

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ

по дисциплине «Гостиничный и ресторанный бизнес»

для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Сервисная экономика»

Ставрополь, 2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных (ПК-2 и ПК-4) компетенций будущего специалиста по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Основная цель курса «Гостиничный и ресторанный бизнес» заключается в изучении основ знаний в области развития гостиничного и ресторанного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг и услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса, а также в формировании профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

Задачами освоения дисциплины являются: изучить теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности, тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий, Приобретение умений и навыков в области применения и развития методов организации производства и обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики, а также рассмотрении требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику; изучение особенностей процесса обслуживания, методы и формы обслуживания, их классификация в ресторанах различных классов и специализаций, изучение тенденций развития и совершенствования современных технологий, обслуживания в сфере ресторанного бизнеса, усвоение сути и основных этапов организации обслуживания, изучение принципов корпоративной культуры ресторана.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- на основе анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, соблюдения порядка оформления проживания в гостиничном предприятии, специфики различных типов организационных структур управления в индустрии гостеприимства, а также особенностей функционирования служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты, формируя объективный уровень качества ресторанного продукта, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств;

- владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, владея спецификой организации обслуживания банкетного мероприятия, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, организации специальных форм обслуживания, а также обслуживания иностранных туристов, умея работать с

нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов сервировки с учетом типа и класса заведения, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций;

- владея основными направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, формами франчайзинга, интеграции в гостиничном бизнесе, владея спецификой развития индустрии питания, основными понятиями, особенностями организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализацией, особенностями организации работы основных и вспомогательных видов группы торговых помещений предприятия питания, осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучаемыми лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи Практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на занятии студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На занятии можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на занятии, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

- словарь терминов,
- графики с комментариями,
- формулы с комментариями и примерами,
- структурно-логические схемы,
- развернутые планы ответов на вопросы темы,
- аннотации статей по теме занятия (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к экзамену в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
- Определение задач и целей занятия.
- Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.
- Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.

- Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к практическому занятию, равно как и не

имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства

Цель: формирование знаний о специфике развития индустрии гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие индустрии гостеприимства в мире.
2. Модели организации гостиничного дела

Теоретическая часть

Индустрия гостеприимства охватывает широкий спектр направлений, включая гостиничный бизнес, туризм, общественное питание и организацию мероприятий. В последние десятилетия эта сфера значительно расширилась благодаря росту международных путешествий, развитию инфраструктуры и внедрению новых технологий.

Модели организации гостиничного бизнеса включают несколько основных форматов:

- Международные цепочки: Это крупные гостиничные сети, такие как Marriott, Hilton, Accor, которые имеют представительства по всему миру. Такие компании часто предлагают единые стандарты сервиса и лояльности, привлекающие туристов.

- Независимые отели: Это отдельно стоящие объекты, которые управляются самостоятельно. Обычно они предлагают уникальные условия пребывания и индивидуальный подход к каждому гостю.

- Бутик-отели: Эти небольшие гостиницы отличаются эксклюзивностью и уникальной атмосферой. Часто расположены в исторических зданиях или имеют необычную концепцию дизайна.

- Франчайзинговые модели: Многие отели работают по франшизе известных брендов, используя проверенные стратегии и стандарты обслуживания.

Каждая из моделей имеет свои преимущества и недостатки, что зависит от целей владельцев и потребностей целевой аудитории.

Контрольные вопросы

1. Каковы основные модели организации гостиничного дела?
2. Назовите факторы развития индустрии гостеприимства
3. Дайте определение понятию гостеприимства.
4. Какие причины влияют на формирование особенностей гостеприимства у различных народов мира?
5. Назовите культурные отличия в оттенках понятия гостеприимства, существующие в различных национальных традициях?
6. Какую роль в развитии системы предприятий гостеприимства сыграли путешествия и паломничества на Древнем Востоке?

7. Как интересы государства в Древнем Риме определили развитие системы постоянных дворов при почтовых станциях?

8. Каковы были основные мотивы для путешествий человека эпохи Средневековья?

9. В чем заключается вклад Элсворта Статлера в развитие индустрии гостеприимства?

10. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела?

11. Как бы вы охарактеризовали вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства?

12. В чем заключалось новаторство Ч.К.Уилсона как отельера?

Тема 2. Классификация средств размещения

Цель: формирование знаний о различных видах средств размещения

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика гостиничных услуг.
2. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая.
3. Классификации средств размещения.
4. Стандартная российская классификация средств размещения.
5. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения.

Теоретическая часть

Специфика гостиничных услуг заключается в предоставлении временного жилья и сопутствующих сервисов (питание, развлечения, обслуживание номеров). Особенность гостиничной деятельности состоит в высоком уровне персонализации и гибкости, ведь каждая группа гостей имеет разные потребности.

Классификация гостиничных продуктов осуществляется по нескольким критериям:

- Структурная классификация делит продукты на различные категории, исходя из типа клиента (бизнес-туристы, семейные туристы, индивидуальные путешественники).

- Уровневая классификация связана с уровнем комфорта и обслуживания. Она подразделяется на категории от эконом-класса до люксовых вариантов.

Классификации средств размещения делятся на следующие виды:

- Отели: Предлагают полный комплекс услуг, включая проживание, питание и дополнительные сервисы.

- Хостелы: Бюджетные варианты размещения с общими комнатами и удобствами.

- Кемпинги: Вариант для любителей активного отдыха на природе.

Стандартная российская классификация средств размещения основана на присвоении звезд. Чем больше звезд, тем выше уровень комфорта и предоставляемых услуг. Эта система широко используется для оценки качества гостиниц.

Добровольная сертификация услуг проводится различными организациями, такими как системы сертификации "звездность" и международные стандарты ISO. Это помогает обеспечить высокий уровень сервиса и соответствие международным требованиям.

