор

Важно: Преподаватель ведёт журнал наблюдений для персонализированной обратной связи в финале

Система оценивания и мотивации

Базовые баллы (макс. 100 на команду):

Станция 1 (Digital): до 25 баллов

- Тест (15) + мини-кейс (10)

Станция 2 (Ролевая): до 30 баллов

- Чек-лист наблюдателя (20) + комментарий преподавателя (10)

Станция 3 (Кейсы): до 25 баллов

- Рубрика: анализ (10) + решение (8) + визуал (7)

Станция 4 (Эксперт): до 20 баллов

- Активность в блице (8) + челлендж (7) + вопросы (5)

Бонусы:

«Синхрон» — +5 баллов за соблюдение тайминга на всех станциях

«Равный вклад» — +5 баллов, если все участники проявили активность

«Нормативная точность» —

+5 баллов за решение, полностью соответствующее ГОСТ/отраслевым стандартам

«Экономическая целесообразность» —

+5 баллов за оптимальное соотношение цена/качество/класс

Материально-техническое обеспечение

Категория	Перечень
Цифровые ресурсы	Доступ к платформе с модулем, шаблоны для инфографики, форма для сбора результатов, общий реестр баллов
Печатные материалы	Карточки сценариев, чек-листы соответствия ГОСТ, рубрики оценивания, маршрутные листы, бланки для экспертной станции
Реквизит	Наборы посуды/приборов (или муляжи), бейджи с ролями, таймер (визуальный + звуковой), «оснащенческий набор» (блокнот, ручка, стикеры, линейка для замеров)
Пространство	4 чётко размеченные зоны с табличками; свободные проходы для ротации; проектор для таймера и инструкций

Алгоритм организации ротации

Старт: вводный брифинг

Команды получают маршрутные листы

Ротация по станциям каждые 15 мин

Звуковой сигнал → 3 мин на переход

Фиксация результатов после каждой станции

Финальный сбор: защита решений + рефлексия

Советы по фасилитации:

За 2 минуты до конца ротации — визуальное предупреждение на экране

На переход — фоновая музыка для поддержания ритма

«Карточка форс-мажора»: команда может запросить +2 минуты, обменяв 5 бал-

лов

Методические рекомендации для преподавателя

За 5 дней: проверить работу онлайн-модуля, подготовить цифровые шаблоны

За 3 дня: распечатать карточки, чек-листы, маршрутные листы (с запасом 20%)

За 1 день: протестировать оборудование, разметить зоны, проинструктировать помощников

В день занятия: подготовить «тревожный чемоданчик» (запасные батарейки, флешка с дублями, аптечка)

Управление процессом:

До старта: чётко озвучить правила, критерии успеха, систему баллов

Во время ротации:

- Не вмешиваться в работу станций 1–3, но мониторить прогресс

- На станции 4 давать персонализированную, конструктивную обратную связь

- Фиксировать «моменты роста» для финальной рефлексии

При сбоях: иметь план Б (офлайн-версия модуля, упрощённые кейсы)

Коммуникационные приёмы:

Для активации: «Как ваш выбор повлияет на гостя? На себестоимость? На скорость обслуживания?»

Для поддержки: «Что уже получается? Какой следующий шаг?»

Для рефлексии: «Какой нормативный документ вы точно будете использовать на практике?»

Избегайте оценочных суждений → заменяйте на вопросы: «Что можно улучшить в этом подходе?»

Оценивание:

Используйте «зелёные стикеры» для мгновенной позитивной обратной связи

Фиксируйте баллы в общей таблице с доступом для студентов (элемент геймификации)

Финал: обратная связь по модели «360°» — преподаватель + самоанализ + оценка других команд

Рефлексия и закрепление

Метод «Сервисный компас» (7 минут):

Индивидуально завершите фразы:

1. «Сегодня я открыл(а) для себя, что правильный подбор инвентаря — это...»

2. «Навык, который я хочу прокачать: _____, потому что...»

