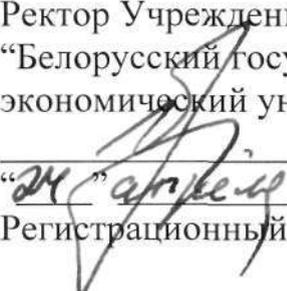


Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”


В.Н.Шимов

“24” августа 2009 г.
Регистрационный № УД 169-09 /баз.

**ТЕХНОЛОГИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ**

Учебная программа для специальности
1-25 01 13 “Экономика и управление туристской индустрией”

2009

СОСТАВИТЕЛИ: С.А. Сергейчик, зав. кафедрой товароведения продовольственных товаров Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор биологических наук, профессор; И.В. Уриш, доцент кафедры управления предприятиями торговли Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», канд. экон. наук, доцент; С.В. Стасюкевич, ассистент кафедры управления предприятиями торговли Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»; Е.А. Боровская, ассистент кафедры управления предприятиями торговли Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

РЕЦЕНЗЕНТЫ: З.В. Егорова, доцент кафедры физико-химических методов сертификации продукции Учреждения образования «Белорусский национальный технический университет», канд. техн. наук, доцент; О.П. Ефимова, зам. декана факультета экономики и управления торговлей, Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», канд. экон. наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой управления предприятиями торговли Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 7 от 27.02. 2009г.)

Кафедрой товароведения продовольственных товаров Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 6 от 17.02. 2009г.)

Научно-методическим советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 4 от 23.04. 2009 г.)

Ответственный за выпуск: Уриш И.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В современных условиях от работников индустрии гостеприимства требуются глубокие знания в области функционирования объектов общественного питания, построения и использования их материально-технической базы; рациональной организации производственных и торговых процессов, системы товароснабжения; подготовки торговых помещений к обслуживанию посетителей; оформления меню; техники подачи готовой продукции; расчета с потребителями; организации управления и контроля за работой объектов общественного питания и др.

Дисциплина «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» относится к числу специальных, формирующих у будущих специалистов комплексное представление о функционировании объектов общественного питания и современных подходах к организации обслуживания потребителей. Использование специалистами в своей профессиональной деятельности новых производственных и торговых технологий, методов и форм обслуживания будет способствовать повышению качества гостиничных и ресторанных услуг, а так же обеспечит конкурентоспособность объектов общественного питания, обслуживающих отечественных и зарубежных туристов.

Цель дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» - формирование знаний, умений и профессиональных навыков по осуществлению торгово-производственной деятельности и организации обслуживания потребителей объектами общественного питания.

Предметом дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» являются производственный и торгово-технологический процессы общественного питания, а так же процесс, связанный с организацией потребления продукции.

Программа по дисциплине «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» составлена с учетом современных тенденций развития общественно питания в Республике Беларусь и за рубежом.

В логику построения программы заложен принцип первоначального формирования общих знаний и представлений о функционировании объектов общественного питания. Опираясь на эти знания, программа предусматривает последующее подробное рассмотрение этапов производственного и торгово-технологического процессов; организации товароснабжения; организации труда

работников; видов, методов, форм и технологии обслуживания потребителей объектами общественного питания.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- состояние и основные направления развития общественного питания в Республике Беларусь, его роль в системе единого народно-хозяйственного комплекса;
- современную законодательную базу, регулирующую деятельность объектов общественного питания в Республике Беларусь;
- организационное построение общественного питания в Республике Беларусь;
- состав функциональных групп помещений;
- принципы размещения и нормативы развития сети объектов общественного питания;
- организацию и технологию работы объектов общественного питания, их нормативно-технологическую документацию;
- технологию продовольственного снабжения объектов общественного питания; организацию приемки, хранения и отпуска продуктов;
- формы организации производства в общественном питании и пути их совершенствования;
- структуру процесса обслуживания посетителей объектов общественного питания;
- виды, методы и формы обслуживания потребителей;
- назначение, виды и принципы составления меню;
- особенности составления меню для туристов, его содержание с учетом национальных традиций и режима питания;
- особенности организации банкетного обслуживания;
- организация обслуживания туристов в гостиничном комплексе, в пути, в местах отдыха;
- этическую и эстетическую культуру обслуживания.

В результате изучения дисциплины студенты должны уметь оценивать проблемы и выявлять тенденции развития отрасли и конкретной организации, оформлять нормативно-технологическую документацию, внедрять последние достижения научно-технического прогресса в практику работы объектов общественного питания.

При изучении дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» наряду с овладением студентами теоретическими положениями следует уделять внимание приобретению практических навыков,

с тем, чтобы они могли успешно применять их в своей последующей работе.