Контрольные вопросы

1. Назовите критерии классификации предприятий питания в гостинице
2. На какие контуры можно структурировать гостиничный продукт?
3. Какие технологические процессы входят в традиционный гостиничный цикл?
4. Какие типы средств размещения существуют в России согласно ГОСТ 51185?
5. Каким образом можно классифицировать гостиницы, исходя из количества номеров?
6. Что относится к гостиницам среднего класса?
7. Дайте краткую характеристику апарт-отеля
8. Чем отличается ботель от акваотеля?
9. Какие категории и разряды предусматриваются стандартной международной классификацией средств размещения туристов?
10. Что понимается под уровнем комфорта гостиницы?
11. Какие этапы проходит гостиница в процессе классификации?
12. Какие номера относятся к высшей категории?
13. Какое значение имеет классификация гостиниц для деятельности гостиниц?
14. Расскажите о современных подходах к сертификации гостиниц.
15. Какие виды гостиниц и гостиничных номеров вы знаете?
16. В чем отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций?
17. Какие средства размещения относятся к специализированным? Приведите примеры.
18. В чем заключается специфика обслуживания туристов в ротеле?
19. В чем особенность организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах?
20. Какие средства размещения можно отнести к альтернативным
21. средствам размещения? В чем их специфика?
22. Какие услуги в гостинице относятся к дополнительным?
23. Какие дополнительные услуги могут быть платными и бесплатными?

Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг

Цель: формирование знаний об особенностях развития гостиничного дела и специфике предоставления услуг гостиничными предприятиями

Вопросы для обсуждения:

1. Франчайзинг.
2. Интеграция в гостиничном бизнесе.
3. Правила предоставления гостиничных услуг.

Теоретическая часть

Франчайзинг – это одна из популярных стратегий развития гостиничного бизнеса. Владельцы небольших отелей получают возможность использовать бренд и стандарты крупных сетей, получая доступ к клиентской базе и поддержке головной компании.

Интеграция в гостиничном бизнесе подразумевает объединение различных аспектов управления (финансовый контроль, маркетинг, IT-системы), чтобы повысить эффективность работы. Это также способствует улучшению взаимодействия между разными департаментами внутри одной компании.

Правила предоставления гостиничных услуг регулируются законодательством страны и внутренними стандартами каждой конкретной сети. Основные аспекты включают безопасность, соблюдение санитарных норм, своевременное предоставление всех заявленных услуг и учет пожеланий клиентов.

Контрольные вопросы

1. Что представляет собой гостиничный консорциум?
2. Что представляет собой программа лояльности в гостинице?
3. Что представляет собой франчайзинг применительно к гостиничному бизнесу?
4. Понятие и виды гостиничных цепей
5. Принципы организации гостиничных цепей

Тема 4. Особенности управления средствами размещения разных типов

Цель: формирование знаний о различных типах организационных структур в гостиничном бизнесе.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства.
2. Примерная организационная структура гостиничного предприятия.
3. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей

Теоретическая часть

Организационная структура определяет порядок взаимодействия сотрудников и распределение обязанностей в гостинице. Существуют несколько типов структур:

- Линейная структура: Все сотрудники подчиняются одному руководителю, который контролирует всю деятельность. Подходит для малых и средних гостиниц.

- Функциональная структура: Подразделения формируются по функциям (финансы, маркетинг, сервис). Используется в крупных сетях.

- Матричная структура: Комбинация функциональной и проектной структур, когда сотрудник одновременно подчиняется нескольким руководителям.

Примерная организационная структура гостиничного предприятия выглядит следующим образом:

- Генеральный директор/управляющий
- Директор по операциям
- Отдел бронирования и приема
- Отдел уборки и технического обслуживания
- Отдел маркетинга и продаж
- Финансово-экономический отдел
- Службы питания и напитков

Типовая пирамидальная структура предполагает наличие нескольких уровней управления, начиная от высшего руководства и заканчивая линейным персоналом.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте связи в линейной организационной структуре.
2. Охарактеризуйте связи в функциональной организационной
3. структуре
4. Охарактеризуйте связи в организационной структуре мини-отеля.
5. Какие существуют формы управления предприятиями
6. гостеприимства?
7. Какие работы выполняет привлеченная профессиональная УК?
8. Какие моменты необходимо обсудить при составлении контракта на управление?
9. Каковы условия подписания франшизного договора?

Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия

Цель: формирование знаний об особенностях функционирования различных служб гостиничного предприятия.

Вопросы для обсуждения:

1. Служба управления номерным фондом.
2. Служба питания и напитков.
3. Служба маркетинга и продаж.
4. Служба безопасности отеля.
5. Медицинская служба.
6. Инженерно-техническая служба.
7. Специфика работы гостиничного предприятия

Теоретическая часть

Служба управления номерным фондом занимается бронированием, заселением и обслуживанием номеров. Ключевая задача – обеспечение чистоты и готовности номеров к приему гостей.

Служба питания и напитков организует работу ресторанов, баров и room service. Основная цель – удовлетворение гастрономических предпочтений гостей и поддержание высокого уровня кулинарии.

Служба маркетинга и продаж отвечает за продвижение услуг отеля, привлечение клиентов и увеличение доходов. Включает разработку рекламных кампаний, участие в выставках и сотрудничество с туроператорами.

Служба безопасности обеспечивает защиту имущества и гостей, следит за соблюдением правил поведения и предотвращает чрезвычайные ситуации.

Медицинская служба оказывает первую медицинскую помощь гостям и сотрудникам, обеспечивая комфорт и безопасность пребывания.

Инженерно-техническая служба поддерживает работоспособность оборудования, инженерных коммуникаций и инфраструктуры отеля. Занимается ремонтом и профилактическим обслуживанием.

Специфика работы гостиничного предприятия заключается в круглосуточном режиме функционирования, постоянном взаимодействии с клиентами и необходимости быстрого реагирования на запросы и проблемы.

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные функции службы приема и размещения
2. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.
3. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Room division)? Какие подразделения в нее входят?
4. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?
5. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.
6. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.
7. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.
8. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?
9. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.
10. Какими нормативно-правовыми документами регулируется деятельность службы безопасности в гостинице?