3. «Одно решение из игры, которое я применю на практике: _____»

Домашнее задание (на выбор):

Практикум: составить спецификацию оснащения для объекта практики с комментарием по оптимизации

Анализ: сравнить оснащение двух заведений разного класса, предложить улучшения с обоснованием

Проект: разработать чек-лист «Приёмка новой партии посуды/приборов» (3–5 шагов)

Рефлексия: записать 2-минутное аудио «Мой принцип подбора инвентаря»

Адаптация под разные условия

Для онлайн-формата:

Станция 1: асинхронный модуль с дедлайном до занятия

Станция 2: ролевая игра в сессионных залах с записью и последующим разбором (использование цифровых макетов сервировки)

Станция 3: совместная работа в Miro/Canva с комментариями преподавателя

Станция 4: индивидуальные 5-минутные звонки по расписанию или общий чат с модерацией

Финал: презентация решений через демонстрацию экрана + голосование в опросе

Для смешанного формата:

Станция 1: асинхронно (домашняя подготовка)

Станции 2–4: очно, с акцентом на живое взаимодействие

Финальный отчёт: загружается в цифровое портфолио с возможностью комментирования

Для инклюзивной группы:

Дублировать текстовые задания аудио-версией или видео с субтитрами

Использовать визуальные расписания и пиктограммы для навигации

Предусмотреть «тихую зону» для снижения сенсорной нагрузки

Давать возможность выбора формата ответа (устно/письменно/визуально)

Чек-лист для наблюдателя (ролевая станция)

☐ Соответствие набора приборов методу обслуживания (французское/русское/американское/фуршет)

☐ Учёт класса предприятия (эконом/стандарт/премиум) при выборе материалов и дизайна

☐ Соблюдение ГОСТ-требований к маркировке, прочности, безопасности

☐ Логичность расстановки (эстетика + эргономика)

☐ Обоснование выбора (аргументация менеджером)

☐ Работа в команде: распределение ролей, поддержка, тайминг

Банк кейсов для станции 3 (фрагменты)

Базовый: «Кафе быстрого питания переходит на формат «полуобслуживание». Какие изменения в наборе посуды и приборов необходимы? Обоснуйте с точки зрения скорости и экономики».

Продвинутый: «Ресторан класса «Премиум» внедряет французское обслуживание. Составьте спецификацию дополнительного инвентаря (геридон, сервировочные лопатки, специальные ножи/вилки) с расчётом затрат».

Экспертный: «При приёмке партии обнаружено: 15% вилок деформированы, маркировка не соответствует ГОСТ, заявленный класс «нержавеющая сталь 18/10» не подтверждён лабораторией. Разработайте алгоритм действий и предложите поставщику обоснованную претензию».

Идеи для масштабирования формата

«Обратная ротация»: студенты разрабатывают задания для станций следующей группе

«Гость-практик»: приглашённый управляющий или технолог оценивает финальные решения

«Межгрупповой финал»: лучшие команды соревнуются в супер-кейсе от партнёра-ресторана

«Цифровой след»: интеграция платформы с LMS для автоматического формирования портфолио

«Сервисный марафон»: серия из 3–4 игр с нарастающей сложностью и итоговым проектом по оснащению предприятия

Сценарий занятия по теме «Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков»

Модель: смешанное обучение «ротация станций»

Паспорт занятия

Параметр	Значение
Дисциплина	Организация обслуживания
Тема	Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков
Форма	Деловая игра-симуляция в формате ротации станций
Модель	Station Rotation (4 станции, синхронная ротация)
Время	90 минут (2 академических часа)
Группа	12–16 человек (4 команды по 3–4 человека)
Цель	Сформировать умение применять нормативные правила подачи блюд и напитков с учётом типа продукции, класса предприятия и метода обслуживания

Образовательные результаты

Знать: температурные режимы подачи, последовательность сервировки и подачи блюд, стандарты презентации кулинарной и кондитерской продукции, правила подачи напитков (алкогольных/безалкогольных), требования ГОСТ Р 50647 и СанПиН

Уметь: демонстрировать алгоритмы подачи горячих/холодных блюд, десертов, кофе/чая, коктейлей; корректировать подачу под класс заведения и метод обслуживания; аргументировать выбор способа презентации

Развивать: моторные навыки, эстетическое восприятие, профессиональную коммуникацию, стрессоустойчивость при работе с гостем

Формировать: культуру сервиса, ответственность за соблюдение стандартов, клиентоориентированность, профессиональную идентичность.

Структура ротации

Тайминг:

00:00–00:10 — Введение: легенда, деление на команды, инструктаж, выдача маршрутных листов

00:10–00:70 — Работа на станциях: 4 ротации × 15 мин + 5 мин на переход

00:70–00:85 — Финальный сбор: презентация решений, рефлексия, награждение

00:85–00:90 — Домашнее задание, обратная связь

Схема движения команд:

[1] Digital-стандарты → [2] Презентационный полигон → [3] Кейс-лаборатория → [4] Эксперт-хаб → [1]...

