

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технології в ресторанному господарстві
та готельної і ресторанної справи

І.А. Назаренко

ІНФРАСТРУКТУРА ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації для підготовки до лабораторних занять

**для студентів напряму підготовки
6.140101 «Готельно-ресторанна справа»
денної та заочної форм навчання**

Кривий Ріг, 2016

УДК 640.4 : 005.551 (076)
ББК 65.431+65.432я73
Н 19

Рецензенти:

Р.П. Никифоров - канд. техн. наук, доцент;
А.В. Возняк - канд. техн. наук, доцент.

Назаренко І.А.

Н Інфраструктура готельного і ресторанного господарства [Текст]: метод. рекомендації для підготовки до лабор. занять для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. та заочн. форм навчання / І.А. Назаренко; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. ТРГ та ГРС. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. – 41 с.

Видання розроблено відповідно до програми курсу «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства», який вивчають студенти напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання.

В роботі визначені мета і завдання курсу, наведена структурно-логічна схема навчальної дисципліни, описана система нарахування балів. Наведено розподіл за змістовими модулями тем, що вивчаються та їх стисла теоретична частина.

До кожного лабораторного заняття наведено план, мету, форму та порядок проведення заняття. Для контролю рівня засвоєння матеріалу запропоновані контрольні питання та тестові завдання.

УДК 640.4 : 005.551 (076)
ББК 65.431+65.432я73

- © Назаренко І.А., 2016
- © Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2016

ЗМІСТ

Вступ	4
Мета і завдання модулю «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства».....	4
Основні знання та вміння, що набуваються студентами при вивченні модулю	5
Ідентифікація навчальної дисципліни (модулю).....	6
Робота № 1. Інфраструктура ресторанного господарства.....	8
Робота № 2. Організація подачі страв в закладах ресторанного господарства.....	12
Робота № 3. Особливості інфраструктури спеціалізованих засобів розміщення.....	16
Тестові завдання для перевірки знань студентів.....	24
Список рекомендованої літератури.....	26

ВСТУП

Актуальними завданнями, що ставляться перед закладами вищої освіти, є професійна підготовка кваліфікованих молодих фахівців, в тому числі майбутніх фахівців напряму підготовки 6.140101 „Готельно-ресторанна справа” всіх форм навчання. Програма дисципліни «Інфраструктура готельного та ресторанного господарства» передбачає набуття студентами теоретичних знань та практичних навичок щодо основних складових інфраструктури готельно-ресторанних господарств залежно від типів готелів та їх класу, а також формування системи знань щодо інфраструктури готельного та ресторанного господарства згідно з існуючим законодавством в умовах розвитку ринкової економіки з організації та функціонування підприємств, ознайомлення з реалізацією готельного та ресторанного господарства в Україні, в інших країнах з подальшим використанням цього досвіду в практичній діяльності.

Методичні вказівки розроблені відповідно робочої програми курсу, містять стисло теоретичну частину, що розкриває зміст занять, завдання для виконання лабораторних робіт, питання та тести для перевірки знань, що в комплексі забезпечить ефективну підготовку студентів за професійним напрямком.

МЕТА І ЗАВДАННЯ МОДУЛЮ «ІНФРАСТРУКТУРА ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Мета - набуття студентами теоретичних знань та практичних навичок щодо основних складових інфраструктури готельно-ресторанних господарств залежно від типів готелів та їх класу, а також формування системи знань щодо інфраструктури готельного та ресторанного господарства згідно з існуючим законодавством в умовах розвитку ринкової економіки з організації та функціонування підприємств, ознайомлення з реалізацією готельного та ресторанного господарства в Україні, в інших країнах з подальшим використанням цього досвіду в практичній діяльності.

Завдання - опанування теоретичного матеріалу щодо функціонування основних складових секторів індустрії гостинності, а також основних, додаткових та допоміжних елементів різних засобів розміщення; набуття знань і вмінь пов'язувати наукові та нормативні положення з сучасною практикою галузі (ресторанним господарством); ефективне використання вмінь і навичок в процесі надання послуг харчування різним верствам населення і забезпечення попиту на продукцію ресторанного господарства; визначення особливостей організації інфраструктурних елементів спеціалізованих засобів розміщення.

ОСНОВНІ ЗНАННЯ ТА ВМІННЯ, ЩО НАБУВАЮТЬСЯ СТУДЕНТАМИ ПРИ ВИВЧЕННІ МОДУЛЮ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- основні поняття та визначення в інфраструктурі готельно-ресторанного господарства;
- основні складові інфраструктури готельно-ресторанних господарств залежно від типів готелів та їх класу;
- особливості організації інфраструктурних елементів спеціалізованих засобів розміщення;

вміти:

- аналізувати інфраструктурні складові готельно-ресторанних комплексів;
- ідентифікувати послуги, що надаються окремими інфраструктурними елементами готельно-ресторанних комплексів;
- оцінювати стан секторів індустрії гостинності в різних регіонах України;

формувати судження:

- щодо використання набутих знань і вмінь у практичній діяльності;
- щодо критичного оцінювання стану та тенденції розвитку секторів індустрії гостинності.

ІДЕНТИФІКАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (МОДУЛЮ)

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

«Готельно-ресторанний комплекс в інфраструктурі туризму»

Тема 1. Готельна індустрія в структурі сучасного туризму.

Тема 2. Організаційна та виробнича структури готельного підприємства в залежності від надаваних готелем послуг.

Тема 3. Характеристика основних служб готелю.

Тема 4. Обслуговуючий персонал в уніформі.

Організаційна структура готельного підприємства - це функціонально-технологічна система, що забезпечує його діяльність. Вона формується під впливом ряду чинників: призначення готелю, його місцезнаходження, категорії споживачів, форми власності і багато чого іншого.

Організаційна структура готелю характеризується сукупністю робочих місць, посад, органів управління і виробничих підрозділів (окремих служб, комплексних або спеціалізованих бригад), форм їх взаємозв'язків, що забезпечують досягнення стратегічної мети підприємства. Вона формується виходячи з вимог довготривалого забезпечення конкурентоспроможності, економічної ефективності, доцільності і раціональної кооперації. В межах організаційної структури готелю виділяють дві складові: структуру управління і обслуговуючу (виробничу) структуру.

Структура управління — це розподілення економічного об'єкту, (готелю) на окремі підрозділи, відділення, служби, бюро, бригади, зміни з метою впорядкування управління, підлеглих та відповідальності.