Тема 6. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

Цель: формирование знаний о значении менеджмента в индустрии гостеприимства.

Вопросы для обсуждения:

1. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Инновационный и антикризисный менеджмент.
3. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства

Теоретическая часть

Финансовый менеджмент включает планирование бюджета, контроль расходов и доходов, управление инвестициями и кредиторской задолженностью. Цель – оптимизация финансовых потоков и повышение рентабельности.

Инновационный менеджмент направлен на внедрение новых технологий и подходов, улучшение процессов и повышение конкурентоспособности. Например, использование мобильных приложений для бронирования и автоматизации внутренних операций.

Антикризисный менеджмент предусматривает разработку планов действий в условиях экономических спадов, природных катастроф или других форс-мажорных обстоятельств. Важно быстро адаптироваться и минимизировать убытки.

Управление качеством подразумевает постоянный мониторинг стандартов обслуживания, проведение аудитов и обучение персонала. Использование систем менеджмента качества (например, ISO) помогает поддерживать высокие уровни сервиса.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные концепции управления качеством в гостинице
2. Виды управления в гостиничном предприятии
3. На какие звенья делится управленческий персонал в гостиничном предприятии?
4. Каковы ключевые особенности финансового менеджмента в отеле?
5. Дайте определение инновационного менеджмента
6. В чем заключается специфика инновационного менеджмента?
7. Дайте краткую характеристику антикризисного управления на предприятиях гостиничного бизнеса
8. Какие факторы определяют уровень осознания и понимания сущности категории «качество»? Приведите примеры.
9. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?

Тема 7. Имущественный комплекс гостиницы

Цель: формирование знаний об особенностях имущественного комплекса отеля.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные фонды гостиничных предприятий.
2. Инженерно-техническое оснащение гостиниц.
3. Жилая часть гостиницы.
4. Интерьер и его влияние на качество обслуживания.
5. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц

Теоретическая часть

Основные фонды гостиниц включают недвижимость, оборудование, мебель и другие активы, необходимые для ведения бизнеса. Эффективное управление этими ресурсами важно для поддержания стабильной работы.

Инженерно-техническое оснащение обеспечивает функционирование гостиниц: системы отопления, вентиляции, водоснабжения, электроснабжения и телекоммуникаций. Современное оборудование повышает комфорт и энергоэффективность.

Жилая часть гостиницы состоит из номеров различного класса, оборудованных мебелью, техникой и аксессуарами. Комфорт номера напрямую влияет на удовлетворенность гостя.

Интерьер играет ключевую роль в создании атмосферы и восприятия качества обслуживания. Дизайн интерьера должен соответствовать концепции отеля и ожиданиям клиентов.

Мебель в жилых и общественных зонах должна быть удобной, долговечной и соответствующей стилистике заведения. Правильный выбор мебели создает комфортные условия для отдыха и работы.

Контрольные вопросы

1. Каким образом интерьер оказывает влияние на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания?
2. Дайте характеристику стилям дизайна и приведите примеры стилей, используемые в отелях.
3. Охарактеризуйте современное состояние гостиничного дизайна в России.
4. Каковы особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах?
5. Назовите примеры лучших отелей Европы, Америки. Какие из них входят в число лучших отелей мира?
6. Назовите примеры лучших отелей России. Какие из них входят в число лучших отелей мира?
7. В чем проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом?

Тема 8. Общая характеристика процесса обслуживания

Цель: формирование знаний о специфике развития индустрии питания, основных понятиях, целях и задачах обслуживания

Вопросы для обсуждения:

1. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика.
2. Методы и формы обслуживания, их классификация.
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций.
4. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему.

Теоретическая часть

Услуги общественного питания классифицируются по типам заведений: рестораны, кафе, бары, фастфуд, столовые. Каждый тип имеет свои особенности: рестораны предлагают полный спектр услуг с акцентом на высокое качество, кафе – более простой формат, бары специализируются на напитках, фастфуд – на быстром обслуживании. Услуги делятся на основные (питание) и дополнительные (развлечения, кейтеринг). Характеристики услуг включают качество блюд, ассортимент, уровень сервиса и атмосферу.

Методы обслуживания: самообслуживание (клиенты сами выбирают блюда), обслуживание официантами (полный сервис), смешанное (например, заказ у стойки с доставкой на стол). Формы обслуживания: банкеты (организованные мероприятия), шведский стол (свободный выбор блюд), доставка (на дом или в офис).

Особенности обслуживания зависят от класса заведения (люкс, средний, эконом) и специализации (национальная кухня, тематические рестораны). Например, в ресторанах класса люкс акцент делается на индивидуальный подход, изысканное меню и высокий уровень сервиса.

Обслуживающий персонал включает официантов, барменов, поваров, хостес. Функции: прием заказов, консультирование гостей, подача блюд, поддержание чистоты. Общие требования: профессионализм, вежливость, опрятный внешний вид, знание меню и стандартов обслуживания.

Контрольные вопросы

1. Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал
2. Цели и задачи обслуживания
3. Основные правила и нормы
4. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика
5. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг
6. Методы и формы обслуживания, их классификация

7. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
8. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
9. Новые профессии обслуживающего персонала
10. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания
11. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания

Тема 9. Характеристика торговых помещений

Цель: формирование знаний о назначении, характеристике, организации работы основных и вспомогательных видов группы торговых помещений предприятия питания

Вопросы для обсуждения:

1. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика.
2. Вспомогательные помещения.
3. Оборудование залов.
4. Современные требования к мебели.

Теоретическая часть

Торговые помещения в заведениях общественного питания делятся на несколько видов:

- Основные залы: предназначены для обслуживания гостей, могут быть разделены на зоны (для курящих, некурящих, семейные зоны).
- Банкетные залы: используются для проведения мероприятий (свадьбы, корпоративы).
- Барные стойки: зона для обслуживания напитков.
- Летние террасы: открытые площадки для обслуживания в теплое время года.