Организационный совет: Используйте цветные маркеры на столах, визуальный таймер на проекторе и звуковой сигнал за 2 минуты до смены станции. Для имитации блюд применяйте муляжи или учебные образцы.

Описание станций

Станция 1: «Digital-стандарты» (онлайн-модуль)

Формат: Индивидуально-парная работа с гаджетами

Элемент	Описание
Платформа	VK Образование / Moodle / Google Classroom
Контент	Интерактивный модуль: «Температурные режимы подачи», «Алгоритмы презентации блюд», «Правила подачи напитков: от эспрессо до коктейлей», «Класс-специфичные стандарты (эконом/стандарт/премиум)»
Задание	Пройти видео-лекцию (6 мин) Выполнить тест «Сопоставь: продукт → температура → посуда → способ подачи» Мини-кейс «Составь чек-лист подачи трёх блюд для банкета класса «Премиум»»
Геймификация	За точность — «монета стандарта». За скорость + бонус «Эксперт подачи» (+3 балла)
Результат	Автоматическая фиксация баллов в сводной таблице команды

Техническое обеспечение: смартфоны/планшеты, стабильный Wi-Fi, офлайн-дубль на флешке

Станция 2: «Презентационный полигон» (практика)

Формат: Групповая ролевая симуляция

Элемент	Описание
Легенда	«Ваша команда — служба сервиса премиум-ресторана. Нужно продемонстрировать эталонную подачу для разных категорий продукции»
Сценарии (вытягиваются случайно):	«Подача горячего основного блюда (стейк/рыба) с гарниром по методу «французское обслуживание»» «Презентация десерта (чизкейк/мусс) с декором и соусом» «Подача горячих напитков (кофе/чай) с соблюдением этикета» «Сервировка и подача коктейля/аперитива с пояснением гостю»
Роли	Официант (демонстрирует подачу), Метрдотель (контролирует стандарт), Гость (задаёт вопросы/реагирует), Наблюдатель (фиксирует по чек-листу)
Инструменты	Муляжи блюд/напитков или учебные образцы, посуда, подносы, салфетки, чек-лист «Эталонная подача», таймер, бейджи ролей
Оценка	Наблюдатель выставляет баллы по рубрике; видеофиксация для разбора на Станции 4

Методический акцент: отработка моторных навыков, невербальной коммуникации, эстетики движения и презентации

Станция 3: «Кейс-лаборатория» (аналитика)

Формат: Коллаборативное решение проблем

Элемент	Описание
Материалы	3 кейса разного уровня: базовый / продвинутый / экспертный
Примеры кейсов	«Гость вернул блюдо: «Суп остыл». Проанализируйте возможные причины и предложите алгоритм предотвращения» «Кондитерское изделие деформировано при подаче. Как исправить ситуацию без потери репутации?» «Переход на сезонное меню: как адаптировать правила подачи под

	новые блюда (например, летние холодные супы, зимние горячие десерты)?»
Задание	• Проанализировать ситуацию • Предложить пошаговое решение • Оформить в виде инфографики/алгоритма на «ВК-доске»
Критерии	Логика анализа, соответствие нормативам, креативность решения, визуальная структура
Геймификация	«Инновационный бонус» (+5 баллов) за нестандартное, но нормативно обоснованное решение

Цифровой инструмент: совместная онлайн-доска с шаблоном «Алгоритм подачи»

Станция 4: «Эксперт-хаб» (работа с преподавателем)

Формат: Мини-сессия с наставником

Элемент	Описание
Фокус	Индивидуализация: разбор ошибок, отработка «слабых мест», персональные рекомендации
Активности	Блиц-опрос: «5 вопросов за 3 минуты» по температурным режимам и последовательности подачи Разбор видеофрагментов со Станции 2 Микро-челлендж: «Продемонстрируй подачу эспresso за 90 секунд» Ответы на «запрос команды»
Интерактив	Демонстрация эталонных приёмов: «правильный наклон подноса», «презентация соуса», «этикет подачи вина»
Роль преподавателя	Эксперт-консультант, фасилитатор рефлексии, мотиватор

Важно: Преподаватель ведёт журнал наблюдений для персонализированной обратной связи в финале

Система оценивания и мотивации

Базовые баллы (макс. 100 на команду):