Структура виробнича — це розподілення економічного об'єкту на частини, елементи за виробничо-технологічними принципами (бронювання, розміщення, оплата послуг та ін.).

Основна діяльність готелю пов'язана з наданням послуг. Їх надання здійснюється за правилами публічного договору, який визначає умови і вартість послуг і діє однаково по відношенню до всіх, хто звернувся в готель. Організаційна структура готелю припускає необхідність розподілу послуги на окремі операції, а колективу підприємства – на групи, відповідальні за окремі ділянки обслуговування. При цьому необхідна координація і управління розрізненими частинами для збереження цілісності процесу. Існують декілька видів систем управління: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, дивізіональна, матрична тощо, кожна має свої особливості, що відрізняють їх одну від одної.

Але неможливо запропонувати єдину ідеальну організаційну модель сучасного готелю, тому що структура готелю, кількість служб, організація управління готельним підприємством визначаються розмірами готелю, його особливостями, місцем розташування, чинниками, що пов'язані з сезонністю та іншими аргументами. Проте, будь-яке готельне підприємство в своєму складі завжди має основні служби, що дозволяють функціонувати готельному підприємстві та отримувати доходи.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

«Інфраструктура засобів розміщення»

Тема 1. Характеристика приміщень громадської частини готельної будівлі у відповідності до призначення підприємства та його специфіки.

Тема 2. Особливості організації інфраструктурних елементів готельного підприємства, що забезпечують харчуванням.

Тема 3. Характеристика організації приміщень щодо надання послуг культурно-масового та спортивно-оздоровчого призначення.

Тема 4. Організація літнього майданчика ресторану на території готелю, а також паркової зони готелю.

Сучасні готельні підприємства відрізняються один від одного за призначенням, місткістю, поверховістю, типами конструкцій, рівнями комфорту, режимами експлуатації (цілорічні, сезонні), місцем розташування (місто, курорт тощо), функціональним призначенням, забезпеченістю харчуванням, тривалістю проживання в них, рівнями цін. Усі ці фактори враховуються при проектуванні і впливають на склад приміщень готелю, архітектурно-планувальну структуру будівлі тощо.

Звичайно різні приміщення готелів групують за функціональними ознаками, це дозволяє організувати між ними чіткі технологічні взаємозв'язки, що відповідають санітарно-гігієнічним і протипожежним вимогам та сприяють зручності експлуатації готелю, а також підвищують комфорт проживання в ньому. Складність організації правильного взаємозв'язку різних приміщень полягає ще й у тому, що проживаючі в готелі не повинні бачити повсякденну роботу складного комплексного організму, а повинні лише користуватися результатами цієї роботи.

Отже, у складі готелю передбачаються наступні групи приміщень і служб: житлова, прийомно-вестибюльна, підприємств харчування, культурно-дозвільна, фізкультурно-оздоровча, медичного обслуговування, побутового обслуговування, підприємств торгівлі, ділової діяльності, адміністрації і служб експлуатації, приміщень обслуговування, вбудовано-прибудованих підприємств і установ.

Прийомно-вестибюльна група приміщень включає – вестибюль, гардероб, камеру схову, кімнату чергового адміністратора, приміщення порт'є, приміщення для зберігання документів, відділення зв'язку, магазини, кіоски, бари, бюро обслуговування, загальні санітарні вузли тощо.

До приміщень служби організації харчування та напоїв належать – приміщення для прийому та зберігання сировини, службові та побутові приміщення, виробничі приміщення (кухня), технічні приміщення та приміщення для споживачів.

Щодо приміщень культурно-масового призначення - набір цих приміщень в сучасних готелях дуже неоднорідний, це пов'язано з призначенням готелю і рівнем його комфорту. Можливо створення в готелях залів універсального призначення, конференц-залів, залів для проведення нарад і переговорів, танцювальних і бальних залів, дискотек, бібліотек, приміщень для ігрових автоматів тощо.

У готелях також створюють приміщення спортивно-оздоровчого призначення: закриті і відкриті басейни, сауни, зали для фізичних вправ, кегельбани, більярдні, для організації медичного обслуговування - кабінет лікаря, приймальню, кімнату медичної сестри; на території готельного комплексу можуть бути розміщено спортивні майданчики.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3

«Особливості інфраструктури спеціалізованих засобів розміщення»

Тема 1. Особливості інфраструктури мотелю.

Тема 2. Організація морських та річних круїзів, залізничні туристичні тури.

Тема 3. Стан розвитку галузі морських круїзів у всьому світі та в Україні.

Транспортна система — це галузь народного господарства, до складу якої входять: транспортна мережа всіх видів транспорту загального та індивідуального користування, рухомі транспортні засоби, трудові ресурси транспорту і система управління всіма видами транспорту на федеральному, регіональному і муніципальному рівнях.

Транспортна система здатна істотно впливати на економічне зростання, розвиток міжнародних економічних відносин, розширення торгівлі, підвищення рівня життя, активізацію туристичного обміну. Рівень розвитку транспорту в конкретній країні визначає рівень розвитку індустрії гостинності, оскільки транспортні послуги — це один з основних видів

обслуговування клієнтів.

Основна функція транспорту — перевезення пасажирів і вантажів. В туристській діяльності транспорт разом з основною функцією виконує і ряд додаткових функцій:

- перевезення туристів (доставка до місця відпочинку);
- обслуговування екскурсантів (транспортні екскурсії — відвідування різних міст і визначних пам'яток; прогулянки по морю без нічлігу на транспортних засобах);
- місце відпочинку — при виконанні цієї функції туристу надається не тільки транспортна послуга, а весь комплекс послуг, включаючи розміщення, харчування і розваги (наприклад, подорожі на залізничному експресі, круїзи).

До традиційних видів транспорту, що використовуються для відпочинку туристів, відносять:

- повітряний;
- водний (морські і річкові судна);
- залізничний;
- автомобільний.

Водний транспорт — це весь морський і річковий транспорт той, що пересувається в морі, річках, каналах і озерах. За ознаками транспортного права весь водний транспорт розподіляється на *морський і внутрішній*.

Залізничний та автомобільний транспорт — різновиди наземного транспорту.

Повітряний транспорт — основний перевізник в світі за наступними причинами:

- авіація найшвидший і зручний вид транспорту при переїздах на дальні відстані;
- традиційно сервіс на авіалініях має високу якість;
- авіація відіграє значну роль в організації туристських подорожей.

СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Вивчення дисципліни передбачає читання лекцій, виконання студентами самостійної роботи, а також проведення лабораторних занять, метою яких є закріплення теоретичних знань та набуття практичних навичок.



ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	
30	30	40	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 - 100	A	зараховано
80 - 89	B	
75 - 79	C	
70 - 74	D	
60 - 69	E	
20 - 59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0 - 19	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Робота № 1.

«ІНФРАСТРУКТУРА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

План заняття:

1. Ресторанне господарство: сутність та характеристика.
2. Класифікація ресторанних підприємств та їх інфраструктура.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань за темою заняття

Форма проведення: підготовка навчальної презентації.

Порядок проведення заняття:

- викладач проводить опитування студентів за темою заняття;
- група розподіляється на підгрупи (по 4 чол.);
- кожна підгрупа отримує від викладача завдання (будь-який варіант

за основними типами підприємств харчування):

- ресторан;
- кафе;
- бар;
- буфет;
- закусочна;
- їдальня;
- міські ресторани;
- вокзальні ресторани;
- ресторани для автотуристів;
- вестибюльний бар;
- ресторанний бар;
- допоміжний бар;
- банкетний бар;
- міні-бари;
- бар при басейні;

- призначення із числа студентів
 - „експерта” , який оцінює змістовність презентації;
 - „клієнта” , який оцінює презентабельність презентації;
 - „споглядача” , який оцінює участь кожного члена групи;
- обговорення та затвердження плану подачі презентації:
 - 1.Характеристика підприємства харчування;
 - 2.Основні та додаткові послуги, які надаються.
 - 3.Інфраструктура ресторанних підприємств.
- визначення завдання для всієї групи:

У ході презентації заповнити таблицю:

№ З/П	ТИП підприємства харчування	Характеристика підприємства	Інфраструктура ресторанного підприємства
1	ресторан;		
2	кафе;		
3	бар;		
4	буфет;		
5	закусочна;		
6	їдальня		
7	міські ресторани.		
8	вокзальні ресторани		
9	ресторани для автотуристів		
10	вестибюльний бар		
11	ресторанний бар		
12	допоміжний бар		
13	банкетний бар		
14	міні-бари		
15	бар при басейні		

- підготовка студентів полягає:
 - а) в наданні вичерпного матеріалу щодо характеристики підприємства харчування,
 - б) асортименту продукції,
 - в) рівня обслуговування,
 - г) номенклатури основних та додаткових послуг,
 - д) рівня матеріально-технічної бази,
 - е) інфраструктури підприємства харчування (тобто складу його виробничих підрозділів),
 - ж) основних правил роботи та вимог до проектування заданого підприємства харчування;
 - з) в розробці меню заданого підприємства харчування;
 - и) в розрахунку кількості робітників заданого підприємства харчування;
 - к) в пропозиції щодо інтер'єру торгівельного залу підприємства харчування;
- представлення робіт;
- оцінювання презентацій „експертом”, „клієнтом”, „споглядачем”;
- порівняння підприємств за основними показниками, вміщеними у таблиці;
- наприкінці заняття викладачем здійснюється підведення підсумків роботи. Викладач акцентує увагу на вірних моментах й пояснює недоцільність прийняття певних рішень.

Контрольні питання за темою

1. Класифікація підприємств ресторанного господарства (залежно від форм власності, характеру виробництва, обсягу та характеру послуг, які вони повинні надавати, виробничої потужності та місця розташування

підприємства, рівня комфорту та якості обслуговування, ступеню мобільності та терміну функціонування протягом року).

2. Інфраструктура підприємств ресторанного господарства.
3. Організація роботи барів.
4. Розробка виробничої програми для різних типів підприємств ресторанного господарства.
5. Розробка виробничих програми для барів різних типів.

Робота № 2.

«ОРГАНІЗАЦІЯ ПОДАЧІ СТРАВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

План заняття:

1. Методи і форми обслуговування
2. Правила сервіровки столу.
3. Послідовність подавання страв і напоїв.
4. Посуд, прибори, скло та столова білизна, що використовуються у процесі обслуговування.

Мета заняття: закріплення теоретичних знань та набуття практичних навичок з організації процесу подачі страв з урахування конкретних ситуацій в закладах ресторанного господарства.

Форма проведення: вирішення ситуаційного завдання.

Порядок проведення заняття:

- викладач проводить опитування студентів за темою заняття;
- група розподіляється на підгрупи (по 4 чол.);
- кожна підгрупа отримує від викладача завдання (будь-який варіант ситуаційного завдання):

ВАРІАНТ №1

До ресторану I класу прийшла пообідати жінка. Метод подавання страв - російський. Замовлено:

1. Салат з весняних овочів	1 порц.
2. Суп-крем вершковий	1 порц.
3. Печінка по-строгановськи з відвареним рисом	1 порц.
4. Кава лате	1 порц.
5. Вино біле напівсухе	100 мл
6. Сік помаранчевий	1 склянка

Організувати подавання страв та обслуговування споживача на

прикладі двомісного столику.

ВАРІАНТ №2

До ресторану вищого класу запрошено на вечерю друзів: дві дівчини та два хлопця. Метод подавання страв - англійський. Замовлення – меню

1. Овочі натуральні	2 порц.
2. Осетер відварений з соусом майонез з корнішонами	4 порц.
3. Жульєн з грибів	2 порц.
4. Кокіль з риби	2 порц.
5. Стейк зі свинини з картоплею фрі	2 порц.
6. Риба припущена в білому вині з відвар. картоплею	2 порц.
7. Морозиво «Сюрприз»	4 порц.
8. Чай зелений	4 порц.
9. Горілка	1 пляшка
10. Вино біле напівсухе	1 пляшка
11. Вода мінеральна	1 пляшка
12. Сік	4 склянки
13. Хліб	

Організувати подавання страв та обслуговування гостей відповідно до меню вечері та особливості події.

ВАРІАНТ 3

До ресторану класу „ЛЮКС" прийшли партнери по бізнесу. Ділова зустріч. По закінченню - вечеря. Офіціанти ознайомлені з рангами гостей. Метод подавання страв - французький.