Назначение торговых помещений – создание комфортной атмосферы для приема пищи и отдыха. Характеристики: удобная планировка, эстетичный интерьер, соответствие санитарным нормам.

Вспомогательные помещения включают:

- Кухню: зона приготовления блюд, должна быть оснащена современным оборудованием.
- Склад: хранение продуктов и инвентаря.
- Гардероб: для верхней одежды гостей.
- Санузлы: должны быть чистыми и доступными.

Оборудование залов: столы, стулья, барные стойки, стеллажи для посуды.
Современные требования к мебели:

- Эргономика: удобство для гостей (высота стульев, ширина столов).
- Стиль: соответствие концепции заведения (классика, модерн, минимализм).
- Долговечность: устойчивость к износу, легкость в уходе.
- Безопасность: отсутствие острых углов, использование экологичных материалов.

Мебель должна сочетать функциональность и эстетику, создавая комфортную атмосферу для гостей.

Контрольные вопросы

1. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика
2. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды
3. Назначение, характеристика, организация работы
4. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика
5. Хлеборезка: назначение, организация работы
6. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений
7. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов
8. Разработка концепции оформления предприятия
9. Современные направления создания интерьера
10. Фирменный стиль
11. Оборудование залов
12. Современные требования к мебели
13. Нормы оснащения залов мебелью

Тема 10. Столовые посуда, приборы, белье

Цель: формирование знаний о назначении, характеристике столовой посуды, приборов и столового белья

Вопросы для обсуждения:

1. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация.
2. Использование в ресторанном сервисе столового белья

Теоретическая часть

В ресторанном сервисе используются разнообразные предметы для подачи пищи и напитков, такие как посуда и приборы. Посуда служит для размещения блюд и жидкостей, например, тарелки, миски, супницы, стаканы и кружки. Приборы же предназначены для разрезания, распределения и употребления пищи, включая вилки, ножи, ложки, щипцы и лопатки. Вся эта утварь делится на категории в зависимости от материала, из которого она изготовлена, будь то фарфор, керамика, стекло, металл или даже пластик, а также в зависимости от назначения: столовые, десертные, чайные, кофейные и специализированные, предназначенные для конкретных блюд.

В дополнение к этому, столовое бельё играет важную роль в оформлении и

обслуживании столов. Скатерти защищают поверхность стола и придают ему элегантный вид, тогда как салфетки используются для очистки рук и лица, а также служат элементом декора. Полотенца нужны для того, чтобы посетители могли высушить руки после умывания.

Контрольные вопросы

1. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация
2. Требования, предъявляемые к посуде и приборам
3. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем
4. Правила хранения и учета
5. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика
6. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах
7. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды
8. Характеристика мерной посуды
9. Уход за металлической посудой
10. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация
11. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика
12. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика
13. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов
14. Характеристика мольтона, наперона
15. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы

Тема 11. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Цель: формирование знаний о требованиях к информации в зале заведений сферы ресторанного бизнеса.

Вопросы для обсуждения:

1. Средства информации в ресторане.
2. Меню: понятие, назначение, виды. Карта вин

Теоретическая часть

Одним из ключевых информационных инструментов в ресторане является меню, которое представляет собой перечень блюд и напитков с указанием их стоимости. Оно предназначено для облегчения выбора гостями и стимуляции покупок, предлагая им заранее ознакомиться с ассортиментом кухни.

Существует несколько видов меню: à la carte, где каждый пункт выбирается индивидуально, table d'hôte, включающее фиксированный набор блюд по единой цене, и дегустационное меню, состоящее из серии небольших порций различных блюд.

Ещё одним важным средством информации является карта вин, которая предлагает подборку вин с детальной информацией о каждом сорте, что позволяет посетителям выбрать напиток, соответствующий их вкусам и бюджету.

Контрольные вопросы

1. Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии
2. Требования к информации
3. Меню: понятие, назначение, виды
4. Требования, предъявляемые к составлению меню
5. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков
6. Правила составления и оформления различных видов меню
7. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления
8. Роль сомелье в разработке карты вин
9. Понятие о карте коктейлей ресторана

Тема 12. Обслуживание потребителей в ресторанах

Цель: формирование знаний об этапах обслуживания гостей ресторана

Вопросы для обсуждения:

1. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации.
2. Основные элементы обслуживания.
3. Методы подачи блюд

Теоретическая часть

Процесс обслуживания в ресторанах включает несколько этапов: встречу и размещение гостей, принятие заказов, подачу блюд и напитков, а также расчёт и прощание.

Способы подачи блюд варьируются в зависимости от стиля ресторана. Русская подача предполагает, что блюда полностью готовятся на кухне и подаются на тарелке, английская подача подразумевает, что пища предоставляется на больших блюдах, и гости сами накладывают себе порции, а французская подача требует, чтобы официант разложил пищу перед гостем на глазах.

В зависимости от класса и концепции ресторана, обслуживание может отличаться, однако основные принципы остаются неизменными.

Контрольные вопросы

1. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации

2. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями

3. Последовательность подачи блюд и напитков

4. подача продукции сервис-бара

5. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд

6. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный

7. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок

8. Порядок замены использованной посуды и приборов

9. Правила подачи горячих закусок

10. Подбор посуды и правила подачи супов

11. Уборка посуды, досервировка стола

12. Способы подачи вторых блюд

13. Подготовка стола для подамч десерта

14. Подбор посуды и приборов

15. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод

16. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий

17. подача табачных изделий

18. Правила этикета и нормы поведения за столом

19. Завершающий этап обслуживания

20. Расчет с потребителями: виды, формы, правила

21. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS терминала

22. Последовательность уборки стола после обслуживания

Тема 13. Обслуживание приемов и банкетов

Цель: формирование знаний о методике обслуживания банкетного мероприятия.

Вопросы для обсуждения:

1. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация.
2. Понятие дипломатического протокола.
3. Виды официальных приемов, их характеристика.
4. Особенности подготовки и проведения банкета.