Дисциплина «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» дает возможность студентам изучить отечественный и зарубежный опыт организации обслуживания туристов в гостиничном комплексе, в ресторане, в пути, позволяет решать вопросы управления процессом обслуживания конкретных объектов общественного питания, к которым предъявляются повышенные требования к качеству и разнообразию предоставления услуг.

Изучение дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» тесно связано с дисциплинами: «Организация туризма», «Оборудование предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства», «Экономика туристской индустрии», «Менеджмент туристской индустрии», «Маркетинг туристской индустрии», «Товароведение продовольственных товаров».

Овладение этими дисциплинами позволит обеспечить комплексный подход к решению профессиональных задач в практической деятельности работников предприятий индустрии гостеприимства.

Аудиторная работа предполагает чтение лекций, проведение практических занятий. Практические занятия так же могут быть организованы на базе объектов общественного питания.

Изучение курса предполагает написание курсовой работы.

Заключительным этапом изучения дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» является проведение экзамена.

Всего часов по дисциплине - 230, всего часов аудиторных -102 , в том числе лекции - 52 , практические занятия - 50.

Примерный тематический план

№ п/п	Тема учебной программы	Количество аудиторных часов	
		лекции	семинарские, практические занятия
1.	Предмет, цели и задачи дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания». Социально-экономическое значение объектов общественного питания в индустрии гостеприимства	1	-
2.	Химический состав пищевых продуктов. Физиологические основы рационального питания.	4	2
3.	Классификация способов кулинарной обработки продуктов. Ассортимент кулинарной продукции.	1	2
4.	Первичная и тепловая обработка продуктов.	4	2
5.	Изменение пищевой ценности продуктов при их тепловой обработке.	2	2
6.	Холодные блюда и закуски.	1	2
7.	Супы и соусы.	2	2
8.	Блюда и гарниры из овощей и грибов, круп, бобовых и макаронных изделий.	1	2
9.	Блюда из рыбы и нерыбных продуктов моря.	2	2
10.	Блюда и полуфабрикаты из мяса и мясопродуктов.	2	2
11.	Блюда из яиц, молока и творога. Сладкие блюда.	2	2
12.	Блюда и изделия из теста.	2	2
13.	Напитки.	2	2
14.	Национальные блюда и блюда иностранных кухонь.	2	2
15.	Построение и размещение объектов общественного питания	2	2
16.	Материально-техническая база общественного питания	2	2
17.	Организация снабжения объектов общественного питания	2	2
18.	Организация складского и тарного хозяйства в объектах общественного питания	2	2
19.	Организация производственных процессов в общественном питании	2	2
20.	Организация труда в общественном питании	2	2
21.	Организация обслуживания потребителей	4	4
22.	Организация обслуживания в гостиничном комплексе	2	2
23.	Организация обеспечения питанием в пути следования	2	2
24.	Организация питания в санаториях, профилакториях, домах отдыха	2	2
25.	Качество организации питания в индустрии гостеприимства	2	2
	Итого	52	50

ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ». СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ ОБЪЕКТОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Предмет, цели, задачи и содержание дисциплины. Нормативно-техническая документация на продукцию общественного питания. Понятие о технологическом процессе приготовления пищевой продукции.

Понятие, сущность и функции общественного питания.

Социально-экономическое значение объектов общественного питания в индустрии гостеприимства.

Государственное регулирование общественного питания в Республике Беларусь. Цели, задачи, функции, методы и формы государственного регулирования общественного питания в Республике Беларусь. Нормативно-правовое регулирование деятельности объектов общественного питания в Республике Беларусь и за рубежом.

Состояние и тенденции развития общественного питания в Республике Беларусь. Современные тенденции развития общественного питания за рубежом.

Направления совершенствования организации питания туристов в современных условиях.

ТЕМА 2. ХИМИЧЕСКИЙ СОСТАВ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ. ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЦИОНАЛЬНОГО ПИТАНИЯ

Химический состав пищевых продуктов: белки, жиры, углеводы, витамины, минеральные вещества (макро-, микро-, ультрамикрорезлементы, вода).

Физиологические основы рационального питания. Понятие об обмене веществ. Основной обмен человека. Энергообеспеченность и сбалансированность суточного рациона питания человека. Режим питания. Теория адекватного питания. Профилактическая направленность режима питания человека.

ТЕМА 3. КЛАССИФИКАЦИЯ СПОСОБОВ КУЛИНАРНОЙ ОБРАБОТКИ ПРОДУКТОВ. АССОРТИМЕНТ КУЛИНАРНОЙ ПРОДУКЦИИ

Механические способы обработки продуктов. Сортирование. Просеивание. Очистка. Измельчение. Прессование. Формование. Дозирование. Панирование. Фарширование. Шпигование. Рыхление.