1. Ікра зерниста кетова	2 порції
2. Масло вершкове	4 порції
3. Рибна гастрономія	2 порції
4. М'ясна гастрономія	2 порції
5. Риба по-руські з відвар. картоплею	4 порції
6. Котлета по-київські зі складним гарніром	4 порції
7. Салат - коктейль фруктовий	4 порції
8. Кава чорна з коньяком	4 порції
9. Горілка	1 пляшка
10. Вода мінеральна	
11. Хліб	

Організувати подавання та обслуговування споживачів.

ВАРІАНТ №4

До ресторану вищого класу готелю «Атлас» прийшли на сніданок два іноземця. Метод подавання страв - американський. Меню сніданку:

1. Яєчня з беконом	2 порції
2. Гости	2 порції
3. Масло вершкове	2 порції
4. Джем	2 порції
5. Кава чорна	2 порції
6. Мінеральна вода	2 пляшки

Організувати обслуговування гостей на прикладі двомісного столика.

ВАРІАНТ №5

Мешканець готелю «Аврора» замовив в ресторані індивідуальний сніданок. Клієнт побажав :

1. Крижану воду	1 склянка
2. Фреш помаранчевий	1 склянка
3. Булочка з мармеладом	
4. Кава з вершками	2 порції
5. Вівсяна каша зі свіжими фруктами та вершками	1 порція

Організувати обслуговування в ресторані на прикладі двомісного столу. Метод подавання обґрунтувати окремо за кожною стравою.

ВАРІАНТ №6

Сімейна пара мешканців готелю замовила вечерю в кафе. Замовлено меню

1. Салат-коктейль з морепродуктів	2 порц.
2. Стейк з риби з кольоровою капустою	1 порц.
3. Стейк яловичий з овочами гриль	1 порції
4. Кава з молоком	2 порції
5. Сирне асорті	1 порц.
6. Вино біле сухе	1 пляшка
1 Вода мінеральна	1 пляшка

Організувати подавання страв та обслуговування споживачів за чотиримісним столиком. Обґрунтувати методи подавання кожної страви.

ВАРІАНТ 7

Було заказано вечерю в ресторані класу «люкс». Замовлено наступне меню:

1. Ікра паюсна	2 порц.
2. Масло вершкове	2 порц.
3. Овочі натуральні	2 порц.
4. Осетрина під майонезом	1 порц.

5. Салат з індички	1 порц.
6. Білі гриби запечені в сметанному соусі	1 порц.
7. Мідії запечені в соусі під сиром	1 порц.
8. Маринована запечена шия з картопляними крокетами	1 порц.
9. Смажене філе індички з диким рисом	1 порц.
10. Полуниця з вершками	2 порц.
11. Вода мінеральна	1 пляшка
12. Вино біле	1 пляшка
13. Вино рожеве	1 пляшка
14. Сік помаранчевий	1 графин
15. Хліб пшеничний та житній	

Організувати подавання страв та обслуговування за двомісним столом. Обрати й обґрунтувати методи і послідовність подавання страв.

СИТУАЦІЯ 8

Ресторан при готелі пропонує європейський сніданок. Меню передбачає наступний набір:

1. Масло вершкове
2. Сир твердий
3. Яєчня з шинкою
4. Сік апельсиновий
5. Кава з вершками
6. Цукор
7. Гости

Організувати та провести обслуговування на прикладі двомісного столику.

СИТУАЦІЯ 9

В кафе в обідній час пропонують бізнес-ланч. На підприємство пообідати прийшли 2 чоловіка. Споживачами за мовлено наступні страви:

1. Салат «Цезар»	1 порц.
2. Оселедець з гарніром	1 порц.
3. Бульйон курячий з профітролями	1 порц.
4. Борщ український з пампушками	1 порц.
5. Смажений піленгас з картопляним пюре	1 порц.
6. Курячі крильця-гриль з гострим соусом та смаженою	1 порц.
7. Вода мінеральна	2 пляшки
8. Чай чорний з цукром та лимоном	2 порц.
9. Хліб	

Організувати та провести обслуговування споживачів на прикладі одного двомісного столика.

СИТУАЦІЯ 10

До ресторану вищого класу прийшли пообідати дві сімейні пари. Метод подавання страв - англійський. Замовлено:

1. Салат « Грецький»	2 порції
2. Салат з морепродуктів	2 порції
3. Солянка збірна м'ясна	4 порції
4. Сьомга запечена під вершковим соусом та відвареними	2 порції
5. Печення із яловичини та відвареної картоплі	2 порції
6. Кава по-східному	2 порції
7. Зелений чай з цукром	2 порції
8. Вино біле напівсухе	1 пляшка
9. Вино червоне напівсухе	1 пляшка
10. Мінеральна вода	2 пляшки
11. Хліб	

Організувати процес та провести обслуговування споживачів на прикладі чотиримісного столику згідно вказаного методу подачі страв.

- призначення із числа студентів
 - „експерта” , який оцінює правильність виконання завдання;
 - „клієнта” , який оцінює майстерність та послідовність кожної операції;
 - „споглядача” , який оцінює участь кожного члена групи;
- обговорення послідовності виконання завдання (ситуації):
 1. ознайомлення з прикладом розв'язання ситуації, який наведено в методичних вказівках й використання його для розв'язання свого завдання;
 2. визначення виду сервіровки столу й здійснення розрахунку кількості посуду, приборів, скла та столової білизни виходячи з умов, які задано у ситуаційному завданні;
 3. визначення послідовності подачі страв й розрахок виду та кількості посуду, приборів, скла та столової білизни, які

знадобляться для подачі, зачищення й досервірування столу згідно з методом подачі продукції та напоїв;

4. оформлення замовлення на посуд, прибори, скло, столову білизну.

- підготовка студентів полягає:

а) в теоретичному обґрунтуванні певного виду сервіровки столу (попередня, за меню замовлення, банкетна) за запропонованому меню й розробці схеми сервіровки столу з урахуванням типу підприємства ресторанного господарства, виду замовлення, тощо.

б) в розробці схеми організації подачі продукції та напоїв (при необхідності - обґрунтування прийнятого методу подачі кожної страви чи напою), враховуючи необхідність дотримання традиційної національної послідовності подавання страв і напоїв, здійснення прибирання використаного посуду, приборів, скла та столової білизни й за необхідністю – досервірування приборами для оптимізації процесу обслуговування споживачів;

в) в розрахунку необхідної кількості посуду, приборів, скла, столової білизни й інших предметів й складання замовлення на них.