Теоретическая часть

Банкеты и приёмы представляют собой массовые мероприятия,

организованные для празднования, деловой встречи или переговоров. Среди них выделяются фуршеты, предполагающие свободное самообслуживание, коктейли с лёгкими закусками и напитками, а также банкеты-застолья, включающие полноценный обед. Дипломатический протокол устанавливает правила и нормы поведения на официальных мероприятиях, среди которых соблюдение порядка рассадки, времени начала события и следования этикету.

Контрольные вопросы

1. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация
2. Понятие дипломатического протокола
3. Виды официальных приемов, их характеристика
4. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств
5. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов
6. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика
7. Особенности подготовки и проведения банкета
8. Обслуживание участников банкета
9. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню
10. Схемы расстановки столов
11. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой»
12. Виды сервировки фуршетных столов стеклом
13. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок
14. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков
15. Правила уборки столов
16. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню
17. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков
18. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих стоек, дополнительных столиков
19. Приёмы подачи аперитива, холодных и горячих закусок
20. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах
21. Уборка зала
22. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика
23. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню
24. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд
25. Правила подачи десерта, шампанского, горячих напитков, винно-водочных изделий
26. Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика

27. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль-кофе, коктейль-фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостинной», их назначение и особенности обслуживания

28. Неофициальные банкеты: понятия, виды

29. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету

30. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков

31. Организация обслуживания

32. Особенности организации проведения банкетов «Свадьба», «День рождения», по случаю чествования юбиляра, встречи друзей и т.д.

Тема 14. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Цель: формирование знаний о методике организации специальных форм обслуживания.

Вопросы для обсуждения:

1. Специальные виды услуг: определение, классификация.
2. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания

Теоретическая часть

Кроме стандартных услуг, рестораны предлагают специальные виды обслуживания, такие как VIP-сервис, предусматривающий особое внимание и эксклюзивные предложения, кейтеринг, позволяющий организовать питание вне ресторана, и доставку еды, которая становится всё более популярной в современном обществе.

Современные тенденции в ресторанном деле включают молекулярную гастрономию, основанную на применении научных методов для создания уникальных вкусов и текстур, а также фьюжн-кухню, объединяющую элементы различных кулинарных традиций.

Контрольные вопросы

1. Специальные виды услуг: определение, классификация
2. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний: составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета
3. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
4. Обслуживание в номерах гостиниц
5. Современные требования к организации службы Room-сервис
6. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания
7. Услуги официанта по обслуживанию на дому

8. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий

9. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета)

10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др

Тема 15. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

Цель: формирование знаний об особенностях обслуживания иностранных туристов.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе.
2. Особенности питания туристов из разных стран

Теоретическая часть

Туристов, посещающих рестораны, важно обслуживать с учётом их культурных особенностей и предпочтений. Так, например, туристы из Европы склонны выбирать блюда традиционной европейской кухни, тогда как азиаты предпочитают острую пищу с преобладанием риса и лапши. Рестораны должны предлагать разнообразие блюд, чтобы удовлетворить потребности всех категорий гостей.

Контрольные вопросы

1. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.
2. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе.
3. Особенности питания туристов из разных стран.
4. Режим питания. Формы обслуживания иностранных туристов.
5. Виды расчета с иностранными туристами.
6. Услуги питания в пути следования туристов

Тема 16. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Цель: формирование знаний об особенностях формирования объективного уровня качества ресторанного продукта.

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта.
2. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.

3. Понятие менеджмента качества

Теоретическая часть

Для формирования качественного ресторанного продукта необходимо уделять внимание качеству ингредиентов, процессу приготовления, внешнему виду блюд, уровню обслуживания и общей атмосфере заведения.

Чтобы улучшить качество, рестораны проходят этапы анализа текущего положения, выявления недостатков, разработки и внедрения решений, а также мониторинга достигнутого прогресса. Управление качеством, или менеджмент качества, включает в себя систему мер, направленных на постоянное совершенствование всех аспектов работы ресторана ради удовлетворения ожиданий клиентов.

Контрольные вопросы

1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания.
2. Стандарты обслуживания.
3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал.
4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта.
5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса.
6. Корпоративная культура и её характеристика.
7. Определение и разработка стратегии обслуживания.
8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.
9. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.
10. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества.
11. Принципы стандартов ISO-9000.
12. Обслуживающий персонал: определение.
13. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
14. Требования к менеджеру зала.
15. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала.
16. Организация труда обслуживающего персонала.
17. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб

4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.. – Москва : Дашков и К, 2020. – 416 с. – ISBN 978-5-394-03803-7. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/111012.html>, экземпляров неограниченно
2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.].. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 120 с. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html>, экземпляров неограниченно
3. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – ISBN 978-5-4497-0797-0. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>, экземпляров неограниченно
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.].. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 224 с. – ISBN 978-5-00032-563-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/119644.html>, экземпляров неограниченно
2. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.В. Кулагина [и др.].. – Омск : Омский государственный технический университет, 2021. – 142 с. – ISBN 978-5-8149-3338-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html>, экземпляров неограниченно
3. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / Федцов В.Г.. – Москва : Дашков и К, 2019. – 248 с. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85164.html>, экземпляров неограниченно
4. Чернова Е.В. Ресторанное дело : учебное пособие / Чернова Е.В., Баженова Т.С., Котова Н.П.. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 260 с. – ISBN 978-5-6044302-2-4. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>, экземпляров неограниченно
5. Шнорр Ж.П. Экономика организаций сферы гостеприимства : практикум / Шнорр Ж.П.. – Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. – 136 с. – ISBN 978-5-7014-1031-0. – Текст

: электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL:
<https://www.iprbookshop.ru/127002.html>, экземпляров неограниченно

Интернет-ресурсы:

1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
<http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>
2. Портал рестораторов. <http://www.restoran.ru>
3. Основы ресторанного дела. <http://www.prorestoran.com>
4. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии
Гостеприимства <https://ocig.ru/>

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Гостиничный и ресторанный бизнес»
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Сервисная экономика»

Ставрополь 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

3. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.01 Сервис самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Гостиничный и ресторанный бизнес», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному специалисту в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического значения исследуемого вопроса. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению гостиничного и ресторанного бизнеса.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях делового общения в туризме.