Станция 1 (Digital): до 25 баллов

Тест (15) + мини-кейс (10)

Станция 2 (Ролевая): до 30 баллов

Чек-лист наблюдателя (20) + комментарий преподавателя (10)

Станция 3 (Кейсы): до 25 баллов

Рубрика: анализ (10) + решение (8) + визуал (7)

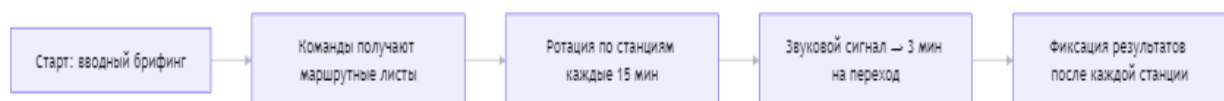
Станция 4 (Эксперт): до 20 баллов

Активность в блице (8) + челлендж (7) + вопросы (5)

Материально-техническое обеспечение

Категория	Перечень
Цифровые ресурсы	Доступ к платформе с модулем, шаблоны для инфографики, форма для сбора результатов, общий реестр баллов
Печатные материалы	Карточки сценариев, чек-листы подачи, рубрики оценивания, маршрутные листы, бланки для экспертной станции
Реквизит	Муляжи блюд/напитков или учебные образцы, посуда (тарелки, чашки, бокалы), подносы, салфетки, бейджи с ролями, таймер (визуальный + звуковой)
Пространство	4 чётко размеченные зоны с табличками; свободные проходы для ротации; проектор для таймера и инструкций

Алгоритм организации ротации



Советы по фасилитации:

За 2 минуты до конца ротации — визуальное предупреждение на экране

На переход — фоновая музыка для поддержания ритма

«Карточка форс-мажора»: команда может запросить +2 минуты, обменяв 5 баллов.

Методические рекомендации для преподавателя

Подготовительный этап:

За 5 дней: проверить работу онлайн-модуля, подготовить цифровые шаблоны

За 3 дня: распечатать карточки, чек-листы, маршрутные листы (с запасом 20%)

За 1 день: протестировать оборудование, разметить зоны, проинструктировать помощников

В день занятия: подготовить «тревожный чемоданчик» (запасные батарейки, флешка с дублями, аптечка)

Управление процессом:

До старта: чётко озвучить правила, критерии успеха, систему баллов

Во время ротации:

- Не вмешиваться в работу станций 1–3, но мониторить прогресс
- На станции 4 — давать персонализированную, конструктивную обратную

связь

- Фиксировать «моменты роста» для финальной рефлексии

При сбоях: иметь план Б (офлайн-версия модуля, упрощённые кейсы)

Коммуникационные приёмы:

Для активации: «Как ваша подача повлияет на восприятие блюда гостем? На температуру? На эстетику?»

Для поддержки: «Что уже получается? Какой следующий шаг в отработке навыка?»

Для рефлексии: «Какой стандарт подачи вы точно будете применять на практике?»

Избегайте оценочных суждений → заменяйте на вопросы: «Что можно улучшить в этом приёме?»

Оценивание:

Раздайте рубрики оценивания ДО начала игры — это повышает прозрачность и мотивацию

Используйте «зелёные стикеры» для мгновенной позитивной обратной связи

Фиксируйте баллы в общей таблице с доступом для студентов (элемент геймификации)

Финал: обратная связь по модели «360°» — преподаватель + самоанализ + оценка других команд

Рефлексия и закрепление

Метод «Сервисный компас» (7 минут):

Индивидуально завершите фразы:

1. «Сегодня я открыл(а) для себя, что идеальная подача — это...»
2. «Навык, который я хочу прокачать: _____, потому что...»
3. «Один приём из игры, который я применю на практике: _____»

Домашнее задание (на выбор):

Практикум: составить чек-лист подачи 5 блюд для объекта практики с комментарием по адаптации под класс заведения

Анализ: сравнить правила подачи одного блюда в разных методах обслуживания (русское/французское/американское), предложить улучшения

Проект: разработать мини-инструкцию «Подача десерта: 5 правил эстетики» с визуальными примерами

Рефлексия: записать 2-минутное видео «Мой эталон подачи кофе/чая»

Адаптация под разные условия

Для онлайн-формата:

Станция 1: асинхронный модуль с дедлайном до занятия

Станция 2: ролевая игра в сессионных залах с записью (демонстрация подачи на домашних предметах-заменителях)

