

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УЖГОРОДСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра технології і організації ресторанного господарства

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою УТЕІ ДТЕУ
(протокол №1 від 30.08.2024 р.)

Директор



Петро ГАВРИЛКО

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА /
RESTAURANT BUSINESS ORGANIZATION**

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

Ужгород 2024

Укладач: Талапа С.Ю., ст. викладач

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри технології і організації ресторанного господарства від 29.08.2024 р., протокол №1.

Рецензент: Домище-Медяник А.М., к.ек.н., доцент

ВСТУП

Програма дисципліни «Організація ресторанного господарства» призначена для студентів УТЕІ ДТЕУ освітнього ступеня «бакалавр» галузі знань 18 «Виробництво та технології» спеціальності 181 «Харчові технології» освітньо-професійної програми «Ресторанні технології».

Програму підготовлено відповідно до освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів УТЕІ ДТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як обов'язкової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства» є набуття теоретичних і практичних знань щодо концепції закладів ресторанного господарства, стандартів процесу обслуговування споживачів, принципів моделювання процесів виробництва та обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів; формування у студентів практичних навичок щодо організації якісного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Завданням вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства» є: організація праці на підприємствах ресторанного господарства, як ланки з надання послуг; організація моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; організація обслуговування споживачів; організація банкетного обслуговування; обслуговування під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо.

Предметом вивчення дисципліни є характеристика типів, класів закладів ресторанного господарства та їх класифікація; послуги, що надаються в закладах ресторанного господарства; види та форми продовольчого, матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства; загальні принципи організації основних та допоміжних підрозділів виробництва, виробничого процесу; організація трудових процесів, оперативне планування виробництва; організація повсякденного обслуговування споживачів у ресторані; організація обслуговування споживачів із використанням «шведської лінії» або «шведського столу»; організація обслуговування банкетів та прийомів; організація обслуговування певних контингентів, спеціальних заходів тощо.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП):

- Товарознавство
- Гігієна та санітарія
- Технології ресторанної продукції
- Устаткування закладів ресторанного господарства

Студент повинен –

знати: сировину, що використовується для виробництва харчової продукції, її склад та властивості; класифікацію та асортимент харчових продуктів вітчизняного і зарубіжного виробництва, принципи формування їх асортименту для закладів ресторанного господарства; чинники, що впливають на збереженість якості харчових продуктів; втрати харчових продуктів під час зберігання; знати матеріально-технічні ресурси для забезпечення діяльності закладів ресторанного господарства (посуд, меблі, білизна); технологію виробництва окремих груп страв і напоїв.

вміти: визначати вплив мікробіологічних процесів на формування та зберігання споживних властивостей харчової продукції; оцінювати якість продовольчої сировини та харчової продукції; управляти маркетинговою діяльністю суб'єктів ресторанного бізнесу; планувати інформаційне, матеріальне, документальне забезпечення закладу ресторанного бізнесу.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Організація ресторанного господарства», як обов'язкова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідною освітньо-професійною програмою:

«Ресторанні технології» (ОС бакалавр)

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
K01	Знання і розуміння предметної області та професійної діяльності.	1-24
K02	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	1-24
K03	Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.	1-24
K06	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.	1-24
K07	Здатність працювати у команді.	3-24
K09	Навички здійснення безпечної діяльності.	3-24

K11	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.	1-24
K13	Здатність реалізувати свої права та обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини та громадянина в Україні.	1-3, 9, 10
<i>Спеціальні компетентності за освітньою програмою</i>		
K26	Здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій, вести професійну дискусію.	11-24
K28	Здатність організовувати технологічний процес підприємства ресторанного господарства.	6-8
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
ПР01	Знати і розуміти основні концепції, теоретичні та практичні проблеми в галузі харчових технологій.	1-24
ПР02	Виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти.	1-24
ПР04	Проводити пошук та обробку науково-технічної інформації з різних джерел та застосовувати її для вирішення конкретних технічних і технологічних завдань.	1-24
ПР07	Організовувати, контролювати та управляти технологічними процесами переробки продовольчої сировини у харчові продукти, у тому числі із застосуванням технічних засобів автоматизації і систем керування.	6-8
ПР11	Визначати відповідність показників якості сировини, напівфабрикатів і готової продукції нормативним вимогам за допомогою сучасних методів аналізу (або контролю).	6-8
ПР13	Обирати сучасне обладнання для технічного оснащення нових або реконструйованих підприємств (цехів), знати принципи його роботи та правила експлуатації, складати апаратурнотехнологічні схеми виробництва харчових продуктів запроектованого асортименту.	6-8, 12
ПР16	Дотримуватися правил техніки безпеки та проводити технічні та організаційні заходи щодо організації безпечних умов праці під час виробничої діяльності.	6-9, 14-19
ПР19	Підвищувати ефективність роботи шляхом поєднання самостійної та командної роботи.	6-24

ПР23	Мати навички з організації роботи окремих виробничих підрозділів підприємства та координування їх діяльності.	6-8, 10
ПР27	Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства, вести здоровий спосіб життя.	1-24

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства. Організаційно-технологічні основи ресторанного господарства.