Самостоятельная работа состоит из решения задач и ситуационных заданий. Выбор варианта самостоятельной работы производится по таблице 1, на пересечении столбцов и строк, содержащих заглавную букву фамилии студента и последнюю цифру номера зачетной книжки.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;

- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;

- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать варианту, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

Таблица 1 – Таблица вариантов

Первая буква фамилии студента	Номер задания	Теоретические вопросы
5 семестр		
А, Ж, Н, Т	1	1
Б, Е, Ё, З	2	2
В, И, М, П	3	3
Г, К, Р, Ц	4	4
Д, Л, С, Ш, У, Ф, Э, Ю	5	5
О, Х, Ч, Щ, Я	6	6
6 семестр		
А, Ж, Н, Т	8	8
Б, Е, Ё, З	9	9
В, И, М, П	10	10
Г, К, Р, Ц	11	11
Д, Л, С, Ш, У, Ф, Э, Ю	12	12
О, Х, Ч, Щ, Я	13	13
О, Х, Ч, Щ, Я	14	14

Задачи

Практическая задача 1.

Частная гостиница на окраине города расположена в старинном двухэтажном особняке. В интерьер гостиницы гармонично вписываются лифты (грузовой и пассажирский), выполненные в старинном стиле. Многокомнатные номера (номерной фонд – 40 номеров) позволяют гостям свободно и удобно перемещаться. Персонал в форменных одеждах предлагает гостям города услуги гидов, бронирование и продажу билетов на зрелищные мероприятия и на различные виды транспорта. В случае экстренной необходимости персонал гостиницы отправит или доставит важную корреспонденцию. Гостиница расположена в здании, которое является архитектурным памятником городского значения. Фасад здания был недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Есть два гостиних салона. Состояние интерьера салонов и других общественных помещений хорошее. Качество и состояние оборудования номерного фонда удовлетворительное. Состояние оборудования ванных комнат: стены, пол со специальным покрытием, сантехника, краны – хорошие. Рядом, в 60 м. с гостиницей оборудована латная и охраняемая стоянка, где предлагаются услуги аренды автомобиля. В гостинице предусмотрен сервис для инвалидов. Есть ресторан, который работает с 12 до- 24ч.

и кафе, которое работает с 8 до 20 ч. К услугам проживающих транспортное обслуживание.

Определите категорию данного средства размещения.

Практическая задача 2.

Гостиница по вместимости относится к числу средних. К услугам деловых туристов бизнес-центр с современными электронными средствами связи, конференц-зал, который может быть трансформирован в банкетный зал. Гостям предлагаются многокомнатные номера, которые, при желании, могут быть соединены. При приеме и размещении гостей предлагаются газеты, журналы, напитки. Гость может взять на прокат автомобиль. Услуги питания предоставляются на выбор и круглосуточно, для этого работают три ресторана, кафе, бары на этажах. Вода в номера подается очищенная и пригодная для питья. Для поддержания тонуса к услугам тренажеры и плавательный бассейн. Внешний вид здания, которое является памятником федерального значения и где располагается гостиница можно характеризовать как отличный. Гармонично, по стилю здания подобран дизайн двух гостевых лифтов. Для обслуживающего персонала и багажа есть отдельный лифт. На первом этаже располагаются стилизованный, специализированный ресторан с отдельным входом (работает круглосуточно) с баром, который работает также круглосуточно и казино. На первом этаже также располагаются парикмахерская, магазин, аптечный и газетный киоски, услуги телекса и телефакса. В 40 м. от гостиницы большая автостоянка, где дополнительно предлагаются прокат автомобилей и бытовых товаров. В гостинице реставрирован большой плавательный бассейн (85 м²), есть 2 сауны на 8 и 4 человека. Качество, состояние интерьера, салонов, общественных помещений и номерного фонда – отличное. Во всех номерах есть кабельное телевидение. Гостиница предусматривает сервисное обслуживание гостей- инвалидов. В хорошем состоянии находятся ваннные комнаты: стены, пол, имеющий специальное покрытие, сантехническое оборудование, биде, краны. Для всех гостей предусмотрены индивидуальные халаты и фен. Тренажерный зал для фитнеса занимает около 32м². Есть детская комната и квалифицированный персонал

Определите категорию данного средства размещения.

Практическая задача 3.

На здании пятиэтажной гостиницы в 60 номеров имеется светящаяся вывеска. Лифт работает круглосуточно. В номера производится подача холодной и горячей воды. Смена белья предусмотрена один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня. Площадь номера позволяет гостю удобно и безопасно передвигаться, и пользоваться мебелью и оборудованием. Вблизи общественных помещений имеется туалет, оборудованный кабинами с туалетной бумагой, электророзетками, зеркалом. Мебель соответствует функциональному назначению всех помещений. Площадь холла небольшая – 25 м². На каждом этаже можно посмотреть телевизионные передачи. Внешний вид гостиницы оставляет хорошее впечатление, здание хорошо освещено. Холл и общественные помещения недавно отремонтированы: стены и напольные покрытия находятся в хорошем состоянии.

Хорошая мебель и хорошие занавеси удачно сочетаются по цветовой гамме. Оборудование номерного фонда: стены, напольное покрытие, мебель, занавеси, сантехническое оборудование, краны, постельные принадлежности – удовлетворительны. В гостинице есть небольшое кафе, которое работает круглосуточно. Есть зал игровых автоматов.

Определите категорию данного средства размещения.

Практическая задача 4.