- На підставі типу підприємства, меню та особливих умов для організації подавання страв, кулінарної продукції та напоїв складається перелік усіх операцій процесів підготовки столу, його досервірування (при необхідності!) та обслуговування споживачів.

- Якщо в завданні не вказано метод подачі, який слід використовувати в процесі організації обслуговування споживачів, студент самостійно приймає рішення стосовно методу подачі з обґрунтуванням доцільності застосування для певних страв замовленого меню.

- представлення робіт;

- оцінювання результатів презентації „експертом”, „клієнтом”, „споглядачем”;

- В процесі вирішення конкретної ситуації слід звернути увагу на наступні важливі моменти:
 - дотримання національної послідовності подавання страв та напоїв до них;
 - дотримання загальних правил подавання страв та напоїв;
 - забезпечення зручності для споживачів (для цього слід вчасно прибирати використаний посуд й здійснювати за необхідністю – досервірування та вчасне подавання страв, напоїв);
 - при вирішенні ситуаційного завдання слід запропонувати найбільш оптимальне рішення (з обґрунтуванням переваг запропонованого рішення).
- наприкінці заняття викладачем здійснюється підведення підсумків роботи. Викладач акцентує увагу на вірних моментах й пояснює недоцільність прийняття певних рішень.

Приклад організації процесу подачі страв в закладах ресторанного бізнесу

Ситуація: в ресторан першого класу прийшла повечеряти сімейна пара. Метод подавання страв – російський. Меню, яке замовлено:

Сік помаранчевий	2 склянки
Асорті м'ясне	2 порції
Овочі натуральні	2 порції
Кокіль з морепродуктів	2 порції
Стейк з лосося з соусом та овочами, жареними на решітці	2 порції
Тірамісу	1 порція
Кава чорна з коньяком	1 порція
Кава по-східному	1 порція
Вино біле сухе	1 пляшка
Хліб пшеничний, житній	
Вода мінеральна	1 пляшка

Організувати процес подачі страв та напоїв споживачам на прикладі чотиримісного столика.

Добір необхідної кількості посуду, приборів, скла, столової білизни

Таблиця 1- Розрахунок необхідної кількості посуду, приборів, скла, столової білизни

Перелік операцій	Кіл-ть порцій	Посуд, прибори, скло, столова білизна, тощо	
		найменування	кіл-ть
1	2	3	4
Попередня сервіровка столу до вечері		Скатертина полотняна	1
		Ваза з квітами	1
		Прибори для спецій	1
		Тарілка закусочна	4
		Тарілка пиріжкова	4
		Прибори закусочні	4
		Прибори столові (без ложки)	4
		Фужер для води	4
		Чарка рейнвейна	4
		Серветка полотняна	4
Прибирання предметів (після прийняття замовлення)		Тарілка закусочна	2
		Тарілка пиріжкова	2
		Прибори закусочні	2
		Прибори столові (без ложки)	4
		Фужер для води	2
		Чарка рейнвейна	2
		Серветка полотняна	2
Досервіровка за меню замовлення		Прибори рибні	2
Процес організації обслуговування споживачів			
Подавання аперитиву – сік помаранчевий	2	Склянка із соком	2
Подавання хлібу	2	Тарілка закусочна	1
		Серветка полотняна	1
Подавання води мінеральної	1 пляшка	Пляшка	1
Подавання асорті м'ясного	2	Лоток 2-х порційний	1
		Виделка для гастрономії	1
Подавання овочів натуральних	2	Салатник двопорційний	1

1	2	3	4
		Серветка полотняна	1
Прибирання предметів		Склянка	2
		Лоток	1
		Виделка для гастрономії	1
		Салатник	1
		Полотняна серветка	1
		Тарілка закусочна	2
		Прибори закусочні	2
Подавання гарячої закуски – кокіль з морепродуктів	2	Кокільниця	2
		Папільйотка паперова	2
		Тарілка ікріана	2
		Серветка кругла паперова	2
		Виделка закусочна	2
Подавання вина білого й наливання в чарку	1 пляшка	Пляшка	1
Наливання води		Фужер для води	
Прибирання предметів		Кокільниця	2
		Папільйотка паперова	2
		Тарілка ікріана	2
		Серветка кругла паперова	2
		Виделка закусочна	2
Подавання стейку з лосося з соусом та овочами, жареними на решітці	2	Тарілка для стейку	2
		Соусник	1
		Тарілка пиріжкова	1
		Ложка чайна	1
		Серветка кругла паперова	1
Наливання вина в чарку		Рейнвейна чарка (досервірована за меню замовлення)	
Наливання води		Фужер для води	
Прибирання предметів		Тарілка для стейку	2
		Соусник	1
		Тарілка пиріжкова	1

Продовження табл. 1

1	2	3	4
		Ложка чайна	1
		Серветка кругла паперова	1
		Прибори рибні	2
		Чарка рейнвейна	2
		Пляшка з під вина	1
		Прибори для спецій	1
		Тарілка закусочна	1
		Серветка полотняна	1
Подавання тірамісу	1	Креманка	1
		Тарілка пиріжкова	1
		Серветка кругла паперова	1
		Ложка чайна	1
Подавання кави по-східному	1	Таця для подавання кави	1
		Полотняна серветка	1
		Ложка для турки	1
		Турка	1
		Склянка з підкисленою мінеральною водою	1
		Чашка кавова	1
		Блюдце	1
		Серветка паперова кругла	1
		Ложка кавова	1
Подавання кави з коньяком	1	Чашка кавова	1
		Блюдце	1
		Серветка паперова кругла	1
		Ложка кавова	1
		Кавник на 1 порцію	1
		Полотняна серветка	1
		Чарка коньячна	1
Подавання рахунку		Таця для подавання рахунку	1
		Полотняна серветка	1
Для загальної подачі		Ручник	1
		Таця	1
		Полотняна серветка	1

Після визначення виду та комплектів посуду, приборів, скла та інших необхідних предметів складається замовлення в комору інвентарю, посуду, приборів, скла.