Гидромеханические способы обработки продуктов. Промывание и вымачивание. Флотация. Осаждение. Фильтрация. Эмульгирование. Пенообразование (взбивание).

Массообменные способы обработки продуктов. Растворение. Экстракция. Сушка. Загущение. Диффузия. Осмос. Набухание. Адгезия. Термоперенос.

Химические, биохимические и микробиологические способы обработки продуктов. Сульфитация. Маринование. Фиксация полуфабрикатов. Химическое разрыхление теста. Спиртовое и молочнокислое брожение. Ферментирование мяса.

Термические способы обработки продуктов. Нагревание. Способы нагрева пищевых продуктов: поверхностный нагрев (контактный, радиационный) и объемный нагрев (электроконтактный и сверхвысокочастотный). Охлаждение продуктов.

Ассортимент кулинарной продукции. Холодные блюда и закуски. Супы. Соусы. Блюда и гарниры из овощей и грибов. Блюда и гарниры из круп, бобовых и макаронных изделий. Блюда из рыбы и нерыбных продуктов моря. Блюда из мяса и мясопродуктов. Блюда из домашней птицы, дичи и кролика. Блюда из яиц и творога. Сладкие блюда. Блюда и изделия из теста. Напитки. Национальные блюда. Блюда иностранных кухонь.

ТЕМА 4. ПЕРВИЧНАЯ И ТЕПЛОВАЯ ОБРАБОТКА ПРОДУКТОВ

Общая характеристика приемов первичной обработки продуктов при производстве кулинарной продукции.

Пищевые продукты как объекты тепловой обработки.

Тепловая обработка продуктов.

Классификация способов тепловой обработки продуктов: основные (варка, жаренье), комбинированные (тушение, запекание, брезирование, комбинация СВЧ- и ИК-нагрева), вспомогательные (опаливание, бланширование, пассерование, термостатирование) способы обработки.

Характеристика способов тепловой обработки продуктов. варка основным способом. Припускание. Варка паром. Варка в СВЧ-печах. Жаренье на нагретых поверхностях. Жаренье в жире (во фритюре). Жаренье в жарочном шкафу. Жаренье на открытом огне. Жаренье в аппаратах ИК-нагрева. Опаливание. Бланширование. Пассерование. Термостатирование.

ТЕМА 5. ИЗМЕНЕНИЕ ПИЩЕВОЙ ЦЕННОСТИ ПРОДУКТОВ ПРИ ИХ ТЕПЛОВОЙ ОБРАБОТКЕ

Изменения белков. Технологические свойства белков. Гидратация и дегидратация белков. Денатурация и деструкция белков. Агрегирование. Пенообразование.

Изменения углеводов. Гидролиз дисахаридов. Брожение. Карамелизация. Жженка. Меланоидинообразование. Инверсия сахарозы. Изменения крахмала. Гидролиз крахмала (кислотный и ферментативный). Декстринизация. Расщепленные и замещенные крахмалы.

Изменения жиров. Гидролиз жира. Угар, разбрызгивание жира. Дымообразование. Образование перекисей и гидроперекисей жиров при жаренье, разложение глицерина до акролеина.

Вторичные продукты окисления жиров.

Изменения цвета, вкуса. Изменения содержания витаминов и минеральных веществ при тепловой обработке продуктов.

ТЕМА 6. ХОЛОДНЫЕ БЛЮДА И ЗАКУСКИ

Использование холодных блюд и закусок в кулинарии. Основные продукты для приготовления холодных блюд и закусок и их обработки. Бутерброды. Салаты. Винегреты. Овощные и грибные блюда и закуски. Рыбные блюда и закуски. Мясные блюда и закуски.

Условия и сроки реализации холодных блюд.

ТЕМА 7. СУПЫ И СОУСЫ

Значение и классификация супов. Технология приготовления супов. Заправочные супы (борщи, щи, рассольники и солянки). Супы-пюре. Прозрачные супы. Холодные супы. Сладкие супы. Молочные супы. Оформление и подача супов. Условия и сроки хранения и реализации супов.

Значение соусов в питании. Технология приготовления соусов. Основной красный мясной соус и его производные. Основной белый мясной соус и его производные: соусы на рыбном и грибном бульоне. Соусы на сливочном, растительном масле и на уксусе. Сладкие соусы. Соусы промышленного производства. Условия и сроки хранения и реализации соусов.