Небольшая частная гостиница в центральном районе города имеет 45 номеров. Все номера гостиницы – многокомнатные, оснащены системами для обеспечения теплового комфорта. Холл просторный -75м², где гостям предоставляется разнообразная туристическая информация, почтовые и телеграфные услуги, вызов такси, химчистки в течении суток, обмен валюты. Утром по просьбе клиента персонал может его разбудить к намеченному времени и подать завтрак по желанию клиента. Имеется также кафе и бар. Гостиница имеет хороший внешний вид и качество оборудования общественных помещений. Есть гостевой лифт и гостевой салон. На территории гостиницы круглосуточно работает бар и зал игровых автоматов. Кафе работает 12 часов в сутки. В номерах хорошее покрытие, мебель, занавеси, постельные принадлежности, сантехническое оборудование, краны. В холле работает телефонный автомат с междугородней связью.

Определите категорию данного средства размещения.

Практическая задача 5.

Номерной фонд гостиницы составляют 120 одно/двухместных номеров, площадь которых не менее 12 м². Вход для обслуживающего персонала – отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 м². Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняется один раз в три дня, полотенца меняются ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно. Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии находятся сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ваннных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход предлагаются блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов по 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м. есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены 4 торговые точки. Имеется телефонная почта, и телефакс.

Определите категорию данного средства размещения.

Практическая задача 6.

В дорожной 5-этажной гостинице 52 номера. Есть небольшое, уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а, в случае необходимости, имеется медицинская аптечка. В период с 7-10 ч. утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия. В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. В во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 метров от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей – инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 м²) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставки багажа. В дневное время суток работают 2 торговые точки

Определите категорию данного средства размещения.

Практическая задача 7.

Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородней и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих имеются закрыты плавательный бассейн (с площадью водной поверхности 40 м²), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться медицинским кабинетом. Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешествующих выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания и качество общественных помещений и их оборудование – хорошее. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат – хорошее. В ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах спутниковое телевидение. Есть охраняемая автостоянка.

Определите категорию данного средства размещения.

Практическая задача 8.

Определите наименование вида меню по блюдам, которые входят в эти меню, поставив соответствующие цифры в таблицу, где:

- 1 – Меню заказных блюд;
- 2 – Специальное меню обеденных дежурных блюд и экспресс-обедов;
- 3 – Меню банкетов;
- 4 – Меню дневного рациона;
- 5 – Меню со свободным выбором блюд;
- 6 – Меню скомплектованных обедов;

7 – Меню для специальных видов обслуживания.

Несколько холодных закусок, одна горячая закуска, суп, одно-два вторых блюда, десерт, горячие напитки	
Широкий ассортимент блюд и закусок	
Широкий ассортимент заказных блюд, закусок и фирменных блюд; блюда, скомплектованные по определенным критериям	
Блюда, входящие в завтрак, обед, ужин с указанием калорийности	
Блюда русской кухни, блюда, характерные для особого случая	
Блюда несложного приготовления, удобные для отпуска	

Практическая задача 9.

Отметьте в таблице формы салфеток, используемые для завтрака, обеда, ужина и подготовки приборов

<i>Форма</i>	<i>Завтрак</i>	<i>Обед</i>	<i>Ужин</i>	<i>Для подготовки приборов</i>
Колпачок				
Валик				
Вчетверо				
Треугольник				
Шапочка				
Ракета				
Корона				
Конверт				
Карман				

Практическая задача 10.

Определите виды столового белья для предварительной сервировки и обслуживания:

Столовое белье	Для полировки посуды	Для сервировки	Для переноски и подачи блюд	Для вытирания посуды
Скатерть				
Ручник белый				
Ручник в клетку				
Полотенце				
Салфетка 35x35 см				

Салфетка 50х35 см				
----------------------	--	--	--	--

Практическая задача 11.

Определите назначение посуды, обозначив цифрами:

1. Посуду для подачи супов;
2. Посуду для подачи вторых блюд;
3. Посуду для подачи сладких блюд;
4. Посуду для подачи холодных закусок;
5. Посуду для подачи хлеба;
6. Посуду для подачи горячих напитков.

Тарелка пирожковая	
Тарелка закусочная	
Тарелка столовая мелкая	
Тарелка столовая глубокая	
Тарелка десертная мелкая	
Тарелка десертная глубокая	
Бульонная чашка	
Чайная чашка	
Кофейная чашка	
Салатник	
Лотки	
Вазы на высокой ножке	
Вазы низкие	
Блюда овальные	
Блюда круглые	
Соусник	
Супница	
Кофейник	
Чайник для заварки	
Чайник доливной	
Розетки	

Практическая задача 12.

Определите назначение металлической посуды, поставив соответствующие цифры в таблице.

1. Посуда для подачи первых блюд
2. Посуда для подачи вторых блюд
3. Посуда для подачи сладких блюд
4. Посуда для подачи горячих напитков
5. Посуда для подачи холодных закусок
6. Посуда для подачи горячих закусок

7. Посуда для охлаждения блюд и напитков

8. Посуда для переноса блюд и столовой посуды

Миска суповая	
Баранчик овальный, круглый	
Блюдо овальное	
Кокотница	
Кокильница	
Порционная сковорода	
Кроншель	
Соусники	
Турки	
Кофейники	
Сливочник	
Молочник	
Чайник	
Креманки	
Таганчик	
Икорница	
Ведерко	
Подносы	

Практическая задача 13.

Заполните таблицу по форме.

№ п/п	Наименование посуды	Назначение	Вид материала	Емкость, размер, см ³	Отличительные особенности
1.	Рюмка рейнвейная	для белых вин	хрусталь	100	
2.	Бокал	для шампанского	хрусталь	150	коническая

Практическая задача 14.