Станция 3: совместная работа в Miro/Canva с комментариями преподавателя

Станция 4: индивидуальные 5-минутные звонки по расписанию или общий чат с модерацией

Финал: презентация решений через демонстрацию экрана + голосование в опросе

Для смешанного формата:

Станция 1: асинхронно (домашняя подготовка)

Станции 2–4: очно, с акцентом на живое взаимодействие и отработку моторных навыков

Финальный отчёт: загружается в цифровое портфолио с возможностью комментирования

Для инклюзивной группы:

Дублировать текстовые задания аудио-версией или видео с субтитрами

Использовать визуальные расписания и пиктограммы для навигации

Предусмотреть «тихую зону» для снижения сенсорной нагрузки

Давать возможность выбора формата ответа (устно/письменно/визуально)

Чек-лист для наблюдателя (ролевая станция)

- ☐ Соблюдение температурного режима подачи (визуальная оценка/имитация)
- ☐ Правильная последовательность действий при подаче (поднос → презентация → размещение)
- ☐ Эстетика: положение блюда на тарелке, декор, чистота краёв посуды
- ☐ Коммуникация с гостем: речевой этикет, зрительный контакт, пояснение блюда
- ☐ Безопасность: устойчивое положение подноса, отсутствие риска ожога/падения
- ☐ Работа в команде: распределение ролей, поддержка, тайминг

Банк кейсов для станции 3 (фрагменты)

Базовый: «Гость пожаловался, что кофе подан слишком горячим и обжёг губы. Как предотвратить подобную ситуацию в будущем? Предложите алгоритм контроля температуры».

Продвинутый: «На банкете с французским обслуживанием официант случайно задел руку гостя при подаче соуса. Разработайте сценарий действий: от извинения до компенсации, с сохранением репутации заведения».

Экспертный: «Ресторан внедряет новое сезонное меню с подачей блюд на «подставках с сухим льдом» для эффекта тумана. Проанализируйте риски (безопасность, температура, этикет) и предложите инструкцию для персонала».

Идеи для масштабирования формата

«Обратная ротация»: студенты разрабатывают задания для станций следующей группе

«Гость-практик»: приглашённый шеф-повар или метрдотель оценивает финальные презентации

«Межгрупповой финал»: лучшие команды соревнуются в супер-кейсе от партнёра-ресторана

«Цифровой след»: интеграция платформы с LMS для автоматического формирования портфолио

«Сервисный марафон»: серия из 3–4 игр с нарастающей сложностью и итоговым проектом по разработке стандартов подачи для нового заведения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Шкала оценивания по каждому критерию:

2 балла — критерий выполнен полностью, в соответствии с отраслевым стандартом;

1 балл — критерий выполнен частично, с незначительными отклонениями;

0 баллов — критерий не выполнен или выполнен с существенными нарушениями.

ЧЕК-ЛИСТ 1. Игра «Ресторанный квест: Мастер сервиса»

Станция 1. «Digital-теория» (автоматизированная валидация в LMS)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Корректное определение этапов обслуживания гостя по ГОСТ Р 50647-2019 (не менее 8 из 10 этапов)	2	
2	Верная классификация типов предприятий общественного питания в интерактивном задании	2	
3	Правильное решение мини-кейсов на расстановку приоритетов (не менее 3 из 4)	2	
4	Соблюдение временного регламента прохождения модуля (не более 15 минут)	1	
5	Полнота ответов в адаптивном тесте (не менее 80% правильных ответов)	2	
6	Активность в дискуссии на форуме (не менее 2 осмысленных постов)	1	
Итого по станции	10		

Станция 2. «Ролевой симулятор» (чек-лист наблюдений + peer-review)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Соблюдение алгоритма встречи гостя (приветствие, установление контакта, предложение помощи)	2	
2	Корректное применение техники активного слушания при приёме заказа	2	
3	Грамотное использование речевых модулей этикета (без сленга, с обращением на «Вы»)	2	
4	Применение метода LAST (Listen–Apologize–Solve–Thank) при работе с возражениями	2	
5	Соблюдение невербальных стандартов сервиса (зрительный контакт, улыбка, осанка)	2	
6	Успешная смена ролей внутри бригады (каждый участник попробовал минимум 2 роли)	1	
7	Качество обратной связи от «гостя» (конкретика, конструктивность)	1	
Итого по станции	12		