ТЕМА 8. БЛЮДА И ГАРНИРЫ ИЗ ОВОЩЕЙ И ГРИБОВ, КРУП, БОБОВЫХ И МАКАРОННЫХ ИЗДЕЛИЙ

Значение овощных блюд в питании. Классификация овощных блюд по способу приготовления. Блюда из вареных, припущенных, жареных, тушеных овощей. Блюда из запеченных овощей. Блюда белорусской кухни. Требования к качеству. Условия и сроки реализации.

Зерно и продукты его переработки. Строение и состав зерна. Значение блюд из круп, бобовых и макаронных изделий в питании. Крупы. Общие правила варки каш. Блюда из бобовых и макаронных изделий. Оформление, подача, условия хранения и сроки реализации.

ТЕМА 9. БЛЮДА ИЗ РЫБЫ И НЕРЫБНЫХ ПРОДУКТОВ МОРЯ

Значение рыбных блюд в питании. Классификация по способу тепловой обработки. Механическая кулинарная обработка рыбы. Приготовление рыбных полуфабрикатов. Приготовление рыбной котлетной массы и полуфабрикатов из нее. Соленая, копченая, вяленая и сушеная рыба. Классификация рыбы по семействам. Обработка рыбы для фарширования. Обработка и использование рыбных пищевых отходов. Морепродукты (нерыбные пищевые продукты). Требования к качеству полуфабрикатов и блюд. Сроки хранения.

Варка, припускание, жарка, тушение и запекание рыбы. Блюда из отварной, припущенной, жареной, тушеной и запеченной рыбы. Блюда из котлетной и кнельной массы. Фаршированная рыба. Блюда из ракообразных и нерыбных продуктов моря. Оформление блюд. Условия и сроки реализации.

ТЕМА 10. БЛЮДА И ПОЛУФАБРИКАТЫ ИЗ МЯСА И МЯСОПРОДУКТОВ

Механическая кулинарная обработка мяса, мясопродуктов, птицы. Значение мясных продуктов в питании. Пищевая ценность и классификация

мяса. Субпродукты. Сельскохозяйственная птица. Мясные консервы. Разделка говяжьей, бараньей, свиной и телячьей туш. Полуфабрикаты из говядины, баранины, свинины, телятины. Приготовление рубленой и котлетной массы, полуфабрикатов из них. Обработка субпродуктов и птицы. Полуфабрикаты из птицы.

Мясные блюда. Классификация мясных блюд по способу тепловой обработки. Блюда из отварного, тушеного, запеченного и рубленого мяса. Изделия из котлетной массы. Блюда из птицы, дичи и кролика. Оформление и подача блюд. Условия и сроки хранения, реализации.

ТЕМА 11. БЛЮДА ИЗ ЯИЦ, МОЛОКА И ТВОРОГА. СЛАДКИЕ БЛЮДА

Молоко. Кисломолочные продукты. Сметана. Простокваша. Кефир. Йогурты. Творог. Блюда из творога. Сыры. Яйца и яичные продукты. Условия и сроки хранения, реализации. подача и оформление блюд.

Значение сладких блюд в питании. Классификация сладких блюд. Компоты. Кисели. Желе. Муссы. Самбуки. Кремы.

Горячие сладкие блюда. Гренки, яблоки в тесте, шарлотка, пудинги, блинчики с вареньем, гурьевская каша. Приготовление, оформление, подача, хранение, сроки реализации сладких блюд.

ТЕМА 12. БЛЮДА И ИЗДЕЛИЯ ИЗ ТЕСТА

Изделия из теста и их значение в питании. Тесто с мукой и без муки. Приготовление дрожжевого теста и изделия из него (блины, оладьи, пироги, пирожки). Бездрожжевое тесто и изделия из него (блины, вафли, бисквиты, лапша, песочное, пресное, сдобное, слоеное и заварное тесто).

Пресное слоеное тесто. Заварное тесто. Бисквитное тесто. Белково-воздушное тесто. Отдельные полуфабрикаты, кремы. Сахаристые полуфабрикаты: сироп, помада, желе, суфле, орехи, крошка.

Требования к качеству изделий из теста. Условия и сроки хранения.

ТЕМА 13. НАПИТКИ

Значение напитков в питании. Горячие и холодные напитки. Классификация напитков и сырье для их приготовления. Холодные напитки.

Смешанные холодные напитки (прохладительные, витаминные, освежающие, плодово-ягодные соки, овощные соки, напитки брожения).

Витаминные и овощные напитки.

Напитки брожения (квасы).

Смешанные напитки без алкоголя (безалкогольные коктейли, напитки с мороженым, витаминные и освежающие напитки, напитки из пахты, сыворотки и крешоны).