Складання замовлення на посуд, прибори, скло, столову білизну

Таблиця 2 – Замовлення на посуд, прибори, столову білизну, скло та предметів, необхідних для організації процесу подачі страв, кулінарної продукції та напоїв

Назва предметів	Кіл-ть
1	2
Скатертина лляна	1
Серветки полотняні	10
Ручник	1
Ваза з квітами	1
Прибори для спецій	1
Таці (для переміщення страв в зал, для подачі кави, для рахунку)	3
Тарілки : мілка столова	
закусочна	5
пиріжкова	6
для стейка	2
ікр'яна	2
Прибори: столові без ложки	4
рибні	2
закусочні	4
Чарки : рейнвейна	4
коньячна	1
Фужер для води	4
Склянка	3
Виделка закусочна	2
Виделка для гастрономії	1
Ложка чайна	2
Ложка кавова	2
Салатник 2 порційний	1
Лоток 2 порційний	1
Кокільниця	2
Соусник 2 порційний	1
Креманка	1
Чашка кавова з блюдцем	2
Кавник на 1 порцію	1
Турка з ложкою	1
Серветки паперові круглі	6
Серветки паперові для столу та папільйоток	15

Контрольні питання за темою

1. Назвіть основні методи і форми обслуговування.
2. Назвіть основні правила сервіровки столу.
3. Вкажіть послідовність подавання страв і напоїв.
4. Рекомендації алкогольних напоїв до закусок і страв, температура їх подачі.

Робота № 3.

«ОСОБЛИВОСТІ ІНФРАСТРУКТУРИ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ»

План заняття:

1. Інфраструктура спеціалізованих засобів розміщення: сутність та характеристика.
2. Фактори, що впливають на інфраструктуру спеціалізованих засобів розміщення.
3. Інфраструктура різних типів засобів розміщення

Мета заняття: закріплення теоретичних знань за темою заняття

Форма проведення: підготовка навчальної презентації.

Порядок проведення заняття:

- викладач проводить опитування студентів за темою заняття;
- група розподіляється на підгрупи (по 4 чол.);
- кожна підгрупа отримує від викладача завдання (будь-який варіант

за основними типами засобів розміщення):

- ютелі для транзитних пасажирів;
- мотелі;
- кемпінги;
- туристичні бази;
- туристичні комплекси;
- таймшер;
- ртелі
- ботелі;
- флотелі;
- флайтелі;
- призначення із числа студентів
 - „експерта” , який оцінює змістовність презентації;

- „клієнта”, який оцінює презентабельність презентації;
- „споглядача”, який оцінює участь кожного члена групи;
- обговорення та затвердження плану подачі презентації:
 1. Характеристика засобу розміщення;
 2. Основні та додаткові послуги, які надаються.
 3. Інфраструктура засобів розміщення.
- визначення завдання для всієї групи:

У ході презентації заповнити таблицю:

№ З/П	ТИП ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	Характеристика засобу розміщення	Інфраструктура готельного підприємства
1	Готелі для транзитних пасажирів,		
2	Мотелі		
3	Кемпінги		
4	Туристичні бази		
5	Туристичні комплекси		
6	Таймшер		
7	Ротелі		
8	Ботелі		
9	Флотелі		
10	Флайтелі		

- підготовка студентів полягає:
 - а) в наданні вичерпного матеріалу щодо характеристики спеціалізованих засобів розміщення,
 - б) рівня обслуговування,
 - в) номенклатури основних та додаткових послуг,
 - г) рівня матеріально-технічної бази,

- д) інфраструктури спеціалізованого засобу розміщення,
- е) основних правил роботи та вимог до проектування заданого засобу розміщення;
- ж) в пропозиції щодо особливостей інтер'єру спеціалізованого засобу розміщення;
- представлення робіт;
- оцінювання результатів презентації „експертом”, „клієнтом”, „споглядачем”;
- порівняння підприємств за основними показниками, вміщеними у таблиці;
- наприкінці заняття викладачем здійснюється підведення підсумків роботи. Викладач акцентує увагу на вірних моментах й пояснює недоцільність прийняття певних рішень.

Контрольні питання за темою

1. Дайте визначення транспортної системи. Назвіть основні та додаткові функції транспорту.
2. Визначте основні характеристики водного транспорту.
3. Назвіть основні складові елементи програми круїзу.
4. Дайте характеристику категоріям круїзних подорожей.
5. Надати основні характеристики залізничного транспорту.
6. Наведіть класифікацію автотранспортних підприємств.
7. Які існують переваги автобусних турів в порівнянні з іншими видами?

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Тести з I модулю:

«Організаційна структура готельного підприємства»

1. Оберіть службу, що не належить до відділу обслуговуючого персоналу в уніформі:

- а) служба швейцарів;
- б) служба покоївок;
- в) служба консьєржів;
- г) служба парковки.

2. Серед наведених переваг лінійно-функціональної (штабної) структури знайдіть її недолік:

- а) професійне дослідження управлінських рішень у готелі штатом висококваліфікованих фахівців;
- б) тенденція до надмірної централізації прийняття управлінських рішень;
- в) залучення до вивчення і удосконалення технологічного процесу платних послуг експертів, консультантів, учених, фахівців-практиків.
- г) вивільнення головного лінійного керівника від детального аналізу виробничих програм і управлінських проблем.

3. Тип бронювання під час якого гість бере на себе обов'язок оплати заказаного номера навіть у випадку запізнення або неможливості приїзду.

- а) не гарантоване бронювання;
- б) подвійне бронювання;
- в) гарантоване бронювання;
- г) такого обов'язку у гостя немає і оплата здійснюється тільки у випадку безпосереднього користування номером.

4. Керівнику інженерно-технічної служби підпорядковані

- а) головний інженер готелю;
- б) група інженерно-технічного захисту спеціальних пристроїв;
- в) відділ обслуговування та управління обладнанням;
- г) персонал обслуговування комп'ютерних установок.

5. Недоліки лінійної структури керування:

- а) відсутні тісний взаємозв'язок і взаємодія на горизонтальному рівні між структурними підрозділами готелю;
- б) завантаженість зайвими контактами з підлеглими і іншими структурами готелю, що не є сприятливим для продуктивної роботи;
- в) труднощі в підтримці постійних взаємодій між функціональними різними службами;
- г) персональна відповідальність керівника структурного підрозділу за кінцеві

показники керованого їм підрозділу.

6. Який підрозділ готелю відповідає за отримання та обробку запитів про майбутні послуги розміщення:

- а) служба нічного аудиту;
- б) служба бронювання;
- в) секція пошти та інформації;
- г) телефонна служба.

7. Завідувачу службою прийому не підпорядковується:

- а) головний консьєрж;
- б) швейцар;
- в) покоївка денної зміни;
- г) посильний.