Тема 1. Ресторанне господарство як вид економічної діяльності

Предмет вивчення, мета та завдання дисципліни «Організація ресторанного господарства». Зв'язок дисципліни «Організація ресторанного господарства» з іншими дисциплінами. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності. Історія розвитку закладів ресторанного господарства. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства Особливості послуг закладів ресторанного господарства. Сучасні тенденції в ресторанному господарстві.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-7.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 2. Моделі виробничо-сервісного процесу закладів ресторанного господарства

Моделі виробничо-сервісного процесу ЗРГ. Форми організації виробництва у ресторанному господарстві та напрямки їх розвитку. Загальна модель виробничо-сервісного процесу. Характеристика складових частин виробничо-сервісного процесу. Аналіз динаміки розвитку галузі РГ. Виділення та аналіз складових частин виробничо-сервісного процесу.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 3. Функціонування суб'єктів господарської діяльності на ринку ресторанного господарства

Характеристика суб'єктів господарської діяльності на ринку ресторанного господарства та їх класифікація. Принципи раціонального розміщення сукупності ЗРГ. Загальні принципи функціонування ЗРГ. Характеристика ЗРГ з централізованим виробництвом продукції тих, хто працює на н/ф та із закінченим циклом виробництва.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-7.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 4. Організація постачання закладів ресторанного господарства

Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-7.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 5. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств

Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень; обладнання та тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.

Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 6. Принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства

Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці.

Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу.

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність. Їх характеристика та основні показники.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 7. Організація роботи і робочих місць у ЗРГ із централізованим та децентралізованим виробництвом продукції

Вимоги раціональної організації роботи заготівельних цехів. Організація виробництва м'ясних н/ф у м'ясних цехах при централізованому та децентралізованому їх виробництві. Організація виробництва н/ф із птиці, субпродуктів та кролика в птахогомількових цехах при централізованому та децентралізованому їх виробництві. Організація виробництва н/ф із риби та нерибних продуктів моря при централізованому та децентралізованому їх виробництві. Організація виробництва овочевих н/ф в овочевих цехах при централізованому та децентралізованому їх виробництві.

Організація випуску кулінарних виробів у ЗРГ із централізованим виробництвом. Кулінарні цехи як структурні підрозділи торговельних закладів. Організація виробничих процесів і робочих місць у кулінарних цехах різної потужності. Організація випуску готових до споживання страв, виробів, напоїв у ЗРГ із повним виробничим циклом. Організація роботи, структура та особливості виробничих процесів у гарячих цехах ЗРГ. Організація роботи, структура та особливості виробничих процесів і робочих місць при виготовленні холодних страв і закусок у холодних цехах ЗРГ.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-7.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 8. Організація роботи спеціалізованих цехів

Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Потужність кулінарних цехів. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Потужність цехів. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.

Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеха, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Моделювання раціональної організації робочих місць із виготовлення дріжджового, листкового, пісочного, бісквітного та заварного тіста. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-7.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 9. Технічне нормування праці та наукова організація праці у ресторанному господарстві

Завдання технічного нормування та методи нормування праці. Норми праці. Класифікація витрат робочого часу та методи їх вивчення. Графіки виходу на роботу в ресторанному господарстві.

Наукова організація праці: сутність, мета, завдання. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці. Дослідження ефективності використання робочого часу працівників основного виробництва ЗРГ різними методами. Дослідження ефективності використання часу роботи устаткування основного виробництва різними методами. Побудова нормативного балансу використання робочого часу.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 10. Раціональна організація робочих місць у закладах ресторанного господарства

Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення. Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньодільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці.

Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Змістовий модуль 2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування бенкетів

Тема 11. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Характеристика і розвиток системи послуг, що надаються споживачу в ресторанному бізнесі. Склад і характеристика матеріально-технічної бази для організації; процесу обслуговування в ЗРГ.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-6.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 12. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування. Характеристика приміщень для споживачів. Меблі та обладнання торгових приміщень.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 10, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 13. Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика загальних вимог до послуг з організації споживання і організації. Види додаткових послуг ресторанного господарства. Методи і форми обслуговування. Характеристика професійно-кваліфікаційного складу працівників торгової групи приміщень.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14, 15.