Станция 3. «Кейс-лаборатория» (рубричная оценка аналитики)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Глубина анализа производственной ситуации (выявление не менее 3 причинно-следственных связей)	2	
2	Обоснованность предлагаемых управленческих решений со ссылками на нормативы	2	
3	Качество визуализации решения в формате инфографики (структура, читаемость, эстетика)	2	
4	Учёт ресурсных ограничений (время, персонал, оборудование)	1	
5	Презентация решения: аргументация, ответы на вопросы, тайминг (не более 3 минут)	2	
6	Вклад каждого члена команды в разработку решения (оценивается модератором)	1	
Итого по станции	10		

Станция 4. «Мастер-класс с экспертом» (экспертный фидбэк по модели «сэндвич»)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Точность выполнения микро-челленджа по сервировке за отведённое время	2	
2	Качество презентации блюда (визуальная подача, сопровождение описания)	2	
3	Глубина метакогнитивной рефлексии (осознание собственных паттернов действий)	2	
4	Активность в блиц-опросе по стандартам сервиса (не менее 4 верных ответов)	2	
5	Готовность к коррекции действий по обратной связи преподавателя	1	
6	Соблюдение профессионального дресс-кода и внешнего вида	1	
Итого по станции	10		

Максимум за модуль «Ресторанный квест: Мастер сервиса»: 42 балла + бонусы

ЧЕК-ЛИСТ 2. Игра «Банкетный переполох: сервируем по протоколу»

Станция 1. Онлайн-тренажёр «Дресс-код для стола» (автоматизированная валидация)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Корректное сопоставление формата мероприятия и типа сервировки (не менее 4 из 5)	2	
2	Точность виртуальной расстановки приборов согласно протоколу (европейский/русский стандарт)	2	
3	Верный подбор текстиля и декора под тематическое мероприятие	2	
4	Отсутствие критических ошибок (нарушение последовательности, «забытые» приборы)	2	
5	Скорость выполнения задания (бонус за время — не более 10 минут)	1	
6	Количество попыток: оптимальный результат с 1–2 попытки	1	
Итого по станции	10		

Станция 2. Практическая станция «Архитектор стола» (наблюдение мастера)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Соблюдение расстояний между приборами (2 см от края стола, равные интервалы)	2	
2	Техника работы с посудой (за края, без касания поверхностей соприкосновения с пищей)	2	
3	Качество складывания текстильных салфеток (не менее 2 фигур, аккуратность)	2	
4	Соблюдение санитарно-гигиенических требований (чистые руки, фартук, волосы убраны)	2	
5	Координация в паре «исполнитель–контролёр» (чёткое распределение функций)	1	
6	Укладывание в норматив времени (15 минут на сервировку стола на 4 персоны)	1	
Итого по станции	10		

Станция 3. «Детективное агентство «Скатерть-самобранка»» (групповой чек-лист аудита)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Количество выявленных намеренных нарушений (эталон — не менее 7 из 10)	2	
2	Точность классификации нарушений по категориям (санитария, эстетика, протокол, безопасность)	2	
3	Обоснованность рекомендаций по исправлению со ссылками на ГОСТ	2	

4	Системность подхода (использование чек-листа аудита, а не хаотичный поиск)	1	
5	Качество оформления отчёта «детективного агентства» (структура, терминология)	2	
6	Командное взаимодействие (равное участие всех членов группы)	1	
Итого по станции	10		

Станция 4. «Творческая мастерская "Сервировка будущего"» (защита проекта)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Оригинальность концепции тематической сервировки (новизна идеи)	2	
2	Обоснование дизайнерских решений (связь с тематикой мероприятия)	2	
3	Функциональность решения (удобство для гостей и персонала)	2	
4	Экономическое обоснование (расчёт стоимости, доступность материалов)	2	
5	Качество эскиза/макета (визуализация, детализация)	2	
6	Убедительность защиты проекта (ответы на вопросы экспертов)	2	
Итого по станции	12		

Максимум за модуль «Банкетный переполох»: 42 балла + бонусы

ЧЕК-ЛИСТ 3. Игра «Шеф-команда: Организация работы персонала»
Станция 1. «Digital-штаб» (автоматизированная валидация + мини-кейсы)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Верное понимание принципов планирования персонала (тест — не менее 80%)	2	
2	Корректное чтение интерактивных схем штатного расписания	2	
3	Правильное решение микро-кейсов по оптимизации ФОТ (не менее 3 из 4)	2	
4	Демонстрация нормативно-правовой грамотности (ссылки на ТК РФ, профстандарты)	2	
5	Экономическая обоснованность принимаемых решений	1	
6	Соблюдение тайминга работы на станции	1	
Итого по станции	10		

