Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра «Социально-культурный сервис и коммуникации»

Методические указания для подготовки к комплексному государственному экзамену

(для студентов специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность» очной и заочной форм обучения)

Курган
2016

Методические указания для подготовки к комплексному государственному экзамену (для студентов специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность», очной и заочной форм обучения) / сост. к.филол.н. Стародумов И.В.; ОУП АТиСО, Курганский филиал, Каф. «СКСК». – Курган: КФ ОУП ВО АТиСО, 2015. – 24 с.

Комплексный государственный экзамен по специальности включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам общепрофессиональной и специальной подготовки. Он проводится на заключительном этапе учебного процесса до разработки дипломного проекта.

Данные указания включают вопросы по основным темам дисциплин, включенным в комплексный государственный экзамен, и план содержания ответов.

Цель методических указаний – систематизировать знания по вопросам, включенным в комплексный государственный экзамен.

Сост.: к.филол.н., И.В. Стародумов

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работе студентов обсуждены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и коммуникации» и рекомендованы к изданию.

Протокол № от « » 2016 г.

Заведующий кафедрой
доцент Данильченко Ш.А. /_____ /

Содержание

Введение ……..6

Тема 1. Обслуживание в номерах гостиниц. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях…….....9

Тема 2. Кейтеринг: характеристика, классификация. Особенности составления меню. Организация производства, формы и методы обслуживания……9

Тема 3. Услуги предприятий общественного питания в зависимости от типа предприятия: по организации питания, обслуживания, проведения досуга, музыкальные, информационно-консультативные и прочие…….....9

Тема. 4. Характеристика отдельных видов меню……...10

Тема 5. Обслуживание иностранных туристов……..10

Тема 6. Особенности организации труда работников общественного питания……...10

Тема 7. Классификация форм и методов обслуживания потребителей в зависимости от типа и класса предприятия питания……11

Тема 8. Рестораны. Функциональная группа помещений для приема и обслуживания посетителей. Характеристика торговых и подсобных помещений……12

Тема 9. Торговые помещения ресторана……13

Тема 10. Организация обслуживания потребителей в ресторанах……...13

Тема 11. Обслуживание банкетов и приемов……14

Тема 12. Специальные формы услуг при организации питания в ресторанах, гостиницах и туристических комплексах……...15

Контрольные вопросы по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность»……15

Примерные вопросы к междисциплинарному государственному экзамену по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность»……17

Список рекомендуемой литературы……...23

Введение

Целью комплексного государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность» является оценка знаний и умений, полученных студентами в процессе обучения. Выпускники направления 43.03.03 «Гостиничное дело» предназначены для работы в службе гостиничного сервиса.

Выпускник подготовлен к участию в профессиональной деятельности, связанной с предприятиями питания. Основные виды деятельности выпускников в службе гостиничного сервиса: производственно-технологическая, организаторско-управленческая, сервисная, проектная, научно-исследовательская.

Для успешного осуществления такой деятельности выпускник должен знать: классификацию предприятий общественного питания; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; структуру производства, требования к производственным цехам, назначение и размещение производственных цехов; виды торговых и вспомогательных помещений; ассортимент столовой посуды, приборов, белья их назначение; классификацию блюд, отличительные особенности технологии приготовления, правила отпуска, требования качества, ассортимент.

Выпускник должен:

- знать: определение, классификацию ресторанов и баров, кафе, закусочной, столовой; структуру управления рестораном; права и обязанности работников управленческого аппарата;

- уметь идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять схемы организации технологических процессов в цехах; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; знать*:*

владеть:

- основными навыками профессиональной ресторанной деятельности в гостиничном бизнесе.

Реализация программы предполагает формирование основных и профессиональных компетенций (ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14.) в процессе изучения следующих дисциплин: Проектирование гостиничной деятельности; Гостиничный менеджмент; Экономика гостиничного предприятия; Технология гостиничной деятельности; Психология делового общения; Маркетинг гостиничного предприятия; Профессиональная деятельность в сфере туризма и гостеприимства; Интегрированные маркетинговые коммуникации в гостиничном и ресторанном бизнесе; Правовое обеспечение гостиничной деятельности; Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле; Технологии обеспечения безопасности клиентов; Финансовое планирование и экономический анализ гостиниц и предприятий общественного питания; Искусство гостеприимства; Технологии продаж; Человек и его потребности; Технологии работы с различными категориями гостей; Специальные технологии уборки; Ценообразование в гостиничной и ресторанной деятельности; Налоги и налогообложение; Анимационная деятельность в туризме и гостеприимстве; Туризм и этническая культура; История туризма и гостеприимства; Кухни и напитки народов мира; Зарубежный опыт предпринимательства в гостиничном деле; Управление социальным развитием организации; Профессиональная этика и этикет; Этика делового общения.