Тема 14. Моделювання процесу обслуговування.

Правила і способи подавання страв

Загальні правила подачі страв. Подавання напоїв. Порядок прийому та виконання замовлень на обслуговування споживачів в ЗРГ.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 12, 13, 14, 15.

Тема 15. Організація обслуговування бенкетів за столом.

Класифікація бенкетів та прийомів згідно з різними ознаками. Структура підготовчої роботи до організації обслуговування бенкетів. Організація бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Організація бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Організація бенкету-чаю, бенкету-кави.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 16. Організація обслуговування дипломатичних прийомів

Класифікація дипломатичних прийомів та структура підготовчої роботи щодо їх влаштування. Характеристика видів дипломатичних прийомів. Підготовча робота з влаштування прийомів. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 12, 13, 14.

Тема 17. Організація обслуговування бенкетів біля столу

Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкетів групи фуршет. Особливості організації обслуговування бенкету-фуршету, бенкету-фуршету-десерту, бенкету-коктейлю тощо.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14, 15.

Тема 18. Організація обслуговування комбінованих бенкетів

Особливості підготовчої роботи та обслуговування змішаних бенкетів. Особливості організації обслуговування бенкету за типом «шведського столу», коктейлю-паті, бенкету-буфету в англійському стилі. Особливості організації обслуговування бенкету-коктейлю-фуршету, фуршету-кава, коктейлю-фуршету-кава.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 19. Організація та надання послуг з кейтерингу і фудінгу.

Кейтеринг: сутність та класифікація кейтерингового обслуговування. Характеристика кейтерингових послуг та їх матеріально-технічне забезпечення. Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 20. Теоретичні основи моделювання процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства

Характеристика систем обслуговування закладів ресторанного господарства з позиції теорії черг (лінійних систем обслуговування). Характеристика надходжень потреб на обслуговування до системи: розмір джерела; модель надходжень до системи; поведінка надходжень. Основні види конфігурацій систем обслуговування. Характеристика черги в системі обслуговування. Методи дослідження системи обслуговування закладів ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 10, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 21. Організація і моделювання процесу обслуговування у загальнодоступних ЗРГ.

Аналіз функціонування систем обслуговування в загальнодоступному закладі ресторанного господарства з методом обслуговування самообслуговування. Сучасні напрями розвитку системи обслуговування: «Quick' n' Casual», «Free-Flow System» і практичне їх застосування в загальнодоступних закладах ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-5.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 22. Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів у ЗРГ за місцем роботи.

Особливості формування вхідних потоків споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи залежно від виду промислового виробництва. Організація обслуговування зосереджених і розосереджених контингентів споживачів і моделювання основних параметрів системи обслуговування.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-6.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 23. Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів у ЗРГ за місцем навчання.

Характеристика контингенту споживачів при вищих навчальних закладах і фактори впливу на формування відповідної мережі закладів ресторанного господарства. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем навчання. Моделювання процесів обслуговування в закладах ресторанного господарства при вищих навчальних закладах. Впровадження нових технологій та форм обслуговування учнів середніх шкіл (ліцеїв, гімназій тощо).

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-6.

Основний: 8, 9, 11.

Додатковий: 13, 14.

Тема 24. Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів на транспорті, учасників культурних заходів, мешканців готелів, туристів.

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Обслуговування пасажирів на авіалініях.

Список рекомендованих джерел:

Нормативно-правовий: 1-6.

Основний: 8, 9, 10, 11.

Додатковий: 13, 14, 15.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правовий

1. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004.
2. Послуги громадського харчування. Загальні вимоги: ГОСТ 30523-97.
3. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.94 р. №4005-ХІІ.
4. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2022р. №29.
5. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003р. №2.
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.93 р. №3682-ХІІ.
7. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини: Закон України від 23.12.97р. №771/97-ВР.

Основний

8. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. // В.В. Архіпов, В.А. Русавська. К.: Центр учбової літератури, 2018. 342 с.
9. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів / За ред. Н.О. П'ятницької. К.: ЦУЛ, 2011. 584 с.
10. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі/ [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю.Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.
11. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю.Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 340 с.

Додатковий

- 12.Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів: конспект лекцій. К.: КНТЕУ, 2005. 85с.
- 13.Машир Н., Пасюк А. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. К.: Кондор. 2016. 392 с.
- 14.Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб. К.: Ліра-К, 2016. 388 с.
- 15.Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб. / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна. Х.: Світ книг, 2012. 288 с.