Напитки с алкоголем (коктейли, крешоны, тонизирующие).

Горячие несмешанные напитки (чай, кофе, какао, шоколад).

Горячие смешанные напитки с алкоголем (фруктовые, тонизирующие – слинги, сангари, гры, тодди, глинтвейн, пунш и др.).

Требования к качеству напитков. Оформление и температура подачи напитков, условия хранения.

ТЕМА 14. НАЦИОНАЛЬНЫЕ БЛЮДА И БЛЮДА ИНОСТРАННЫХ КУХОНЬ

Особенности технологии производства и ассортимент национальных блюд и блюд зарубежной кухни (Америки, Европы, Азии, Африки).

ТЕМА 15 . ПОСТРОЕНИЕ И РАЗМЕЩЕНИЕ ОБЪЕКТОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Организационное построение общественного питания в Республике Беларусь. Концепция и профиль объектов общественного питания.

Классификация и характеристика объектов общественного питания по: методам и формам обслуживания потребителей; специализации; ассортименту реализуемой продукции; завершенности производственного процесса; организации торгово-технологического процесса; месторасположению; вместимости; времени функционирования и др. Основные требования, предъявляемые к объектам общественного питания различных типов и наценочных категорий.

Классификация объектов питания за рубежом.

Типизация объектов общественного питания: понятие, основные признаки, определяющие тип объекта.

Планирование и рациональное размещение сети объектов общественного питания. Факторы, влияющие на размещение сети

общественного питания: экономические, социальные, градостроительные.

ТЕМА 16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Понятие материально-технической базы объектов общественного питания.

Состав функциональных групп помещений объектов общественного питания.

Состав и характеристика производственных помещений объектов общественного питания: овощного, мясного, рыбного цеха, птицебельевого цеха, горячего, холодного, доготовочного цеха, цеха обработки зелени, цехов по производству мучных и кондитерских изделий, моечных столовой и кухонной посуды, помещения для резки хлеба, раздаточной, сервизной, помещения заведующего производством. Требования, предъявляемые к производственным помещениям: устройство, отделка и содержание.

Состав и характеристика помещений для приема, хранения и отпуска товаров: охлаждаемые камеры для хранения мясных, рыбных, овощных полуфабрикатов; фруктов, зелени, напитков; молочных продуктов, жиров, гастрономии; неохлаждаемые кладовые (для хранения сухих продуктов, овощей, солений и квашений, винно-водочных изделий); кладовая и моечная тары, кладовая инвентаря и средств материально-технического оснащения, помещение кладовщика; экспедиции. Требования, предъявляемые к помещениям для приема, хранения и отпуска товаров объектов общественного питания. Механизация и автоматизация технологических процессов на складах. Методика расчета полезной площади помещений для приема, хранения и отпуска товаров.

Состав и характеристика служебных и бытовых помещений: административные помещения, помещения для персонала, гардероб для персонала с душевыми и санузлами, бельевая и др. Требования, предъявляемые к служебным и бытовым помещениям.

Состав и характеристика технических помещений: вентиляционные камеры, электросчетовая, тепловой узел, машинное отделение охлаждаемых камер и др. Требования, предъявляемые к техническим помещениям.

Состав и характеристика помещений для потребителей: вестибюль с гардеробом и санузлами, залы с раздаточными и баром (буфетом) объектов самообслуживания, аванзал, залы без раздаточных, банкетные залы, комната отдыха, помещения для организации досуга, залы магазина кулинарии и др.

Требования, предъявляемые к помещениям для организации обслуживания потребителей.

Методика технологических расчетов отдельных групп помещений.

Материально-техническое оснащение объектов общественного питания. Характеристика основных средств и предметов материально-технического оснащения. Технологический, торговый и хозяйственный инвентарь.

Столовая посуда и приборы (металлическая, фарфоровая, фаянсовая, стеклянная, посуда разового использования), столовое белье, их виды, регламентация ассортимента и количества. Санспецодежда, форменная одежда и другие предметы материально-технического назначения. Условия учета, хранения и выдачи. Номенклатура предметов материально-технического оснащения и контроль за их сохранностью.

ТЕМА 17. ОРГАНИЗАЦИЯ СНАБЖЕНИЯ ОБЪЕКТОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Понятие товародвижения и товароснабжения. Задачи организации снабжения. Принципы организации снабжения объектов общественного питания (плановость, своевременность, ритмичность, бесперебойность, комплектность, оперативность, технологичность, экономичность).

Виды снабжения объектов общественного питания: продовольственное (товарное), материально-техническое, топливно-энергетическое.