Итоговая государственная аттестация включает защиту дипломного проекта и сдачу комплексного государственного экзамена по специальности, позволяющего выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности.

Государственный комплексный экзамен проводится в сроки, предусмотренные учебным планом специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность» и графиком организации учебного процесса: для студентов очной и заочной форм обучения.

К итоговому квалификационному экзамену и защите дипломного проекта допускаются лица, завершившие полный курс обучения по образовательной программе и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Государственный комплексный экзамен принимается экзаменационной комиссией, входящей в состав Государственной аттестационной комиссии. В период подготовки к экзамену студентам представляются необходимые консультации по дисциплинам итогового экзамена. На итоговом экзамене студенты получают экзаменационный билет. На подготовку к экзамену студенту дается 40 мин.

По завершении экзамена экзаменационная комиссия проставляет студенту оценку по системе: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". При проведении комплексного государственного экзамена по специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность» в устной форме устанавливаются следующие критерии оценка знаний выпускников:

«Отлично» выставляется за ответ, который содержит грамотно изложенную теорию вопроса и умелое владение понятийным аппаратом, знанием нормативных и законодательных документов; характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами; студент точно отвечает на поставленные вопросы, что свидетельствует о полной сформированности у студента требуемых компетенций.

«Хорошо» выставляется за ответ, который содержит грамотно изложенную теорию вопроса и умелое владение понятийным аппаратом, знанием нормативных и законодательных документов по туристской деятельности; характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованной позицией студента по теме вопроса; студент отвечает на поставленные

вопросы, что свидетельствует о полной сформированности у студента требуемых компетенций.

«Удовлетворительно» выставляется за ответ, который наряду со знанием материала содержит непоследовательность его изложения, неполное владение понятийным аппаратом, незнанием нормативных и законодательных документов по направлению туризм; студент проявляет неуверенность при ответе, сбивается или не отвечает на поставленные вопросы, что свидетельствует об освоении в основном требуемых компетенций.

«Неудовлетворительно» выставляется за ответ, который не соответствует теме вопроса, при ответе допускаются существенные ошибки, непоследовательность изложения, слабое владение понятийным аппаратом, незнание нормативных и законодательных документов по направлению туризм, студент проявляет неуверенность при ответе, затрудняется или совсем не отвечает на поставленные вопросы, что свидетельствует о частичной сформированности у студента требуемых компетенций.

Лицам, завершившим освоение основной образовательной программы и не подтвердившим соответствие подготовки требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования при прохождении одного или нескольких итоговых аттестационных испытаний, назначаются повторные итоговые аттестационные испытания в порядке, определяемом высшим учебным заведением. Повторные итоговые аттестационные испытания не могут назначаться высшим учебным заведением более двух раз.

Составленные на основе программы комплексного государственного экзамена экзаменационные билеты, предъявляемые экзаменуемым студентам, и ответы на них позволят судить о степени освоения учебного материала модуля и, следовательно, о соответствии выпускника тому или иному предъявляемому требованию. Рекомендуемая литература содержится в программах соответствующих учебных дисциплин и известна студентам при изучении дисциплин в учебном процессе, подготовке к зачетам и экзаменам.

Тема 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Профессиональная этика и этикет: функции, значение и особенности в ресторанном бизнесе. Этические нормы предприятий общественного питания, их формирование и влияние на эффективную работу сотрудников. Особенности и этапы формирования имиджа сотрудника и ресторанного предприятия. Влияние имиджа на эффективность работы предприятий общественного питания. Этикетные нормы установления контакта и проведения деловой беседы сотрудников предприятий общественного питания с гостем при общении по телефону и непосредственном контакте. Этические и этикетные нормы проведения деловых переговоров в ресторанном бизнесе: этапы переговоров, приемы убеждения, работа с возражениями. Этические и этикетные нормы подготовки и проведения служебных совещаний в ресторанном бизнесе. Корпоративная этика руководителя: личные качества, нормы этичного поведения, этика решения спорных вопросов. Этика служебной карьеры на предприятиях общественного питания: управление и самоуправление карьерой.