8. Директору з маркетингу підпорядковані

- а) керівник служби прийому;
- б) керівник комерційної служби;
- в) директор номерного фонду;
- г) керівник кадрової служби.

9. Аналіз результатів господарської і фінансової діяльності, забезпечення рентабельності готельного підприємства в цілому – функція...

- а) служби контролю за обслуговуванням;
- б) комерційної служби;
- в) служби нічного аудиту;
- г) служби обслуговування.

10. Працівник готелю, що одержує ваучер від іноземного клієнта є співробітником

- а) паспортного столу;
- б) транспортного столу;
- в) столу по оформленню туристських документів;
- г) столу культобслуговування.

11. Обслуговування зовнішніх служб готелю — сегмент системи керування готельним майном, що має 4 загальні модифікації програмних модулів: (знайдіть зайве)

- а) бронювання;
- б) керування номерним фондом;
- в) загальне керування;
- г) телефонні рахунки.

12. Назвіть проблему, яка не є в компетенції служби безпеки готелю:

- а) розробка процедур реагування на надзвичайні події;
- б) контроль ключів;
- в) збір і зберігання інформації;
- г) здійснювати контроль за своєчасністю і якістю виконання замовлень.

13. Маркетинговий відділ відповідає за (оберіть зайве):

- а) взаємодію з турагенствами та організацію корпоративних продажів;
- б) рекламу та зв'язок з громадою;
- в) розподіл номерів у випадку колективних заявок;
- г) анулювання заявок клієнтів.

14. Обробка заявок. На заявку, що отримана по факсу або по телеграфу, відповідь дається:

- а) в письмовій формі протягом одного дня;
- б) в письмовому виді, і вона відсилається поштою протягом 1-2 днів;
- в) протягом декількох годин;
- г) відповідь не обов'язкова, заявка вноситься в електронну систему бронювання.

15. Назвіть функцію, яка не є в компетенції ризик-менеджера на підприємстві:

- а) забезпечення безпеки й контролю над ризиком;
- б) контроль і забезпечення якості надаваних послуг;
- в) відповідність застосування преїскурантів цін на послуги;
- г) розробка основних положень і інструкцій, пов'язаних із діяльністю служби.

Тести з II модулю
«Інфраструктура готельного комплексу»

1. Площа танцювального майданчика ресторану розраховується як

- а) 0,15-0,2 м² на пару;
- б) 0,3-0,35 м² на пару;
- в) 50% від місць в готелі;
- г) вірної відповіді немає.

2. Нарізання, порціонування та оформлення закусок відбувається в

- а) гарячому цеху;
- б) холодному цеху;
- в) овочевому цеху;
- г) рибному цеху.

3. Приміщення що призначене для зустрічі та очікування гостей та обладнане барною стійкою, м'якими меблями називається

- а) бар-лоббію;

- б) вестибюль;
- в) аванзал;
- г) стійка оформлення.

4. Для організації білетних кас на транспорт та інші культурні та спортивні заходи має бути відведено

- а) 3м² з розрахунку на кожну касу;
- б) 2 м² з розрахунку на кожну касу;
- в) 4-5 м² від загальної площі вестибюлю;
- г) в залежності від розміру готелю, нормативів не встановлено.

5. Форма організації харчування, що передбачає повний пансіон називається

- а) закритою;
- б) відкритою;
- в) змішаною;
- г) індивідуальною.

6. Допоміжні приміщення басейну до складу яких входять роздягальні, душеві, кімнати для масажу називаються ...

- а) підсобні;
- б) технічні;
- в) адміністративні;
- г) обслуговуючі.

7. Оберіть серед наведених додаткове приміщення підприємства ресторанного господарства

- а) роздавальна;
- б) буфет;
- в) мийна кухонного посуду;
- г) прасувальна.

8. До приміщень готелю культурно-масового призначення відносять

- а) більярдні;
- б) конференц-зали;
- в) сауни;
- г) салони краси.

9. Готельна пральня має в своєму складі наступні основні приміщення: (оберіть зайве)

- а) пральний цех;
- б) центральну білизняну;
- в) кімнату для зберігання брудної білизни;
- г) цех для зберігання миючих засобів та обладнання;

10. Виробничім приміщенням підприємства харчування готелю є

- а) служби життєзабезпечення підприємства;
- б) різноманітні ремонтні майстерні;
- в) мийна столового та кухонного посуду;
- г) комори.

11. Розміщення перукарні в готелі (оберіть не вірний варіант):

- а) на першому поверсі готелю з входом із вестибюлю;
- б) на другому поверсі, якщо вестибюльна група приміщень поширюється на другий поверх;
- в) в окремій будівлі близько з готелем;
- г) на першому поверсі з самостійним входом з вулиці.

12. Розміщення приймальних пунктів замовлень на різні види побутового обслуговування доцільно розташовувати в готелі

- а) на першому або в цокольному поверсі;
- б) на будь якому поверсі в готелі;
- в) на технічному поверсі готелі;
- г) над жилою частиною готелю.

13. Допоміжні приміщення басейнів, що призначені для встановлення фільтрів, бойлерів, насосів відносять до групи

- а) обслуговуючих;
- б) підсобних;
- в) технічних;
- г) адміністративних.

14. Користування сейфами, що розміщено в камері схову відбувається

- а) з урахуванням оплати за номер;
- б) за окрему плату;
- в) тільки клієнтами, що займають номери люкс;
- г) клієнтами, які заздалегідь забронювали сейф;
- д) іноземними громадянами – клієнтами готелю.

15. Площа плавального басейну в готелі розраховується за наступними нормами:

- а) 1 м² на одне місце в готелі;
- б) залежить від кількості зірочок;
- в) 0,55м² на одне місце в готелі;
- г) не має нормативних обмежень.

Тести з III модулю:

«Транспорт і ринок послуг готельно-ресторанного господарства»

1. (Знайдіть зайве). Поїзди далекого прямування мають наступні ознаки:

- а) купе для курящих і некурящих;
- б) повний комплект послуг;
- в) мало зупинок у шляху;
- г) велика швидкість переміщення (100-350 км/година).

2. Вид автотуризму, під час якого коли турист відправляється в подорож за умови, що йому ніхто не гарантує нічлігу й харчування називається...

- а) авторалі;
- б) короткочасним;
- в) індивідуальним;
- г) довгостроковим.