Организация продовольственного снабжения. Разработка плана снабжения. Методы расчета необходимых объемов поставок.

Организация материально-технического снабжения объектов общественного питания.

Организация топливно-энергетического снабжения.

Источники и формы снабжения объектов общественного питания.

Автоматизация и компьютеризация в управлении процессом товароснабжения объектов общественного питания.

Оценка эффективности снабжения объектов общественного питания.

Звенья товародвижения. Транзитная и складская формы снабжения продовольственными товарами, их характеристика, условия применения, определение эффективности. Централизованная и децентрализованная формы поставки, их сущность, преимущества и условия применения.

Формирование системы договорных взаимоотношений с поставщиками продукции и автотранспортными предприятиями.

ТЕМА 18. ОРГАНИЗАЦИЯ СКЛАДСКОГО И ТАРНОГО ХОЗЯЙСТВА В ОБЪЕКТАХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Назначение и функции складского хозяйства.

Организация складских операций. Виды складских операций, их связь с устройством и планировкой складских помещений. Подготовительная работа к поступлению и приемке сырья, полуфабрикатов, товаров. Организация приемки сырья, полуфабрикатов, товаров по количеству и качеству, ее документальное оформление.

Режим и сроки хранения сырья, полуфабрикатов и покупных товаров. Организация складирования сырья и покупных товаров в соответствии с санитарными режимами хранения. Способы укладки продукции на хранение. Организация складского учета в кладовых объектов общественного питания.

Отпуск продуктов на производство и реализацию. Документальное оформление и учет отпуска продуктов и товаров.

Товарные потери, порядок их оформления, списания и учета.

Организация тарного хозяйства в системе общественного питания. Роль тары и упаковки. Функции тары: сохранность товаров, рационализация торгово-оперативных процессов, рекламно-информационная и др.

Классификация тары: по назначению, основному материалу, оборачиваемости, жесткости, принадлежности. Основные виды тары, их характеристика. Стандартизация и унификация тары.

Организация тарных операций. Приемка, вскрытие, ремонт, хранение и возврат тары. Документальное оформление оборота тары. Расходы и потери по таре, резервы их снижения.

ТЕМА 19. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Сущность и содержание организации производства. Методы и формы организации производства. Производственный процесс и его структура. Понятие и классификация производственных операций. Принципы организации производственного процесса: пропорциональность, непрерывность, ритмичность, безопасность, совместимость, взаимозаменяемость, эффективность. Понятие производственного цикла.

Роль производственных подразделений (производств, цехов, отделений, производственных участков, рабочих мест) в создании продукции.

Особенности организации производства в заготовочных, доготовочных объектах общественного питания, объектах с полным циклом производства.

Организация работы цехов объектов общественного питания с полным циклом производства: по обработке зелени, овощного, мясного, рыбного, птицебельного, холодного, горячего, кулинарного, мучных изделий, кондитерского. Особенности организации труда в цехах (в отделениях, на рабочих местах) объектов общественного питания.

Организация работы моечной кухонной посуды. Организация работы хлебозерки.

Организация работы раздач. Общая характеристика раздаточных: немеханизированных, механизированных, автоматизированных, их оснащение и особенности функционирования.

Нормативно-технологическая документация, используемая в общественном питании: государственные стандарты, стандарты отрасли, стандарты организаций (предприятий), сборники рецептов, технические условия, технологические инструкции, технологические карты, технико-технологические карты и другие нормативные документы на сырье и готовую продукцию.

Производственная программа объектов общественного питания с залами: плановое меню (на месяц, декаду, неделю), план-меню (на день), наряд-заказ, меню.

Назначение, принципы составления и виды меню. Ассортиментный перечень продукции собственного производства, покупных товаров в объектах общественного питания различных типов и наценочных категорий. Карта вин (прейскурант винно-водочных изделий). Требования к оформлению меню.

Планирование меню, соответствие его профилю и концепции объекта общественного питания. Факторы, влияющие на формирование цен в меню и прейскуранте. Концепции удовлетворения потребностей туристов: представление диетического и вегетарианского питания; рациональное сбалансированное питание с учетом возраста, пола, профессии, предпочтений, национальных особенностей туристов; удовлетворение вкусов гурманов; организация потребления безалкогольных и алкогольных напитков; организация приемов-дегустаций блюд национальных кухонь.

Последовательность расположения блюд в меню; напитков, пива, фруктов, кондитерских и табачных изделий в прейскуранте. Факторы, учитываемые при составлении меню и прейскурантов.

Особенности составления меню для иностранных туристов, его

содержание с учетом национальных традиций, особенностей и режима питания.