Тема 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ В СФЕРЕ РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ

Психотехнология продаж ресторанных услуг: эффективные приемы установления контакта с потребителем, выявление потребностей, проведение презентаций, работа с возражениями, завершение продажи. Социально-психологический тренинг как форма обучения сотрудников предприятий общественного питания: цели и задачи, методы и содержание. Социально-психологические конфликты на предприятиях общественного питания: разновидности, динамика, причины и поводы, способы разрешения, стратегии поведения.

Тема 3. ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

Общее понятие сервиса и услуги. Классификация услуг общественного питания. Общие требования к услугам предприятий питания. Требования к предприятиям питания различных типов и классов. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания. Документы и показатели, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания. Характеристика и оснащение торговых помещений. Подготовка к обслуживанию гостей. Основные требования к составлению меню в предприятиях питания разных типов и классов. Организация и искусство обслуживания. Особенности организации обслуживания в барах. Специальные формы обслуживания. Организация обслуживания на

предприятиях питания и в номерах гостиниц. Организация и обслуживание иностранных туристов. Общие требования к обслуживающему персоналу. Роль и функции метрдотеля в организации деятельности по обслуживанию в предприятиях питания. Системы безопасности – важный элемент сервиса на предприятиях питания.

Тема 4. ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОЙ ПРОДУКЦИИ

Общая характеристика процессов и продукции общественного питания: питание и жизнедеятельность организма человека; характеристика технологического процесса производства продукции общественного питания и пути его совершенствования; способы кулинарной обработки продуктов; рецептурные справочники и нормативно-техническая документация; санитарные требования к производству кулинарной продукции.

Тема 5. ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Планирование деятельности предприятия общественного питания: принципы планирования и их взаимосвязь; виды планирования; методы планирования. Производство продукции, товарооборот общественного питания: сущность, состав, структура и характеристика товарооборота общественного питания; анализ товарооборота и производственной программы; оценка факторов, влияющих на товарооборот; планирование производственной программы, товарооборота на предприятиях питания различного типа. Система снабжения предприятий общественного питания сырьем и товарами. Издержки производства и обращения.

Примерные вопросы к междисциплинарному государственному экзамену по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность»

1. Предприятие и его основные виды. Цели функционирования предприятий. Элементы внешней и внутренней среды гостиничного предприятия. Структура системы управления гостиничного предприятия. Ресурсы гостиничного предприятия. Основные функции гостиничного предприятия в области туризма.
2. Эффективность работы гостиничного предприятия. Факторы эффективности хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.

Организационно-экономические формы предпринимательства. Себестоимость и методы её оценки.

3. Конкурентоспособность гостиничного предприятия. Бизнес-план гостиничного предприятия. Перспективное планирование деятельности гостиничного предприятия.
4. Ресторанный продукт и его основные характеристики. Формирования потребительских свойств и качеств услуг в стратегии маркетинга – важнейшее средство достижение ресторaном поставленных целей. Основные этапы разработки ресторанного продукта. Жизненный цикл продукта, характеристика циклов. Позиционирование ресторанного продукта на рынке. Торговая марка ресторана и ее роль в мероприятиях маркетинга и продаж.
5. Коммуникационные связи и продвижение ресторанного продукта. Основные каналы продвижения ресторанных услуг: реклама, прямой маркетинг, связь с общественностью, стимулирование продаж. Определение целей продвижения, выбор каналов коммуникаций, исследование рынка рекламы, анализ эффективности. Особенности ресторанных услуг на российском рынке.
6. Сбытовая сеть ресторана: прямая продажа, бронирование заказа. Организация продажи продукта через ресторан, ресторан при гостинице, бары, кафе, буфеты. Организация банкетов, фуршетов, праздничных мероприятий, обслуживание туристических групп и др.
7. Принципы сбалансированного питания. Химический состав и пищевая ценность продукции общественного питания. Методы оценки качества сырья и готовой продукции. Показатели качества и безопасности продукции общественного питания. Пищевая ценность продукции как совокупность химического состава продукции и органолептических показателей ее качества.
8. Характеристика понятий: сырье, кулинарные полуфабрикаты, готовая кулинарная продукция. Основные стадии технологического процесса

производства продукции общественного питания. Классификация предприятий по характеру организации производства – предприятия с полным технологическим процессом, заготовочные и доготовочные предприятия.