Заполните таблицу по форме

№ п/п	Наименование посуды	Назначение	Вид материала	Емкость, размер, мм, см ³	Отличительные признаки
1.	Тарелка мелкая столовая	для 2-х горячих блюд	фаянс	270мм	
2.	Соусник	для холодных соусов и сметаны	фаянс	100см ³	оттянутый носик, ручка

Теоретические вопросы

1. Критерии оценки конкурентоспособности гостиничного хозяйства.
2. Информационные системы в мировой гостиничной деятельности.
3. Цели и задачи управления рисками в хозяйственной деятельности гостиничных предприятий.
4. Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии.
5. Стратегии поведения гостиничного хозяйства в конкурентной среде.
6. Платформенные цифровые решения.
7. Программа повышения качества обслуживания в гостиничном предприятии
8. Основные формы продвижения ресторанных услуг.
9. Эстетика оформления интерьера ресторана.
10. Особенности ресторанов с национальной кухней.
11. Особенности торгово-производственной деятельности предприятий общественного питания.
12. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Типы ресторанов.
13. Организация рекламы в ресторанном сервисе.
14. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе

3. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Развитие индустрии гостеприимства в мире
2. Модели организации гостиничного дела
3. Специфика гостиничных услуг
4. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая
5. Классификации средств размещения
6. Стандартная российская классификация средств размещения
7. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения
8. Франчайзинг. Интеграция в гостиничном бизнесе
9. Правила предоставления гостиничных услуг
10. Понятие и типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства
11. Примерная организационная структура гостиничного предприятия
12. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей
13. Служба управления номерным фондом
14. Служба питания и напитков
15. Служба маркетинга и продаж
16. Служба безопасности отеля
17. Медицинская служба
18. Инженерно-техническая служба
19. Специфика работы гостиничного предприятия
20. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства
21. Инновационный и антикризисный менеджмент
22. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства
23. Основные фонды гостиничных предприятий
24. Инженерно-техническое оснащение гостиниц
25. Жилая часть гостиницы
26. Интерьер и его влияние на качество обслуживания
27. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц
28. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика
29. Методы и формы обслуживания, их классификация
30. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
31. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
32. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика
33. Вспомогательные помещения
34. Оборудование залов
35. Современные требования к мебели
36. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация
37. Использование в ресторанном сервисе столового белья
38. Средства информации в ресторане
39. Меню: понятие, назначение, виды. Карта вин

40. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов
41. Концепции осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации
42. Основные элементы обслуживания
43. Методы подачи блюд
44. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация
45. Понятие дипломатического протокола
46. Виды официальных приемов, их характеристика
47. Особенности подготовки и проведения банкета
48. Специальные виды услуг: определение, классификация
49. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания
50. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе
51. Особенности питания туристов из разных стран
52. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта
53. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана
54. Понятие менеджмента качества

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он на основе анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, соблюдения порядка оформления проживания в гостиничном предприятии, специфики различных типов организационных структур управления в индустрии гостеприимства, а также особенностей функционирования служб гостиничного предприятия, умения составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты, формируя объективный уровень качества ресторанного продукта, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, владея спецификой организации обслуживания банкетного мероприятия, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, организации специальных форм обслуживания, а также обслуживания иностранных туристов, умения работать с нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов сервировки с учетом типа и класса заведения, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций; владея основными направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, формами франчайзинга, интеграции в гостиничном бизнесе, владея спецификой развития индустрии питания, основными понятиями, особенностями организации обслуживания в ресторанах различных классов и

специализацией, особенностями организации работы основных и вспомогательных видов группы торговых помещений предприятия питания, осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции ПК-2 и ПК-4 освоены на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на основе анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями компаний с целью соблюдения порядка оформления проживания в гостиничном предприятии, специфики различных типов организационных структур управления в индустрии гостеприимства, а также особенностей функционирования служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, владея спецификой организации обслуживания банкетного мероприятия, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, умея работать с нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов сервировки с учетом типа и класса заведения, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций; владея основными направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, владея спецификой развития индустрии питания, основными понятиями, особенностями организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализацией, осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены,

качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции ПК-2 и ПК-4 освоены на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он, владея порядком оформления проживания в гостиничном предприятии, спецификой функционирования отдельных служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, испытывает затруднения при организации бизнес-процессов на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; владея требованиями стандартов обслуживания и особенностями организации имущественного комплекса гостиницы, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта; фрагментарно владея направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией, с затруднениями осуществляет анализ российского опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции ПК-2 и ПК-4 освоены на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, слабо владея особенностями деятельности гостиничных и ресторанных предприятий, не способен самостоятельно организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; не способен самостоятельно разработать процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций; не способен осуществлять анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия. Компетенции ПК-2 и ПК-4 не освоены.

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.. – Москва : Дашков и К, 2020. – 416 с. – ISBN 978-5-394-03803-7. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/111012.html>, экземпляров неограниченно
2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 120 с. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html>, экземпляров неограниченно
3. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – ISBN 978-5-4497-0797-0. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>, экземпляров неограниченно
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 224 с. – ISBN 978-5-00032-563-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/119644.html>, экземпляров неограниченно
2. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.В. Кулагина [и др.]. – Омск : Омский государственный технический университет, 2021. – 142 с. – ISBN 978-5-8149-3338-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html>, экземпляров неограниченно
3. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / Федцов В.Г.. – Москва : Дашков и К, 2019. – 248 с. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85164.html>, экземпляров неограниченно
4. Чернова Е.В. Ресторанное дело : учебное пособие / Чернова Е.В., Баженова Т.С., Котова Н.П.. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 260 с. – ISBN 978-5-6044302-2-4. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>, экземпляров неограниченно
5. Шнорр Ж.П. Экономика организаций сферы гостеприимства : практикум / Шнорр Ж.П.. – Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. – 136 с. – ISBN 978-5-7014-1031-0. – Текст

: электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL:
<https://www.iprbookshop.ru/127002.html>, экземпляров неограниченно

Интернет-ресурсы:

1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
<http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>
2. Портал рестораторов. <http://www.restoran.ru>
3. Основы ресторанного дела. <http://www.prorestoran.com>
4. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии
Гостеприимства <https://ocig.ru/>