Оформление требований на отпуск и получение необходимого количества продуктов из кладовой.

Автоматизация оперативно-производственного планирования.

Организация производственного контроля. Требования к программе (плану) производственного контроля. Организация контроля качества полуфабрикатов и готовой продукции (бракераж).

Использование прогрессивных производственных технологий и их роль в повышении качества продукции общественного питания.

Оценка эффективности производственной деятельности.

ТЕМА 20. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Сущность, задачи и основные направления организации труда. Трудовой процесс и его элементы.

Понятие и формы разделения и кооперации труда в общественном питании. Технологическое, функциональное, квалификационное разделение труда. Функциональная, технологическая кооперация труда. Совмещение функций и профессий работниками общественного питания. Характеристика индивидуальной и коллективной форм организации труда.

Основные категории работников общественного питания и их классификация. Функциональные обязанности работников объектов общественного питания. Требования к производственному и обслуживающему персоналу объектов общественного питания.

Организация рабочих мест: планировка и оснащение. Аттестация и рационализация рабочих мест. Внедрение прогрессивных форм организации и стимулирования труда.

Условия труда, меры по их улучшению в общественном питании.

Режим работы объекта общественного питания: понятие, виды, факторы его определяющие. Режим труда и отдыха. Порядок установления продолжительности рабочего дня, обеденных и регламентированных перерывов.

Графики выхода на работу. Виды графиков: линейный, ленточный (ступенчатый), двухбригадный, график суммированного учета рабочего времени, график неполного и прерывного рабочего дня, комбинированный.

Сущность и задачи нормирования труда в общественном питании. Принципы нормирования труда: комплексности, прогрессивности, наученной обоснованности, равной напряженности, динамичности, всеобщности и др.

Нормы труда и их классификация. Характеристика норм труда: нормы времени, нормы выработки, нормы обслуживания, нормы численности, нормы управляемости. Методы нормирования труда: опытно-статистический (суммарный), аналитический.

Классификация затрат рабочего времени. Методы изучения затрат труда работников: метод непосредственных замеров (сплошных, выборочных, цикловых); метод моментальных наблюдений (фотография рабочего времени, хронометраж, фотохронометраж, индивидуальное, групповое, маршрутное наблюдение). Организация учета рабочего времени.

Разработка и внедрение рациональных форм материального и морального стимулирования труда. Методы измерения и оценки эффективности труда.

Организация материальной ответственности работников объектов общественного питания, укрепление трудовой дисциплины.

Охрана труда в общественном питании.

ТЕМА 21. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Сущность процесса обслуживания. Структура процесса обслуживания потребителей в объектах общественного питания. Подготовки зала к обслуживанию. Уборка зала ресторана (кафе), расстановка мебели. Получение и подготовка посуды, приборов и столового белья. Техника сервировки стола посудой, приборами, декоративными элементами: предварительная сервировка стола в зависимости от вида и характера обслуживания (завтрак, обед, ужин, обслуживание в дневное время по меню заказных блюд, банкетный стол); дополнительная сервировка стола.

Основные элементы процесса обслуживания официантами. Встреча посетителей и прием заказа. Выполнение заказа: техника передачи заказа на производство, техника получения и доставки готовой продукции. Обязанности администратора (метрдоителя), официантов по организации обслуживания.

Организация приема заказов на обслуживание: предварительный заказ (по телефону, по факсу, по сети Интернет; путем заключения договора на обслуживание и т.п.); непосредственный заказ (при личном контакте обслуживающего персонала с заказчиком).

Организация расчета с потребителями: наличный, безналичный расчет (абонементными талонами, кредитными карточками, банковскими пластиковыми карточками, с удержанием стоимости питания из заработной платы и др.).

Порядок и способы подачи холодных и горячих закусок, супов, вторых и сладких блюд с учетом разнообразия ассортимента. Техника подачи горячих и холодных напитков собственного приготовления и промышленного производства.

Типы спиртосодержащих напитков и особенности их производства: виски, белые спиртные напитки, бренди. Классификации вин, характеристика их основных подгрупп: столовых (сухих), шипучих (искристых), крепленых и ароматизированных. Правила подбора их к блюдам.

Уборка и замена использованных тарелок, приборов и скатертей.

Основные правила поведения за столом. Особенности употребления отдельных блюд и напитков.

Расчет с посетителями. Правила оформления и учета счетов при расчетах официантов с посетителями. Основные виды нарушений правил оформления и учета счетов при расчетах официантами.

Этическая и эстетическая культура обслуживания.