9. Принципы составления рецептур на продукцию общественного питания. Нормативная документация – отраслевые стандарты, технические условия, технологические инструкции, стандарты предприятия. Сборники рецептур. Технико-технологические карты.
10. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания. Функции предприятий общественного питания. Организационно-правовые формы предприятий общественного питания. Характеристика форм.
11. Рациональное размещение сети предприятий общественного питания в промышленной, жилищно-административной зонах, зоне отдыха современного города. Рациональные формы организации производства: концентрация, специализация, кооперирование.
12. Рациональная организация труда на предприятиях общественного питания. Внедрение инновационных технологий в производство и обслуживание.
13. Организация продовольственного снабжения предприятий общественного питания. Источники продовольственного снабжения. Способы доставки сырья и полуфабрикатов на предприятия питания.
14. Организация материально-технического снабжения предприятий общественного питания. Источники материально-технического снабжения. Поиск и выбор поставщиков материально-технического снабжения предприятий питания.
15. Оперативное планирование производства и технологическая документация на предприятиях общественного питания: расчет сырья, составление меню, ассортиментный минимум предприятий питания различных типов, технико-технологические карты и т.д.

16. Рестораны. Торговые помещения: залы, вестибюли, гардероб, туалетные комнаты, аванзалы. Подсобные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Бельевая и гладильная. Буфеты. Бар при ресторане.
17. Организация работы бара. Виды баров и их характеристика. Торгово-технологическое оборудование, инвентарь, посуда и приборы. Должностные обязанности и профессиональная этика бармена.
18. Обслуживание в номерах гостиниц. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (HB);одноразовое питание (завтрак) – (BB), все включено в стоимость – All inclusive т.д.
19. Обслуживание иностранных туристов. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей. Правила приема и обслуживания. Требования к метрдотелю и официанту. Особенности составления меню.
20. Особенности организации труда работников общественного питания. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала. Функциональные обязанности работников предприятий общественного питания. Графики работы.
21. Классификация форм и методов обслуживания потребителей в зависимости от типа и класса предприятия питания. Требования к обслуживающему персоналу. Современные виды услуг: бизнес-ланч, воскресный бранч, happy hour (счастливый час) и т.д.
22. Рестораны. Функциональная группа помещений для приема и обслуживания посетителей. Характеристика торговых и подсобных помещений: торгового зала, буфета, бара, сервизной, моечной столовой посуды, бельевой и гладильной.
23. Назначение и принципы составления меню. Последовательность расположения закусок, блюд, напитков в меню. Виды меню. Ассортиментный минимум блюд и напитков для предприятий питания различных типов. Меню как инструмент продаж. Дизайн меню. Винная карта.

24. Обслуживание потребителей в зале ресторана. Встреча и размещение. Прием и выполнение заказа. Способы подачи блюд. Окончательный расчет. Использование информационных технологий на предприятиях питания. Системы автоматизации учета и контроля.
25. Профессиональная этика и этикет в предприятиях общественного питания. Стандарты обслуживания. Показатели культуры обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Прогрессивные технологии обслуживания.
26. Организация банкетного обслуживания. Классификация банкетов (с полным и частичным обслуживанием официантами, фуршет, чай, коктейль и т.д.). Особенности банкетного меню. Порядок организации банкета.
27. Особенности организации питания специальных контингентов потребителей: пассажиров, детей, спортсменов, зрителей культурно-массовых мероприятий, рабочих промышленных предприятий, учащихся школ, вузов и т.п.
28. Сервис на предприятиях питания. Виды сервиса: французский, английский, немецкий, американский, русский. Характеристика. Особенности предоставления услуги.
29. Основные цели и задачи рекламы на предприятиях питания. Функции рекламы. Социально-психологические особенности рекламы в сфере питания. Процесс воздействия и восприятия рекламы гостем. Формы продвижения продукции и услуг предприятий питания.
30. Понятие фирменного стиля. Соответствие фирменного стиля концепции предприятия общественного питания. Основные элементы фирменного стиля, товарный знак, логотип, слоган и т.п.
31. Дизайн в сфере общественного питания: дизайн блюд, эстетические требования к оформлению блюд.
32. Способы непрерывного улучшения качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.