Станция 2. «Ролевой полигон» (наблюдение по чек-листу коммуникативных компетенций)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Эффективность управленческой беседы (достижение цели взаимодействия)	2	
2	Применение техник адаптации новичка (чёткие инструкции, обратная связь)	2	
3	Конструктивное разрешение конфликта из-за чашевых (медиативный подход)	2	
4	Навыки делегирования (конкретность задач, контроль, поддержка)	2	
5	Соблюдение критериального чек-листа эффективной коммуникации	2	
6	Демонстрация лидерских качеств (уверенность, эмпатия, ответственность)	1	
7	Фиксация действий в чек-листе наблюдений (полнота записей)	1	
Итого по станции	12		

Станция 3. «Кейс-лаборатория» (совместная онлайн-доска)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Качество визуализации аналитического решения на онлайн-доске (Miro/VK-Доска)	2	
2	Логическая структура решения (проблема → анализ → решение → план)	2	
3	Командная координация (синхронность работы, распределение задач)	2	
4	Аргументация позиции перед другими группами	2	
5	Учёт рисков и разработка альтернативных сценариев	1	
6	Соблюдение делового стиля оформления материалов	1	
Итого по станции	10		

Станция 4. «Эксперт-хаб» (индивидуальная сессия с преподавателем)

№	Критерий оценивания	Макс. балл	Факт. балл
1	Глубина рефлексии управленческого стиля (самоанализ сильных/слабых сторон)	2	
2	Качество анализа видеофрагментов ролевых ситуаций (выявление паттернов)	2	
3	Реалистичность и конкретика персонального плана развития	2	
4	Успешное прохождение управленческого челленджа (нестандартная ситуация)	2	
5	Готовность к принятию конструктивной критики	1	
6	Формирование профессиональной идентичности руководителя (позиция, ценности)	1	
Итого по станции	10		

Максимум за модуль «Шеф-команда»: 42 балла + бонусы

Сводная рейтинговая таблица и система бонусов
Таблица П.1 — Перевод баллов в рейтинговую оценку

Сумма баллов за модуль	Рейтинг	Качественная характеристика
38–42	5 (отлично)	Превышение стандарта, демонстрация экспертного уровня
32–37	4 (хорошо)	Уверенное владение компетенциями на продвинутом уровне
25–31	3 (удовлетворительно)	Базовое владение компетенциями, требуются доработки
Менее 25	2 (неудовлетворительно)	Недостаточное владение компетенциями, требуется повторная отработка

Таблица П.2 — Система бонусных баллов (до 15 дополнительных баллов на команду)

Бонус	Критерий получения	Макс. балл
«Скорость света»	Выполнение всех заданий станции раньше установленного тайминга без потери качества	3
«Командный дух»	Равный вклад всех участников, отсутствие конфликтов, взаимопомощь (оценка модератора)	3
«Инновация»	Предложение оригинального решения, не предусмотренного эталоном, но соответствующего стандартам	3
«Безупречный сервис»	Отсутствие замечаний от «гостей» и экспертов на ролевых станциях	3
«Цифровой след»	Активное ведение цифрового журнала/трекера, полнота рефлексивных записей	3

Таблица П.3 — Механизм «безопасной ошибки»

Тип ошибки	Действие обучающегося	Действие преподавателя	Штрафные санкции
Техническая (неверный алгоритм, ошибка в расчётах)	Повторная попытка на той же станции в рамках отведённого времени	Консультация, наводящий вопрос	0 баллов за попытку, но возможность пересдать
Коммуникативная (нарушение этикета, конфликт)	Самоанализ по чек-листу, формулировка корректного варианта	Разбор ситуации в «Эксперт-хабе»	Нет, фиксируется как точка роста
Санитарная (нарушение норм СанПиН)	Немедленная коррекция, повторное выполнение	Инструктаж, демонстрация эталона	Нет, но обязательная отработка
Дисциплинарная (срыв тайминга, отвлечение)	Возврат к регламенту, отработка в режиме «ускоренной ротации»	Предупреждение, фиксация в трекере	Минус 1 балл от бонуса «Командный дух»