3. Невисока швидкість, обмеженість у застосуванні, високі експлуатаційні витрати – характеристика ...

- а) залізничного транспорту;
- б) водного транспорту;
- в) повітряного транспорту;
- г) автомобільного транспорту.

4. Максимальна кількість зірок, що використовується для ранжиру туристичних автобусів за рівнем комфорту

- а) п'ять;
- б) три;
- в) чотири;
- г) автобуси не мають зірок.

5. Свобода дії, зручність, економія в оплаті, гнучкість – ознаки, що є перевагами

- а) залізничного транспорту;
- б) повітряного транспорту;
- в) автомобільного транспорту;
- г) водного транспорту.

6. Тур під час якого застосовують сполучення автобусного транспорту з іншими транспортними засобами називають ...

- а) чартерний;
- б) незалежно сформований;
- в) супроводжуваний;
- г) гнучкий.

7. За класифікацією авіакомпаній по річному обороті, якщо оборот перебуває в межах від \$100 млн. до \$1 млрд. мова йде про ...

- а) великий міжнародний перевізник;
- б) національний перевізник;
- в) великий регіональний перевізник;

г) середній перевізник.

8. Американська система організації круїзних поїздок полягає в тому, що

- а) під час перебування на березі перевага віддається пляжному відпочинку;
- б) морська подорож поєднується із заходом у різні порти з екскурсійною програмою;
- в) одноденна чи дводенна морська подорож без заходу в інші порти;
- г) під час подорожі відбувається зміна транспортних засобів.

9. Елемент подорожі, що передбачає пересадку туриста з одного літака на інший, наприклад, іншої авіалінії, з місцевої на міжнародну.

- а) міжнародний політ;
- б) чартерний рейс;
- в) стикувальний рейс;
- г) транс океанічний політ.

10. Категорія круїзу, що коштує 150—400 дол., орієнтована на вимогливих клієнтів, що пред'являють підвищені вимоги до сервісу й комфорту. Туристам пропонується персональне обслуговування

- а) преміум;
- б) класичний круїз;
- в) економічний круїз;
- г) люкс.

11. Серед перелічених функцій транспортної системи знайдіть основну

- а) доставка туристів до місця відпочинку;
- б) обслуговування екскурсантів (транспортні екскурсії);
- в) забезпечення місцем відпочинку;
- г) перевезення пасажирів і вантажів.

10. Екскурсійна поїздка, що включає в себе відвідування 10-12 міст за 9-12 днів називається...

- а) автобусним туром;
- б) круїзом;
- в) чартерним туром;
- г) тур «з закритими дверима».

11. Протяжна довжина маршруту, велика кількість пасажирів, значна кількість послуг і підвищений комфорт – характеристика судна:

- а) морського парому;
- б) прогулянкового судна;
- в) трансатлантичного судна;
- г) комбінованого морського парому.

12. Вартість проїзду у вагоні поїзду з місцями для сидіння –

- а) груповий тариф;
- б) додатковий тариф;
- в) загальний тариф;
- г) сімейний тариф.

13. Категорія круїзу, що коштує 100—200 дол. на добу, використовуються нові кораблі або переустатковані, що повністю відповідають сучасним вимогам за комфортом та сервісом;

- а) преміум;
- б) економічний круїз;
- в) класичний круїз;
- г) люкс.

14. Максимальна кількість зірок, що використовується для ранжиру круїзних кораблів за рівнем комфорту

- а) п'ять;
- б) чотири;
- в) шість;
- г) не мають зірок.

15. Тариф, що враховує класифікацію поїзда, тип вагону, послуги замовлення місця, клас тощо

- а) спеціальний;
- б) генеральний;
- в) загальний;
- г) додатковий.

Список рекомендованої літератури

Базова

1. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 384с.
2. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб.пособие / Т.В. Черевичко. –М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 288с.
3. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348с.
4. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства/ Р.А. Браймер, пер. с англ. - М.: Аспект-Пресс, 1995. – 206с.
5. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика. Навч. пос. / М.П. Мальська, В.В. Худо. - К.: Центр учбової літератури, 2007. – 424с.
6. Гостиничный и туристический бизнес/ Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., Тандем Изд. ЭКМОС, 2000. -264с.
7. Джон Р. Уокер Введение в гостеприимство / Уокер Р. Джон. - М.: ЮНИТИ. 1999. -107с.
8. Підвищення рівня послуг у готельному бізнесі: Практичні рекомендації. ЛАРТ. – Львів, 2004. -124с.
9. Кристофер Герто-Томас Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном/ Пер. с англ.. М.: Рос-Консультант, 1999. - 342с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / под ред. проф. Чудновского А.Д. – М. Тандем, Изд. ЭКМОС, 1999. -231с.
11. Федорченко В.К. Туризм на пороге XXI века // Гостиничный бизнес. – 2002. №2. – С.12-17.
12. Лиин Ван дер Ваген Гостиничный бизнес. Ростов н/Д, 2001. – 321с.
13. Колот А.М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу / А.М. Колот. – К., 1998. -243с.
14. Герасименко В.Г. Основы туристського бізнесу : навч. Посібник / В.Г. Герасименко. - Одеса : Чорномор'я, 1997. - 160 с.
15. Зорин И.В. Энциклопедия туризма : Справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальная. - М. : Финансы и статистика, 2000. - 368 с.
16. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник / Н.В. Чорненькая. - К.: Атіка, 2008. – 392с.
17. Полякова А.В. Инфраструктура готельного та ресторанного господарства: навч.посібн. для студ.напрямку підготовки 6.140101 ден.та заоч.форм навчання/М-во освіти та науки України, Донец.нац. ун-т ім. М.Туган-Барановського, Каф.орг. та упр. Якістю ресторанны. госп-ва; -Донецьк: [ДонНУЕТ], 2010. -145с.
18. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / В.К. Федорченко. – К.: Вища шк., 2001. – 353с.
19. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукова. -М., 2002. – 175с.

Методичне видання

Назаренко Ірина Анатоліївна, к.т.н., доцент

ІНФРАСТРУКТУРА ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації для підготовки до лабораторних занять

для студентів напряму підготовки
6.140101 «Готельно-ресторанна справа»
денної та заочної форм навчання

Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського
50005, Дніпропетровська обл.,
м. Кривий Ріг, вул. Островського, 16.