33. Понятие и основные направления стандартизации в гостиничном и ресторанном бизнесе.
34. Сертификация в сфере ресторанного и гостиничного бизнеса.
35. Последовательность этапов оценки системы качества (СК) и процедур сертификации СК.
36. Анализ качества обслуживания на основе структурирования функции качества.
37. Основные критерии качества обслуживания в гостиничном предприятии.
38. Основные причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами на примере интервальной модели качества.
39. Принципы оценки качества гостиничного обслуживания.
40. Стандартизация, понятие, ее роль в процессе регламентирования деятельности гостиничного и ресторанного предприятия.
41. Методы оценки качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе.
42. Понятие качества гостиничного и ресторанного обслуживания. Формы и методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг.
43. Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.
44. Сущность и необходимость планирования на уровне предприятия питания. Методологические основы планирования.
45. Система планирования в гостиницах и предприятиях общественного питания. Планирование выпуска продукции и товарооборота предприятий питания.
46. Анализ выполнения план и динамики товарооборота.
47. Анализ выполнения плана и динамики выпуска собственной продукции.
48. Анализ влияния факторов на развитие товарооборота и выпуска собственной продукции.
49. Сравнительный анализ показателей производственно-торговой деятельности гостиниц и предприятий общественного питания.

50. Оперативный анализ товарооборота и выпуска собственной продукции (оказания услуг) гостиниц и предприятий общественного питания.
51. Значение, задачи и информационное обеспечение анализа финансовых результатов деятельности гостиниц и предприятий общественного питания.
52. Факторный анализ валового дохода гостиниц и предприятий общественного питания.
53. Факторный анализ прибыли и рентабельности гостиниц и предприятий общественного питания.
54. Требования к освещению залов. Значение цвета в интерьере зала. Требования к температурному режиму и вентиляции зала.
55. Виды банкетов. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств.
56. Характеристика банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
57. Назначение и виды буфетов в ресторанах, их характеристика.
58. Особенности организации банкета за столом с частичным обслуживанием официантами. Правила расчета посуды и приборов для банкета.
59. Этапы приема и оформления заказа. Правила работы с подносом.
60. Металлическая посуда для подачи супов и вторых блюд.
61. Характеристика обслуживания по типу «шведский стол». Обслуживание участников съездов, совещаний, конференций.
62. Требования предъявляемые к вестибюлю. Характеристика гардероба. Назначение аванзала, его характеристика.
63. Определение интерьера зала. Требования предъявляемые к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов.
64. Элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре. Правила встречи и размещения гостей.
65. Виды дипломатических приемов. Характеристика банкета-фуршета.
66. Современные требования к мебели залов ресторанов и баров.

67. Способы подачи блюд на предприятиях общественного питания. Последовательность подачи блюд.
68. Виды столовой посуды и приборов, требования к ним. Характеристика фарфоровой и фаянсовой посуды. Ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды.
69. Характеристика различных видов национальных кухонь различных стран.
70. Посуда для подачи первых блюд.
71. Виды посуды для подачи вторых блюд.
72. Особенности обслуживания в гостиницах. Характеристика ускоренных форм обслуживания.
73. Характеристика банкета-коктейля и правила его проведения.
74. Правила подачи супов.
75. Основные правила накрытия столов скатертями. Основные правила сервировки столов.
76. Характеристика приставного стола (английский метод) обслуживания официантами.
77. Правила подачи вторых блюд.
78. Характеристика основных правил этикета за столом.
79. Правила подачи сладких блюд.
80. Этапы уборки столов и замена использованной посуды, замена скатерти.
81. Правила подачи горячих и холодных напитков (температура подачи, посуда).
82. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах.
83. Организация питания иностранных туристов.
84. Особенности составления меню для иностранных туристов.
85. Каким образом осуществляется финансовое планирование на ресторанном предприятии.
86. Назовите этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.

87.Профессиональная этика работников ресторана

88.Меры пожарной безопасности

89.Порядок проведения контроля

90. Производство продукции, товарооборот общественного питания: сущность, состав, структура и характеристика товарооборота общественного питания.

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Семенихин В.В. Бухгалтерский учет в общественном питании [Текст]. - М.: Синергия, 2012.- 608 с.
2. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг [Текст]: учеб. пособие. - М.: ЮНИТИ, 2013.- 255 с.
3. Милл Р.К. Управление рестораном [Текст]: учебник. - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ, 2012.- 535 с.

Дополнительная литература:

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2014.- 168 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб.пособие. – М.: КНОРУС, 2013.- 416 с.
3. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учеб. пособие. - СПб.: Интермедия, 2013.- 272 с.
4. Организация ресторанного бизнеса: Учеб.пособие/ Ю.В.Жилкова, З.В.Макаренко и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014.- 192 с.
5. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства: Учеб.пособие.- СПб.: Питер, 2012.- 432 с.

6. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учеб. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 248 с.