Понятие вида, формы и метода обслуживания. Виды обслуживания: обслуживание с потреблением продукции непосредственно в зале объекта общественного питания; обслуживание с организацией потребления продукции вне зала объекта общественного питания; обслуживание с доставкой и реализацией кулинарной продукции для потребления по месту работы, учебы, отдыха, на дому, в пути следования; обслуживание с реализацией кулинарной продукции и полуфабрикатов для потребления по месту работы, учебы, отдыха, на дому, в пути следования.

Методы обслуживания потребителей в зале объектах общественного питания: самообслуживания, обслуживание официантами (поварами), смешанный (комбинированный) метод.

Характеристика форм самообслуживания в зависимости от количества операций, выполняемых потребителями: полное и частичное самообслуживание. Организационно-технические особенности форм самообслуживания с учетом способа расчета с потребителями: с предварительным, непосредственным, последующим расчетом.

Сущность и особенности форм обслуживания официантами (поварами) с учетом: количества выполненных ими операций (полное и частичное обслуживание), способа расчета (предварительный и последующий); организации труда (индивидуальная и бригадная форма). Характеристика форм обслуживания официантами (поварами): с предварительным накрытием стола комплектованными завтраками, обедами и ужинами (ускоренные формы

обслуживания) и обслуживание по индивидуальным заказам (в том числе, приемов, банкетов, праздничных вечеров), обслуживание поварами при изготовлении кулинарной продукции в присутствии потребителей. Характеристика ускоренных форм обслуживания: зал-экспресс, стол-экспресс, русский стол, бизнес-ланч, кофе-брейк и др.

Характеристика форм комбинированного метода обслуживания: «шведский стол»; обслуживание барменами, буфетчиками и др.

Характеристика методов обслуживания, связанных с организацией потребления продукции вне зала объекта общественного питания: самообслуживание, обслуживание официантами (поварами), смешанный (комбинированный) метод. Особенности форм обслуживания при использовании различных методов, связанных с организацией потребления продукции вне зала объекта общественного питания: обслуживание официантами в номерах гостиничного комплекса, организация приготовления кулинарной продукции на кухне в помещении заказчика (в местах отдыха), организация полного или частичного обслуживания официантами в помещении заказчика (на отдыхе); организация приготовления кулинарной продукции в присутствии потребителей и т.п.

Характеристика методов и форм обслуживания, связанных с реализацией кулинарной продукции и полуфабрикатов для потребления в местах отдыха: обслуживание продавцами (буфетчиками, раздатчиками), самообслуживание.

Виды банкетов (приемов) и особенности их проведения: банкет за столом с полным обслуживанием официантами, банкет за столом с частичным обслуживанием официантами, банкет-буфет, банкет-фуршет, банкет-чай, банкет-коктейль, комбинированные банкеты (коктейль-фуршет, фуршет-буфет).

Прием заказа и составление меню на банкет. Подготовка стола, организация обслуживания и обязанности работников торгового зала по его обслуживанию.

ТЕМА 22. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ

Виды организации питания лиц, проживающих в гостиничном комплексе: в залах ресторана (кафе, бара, буфета) гостиничного комплекса; вне зала объектов общественного питания гостиничного комплекса (в номерах); организация самостоятельного питания вне гостиничного комплекса.

Методы обслуживания лиц, проживающих в гостиничном комплексе: самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированный метод.

Организация самообслуживания лиц, проживающих в гостиничном комплексе: оборудование мини-баров в номерах, кухни для самостоятельного приготовления пищи и организации ее потребления. Особенности расчета за барную продукцию.

Особенности организации индивидуального и группового питания лиц, обслуживаемых объектами общественного питания гостиничного комплекса. Порядок оформления заявки на индивидуальное и групповое обслуживание. Порядок расчета за питание при индивидуальном и групповом обслуживании.

Формы обслуживания официантами, применяемые в залах объектов питания гостиничного комплекса: полное и частичное обслуживание официантами (с предварительным накрытием стола скомплектованными завтраками, обедами и ужинами; обслуживание по индивидуальным заказам; обслуживание по предварительному заказу по меню со свободным выбором блюд и т.п.).

Особенности применения форм комбинированного метода обслуживания в залах объектов питания гостиничного комплекса: обслуживание барменами, буфетчиками; «шведский стол»; стол-буфет и т.п.

Организация обслуживания потребителей в барах и буфетах гостиничного комплекса.

Обслуживание официантами в номерах гостиницы. Формы организации приема заказов. Передача заказов на производство. Подготовительная работа по подбору посуды и приборов для сервировки. Получение заказов с кухни и буфета, комплектование заказов. Сервировка стола, техника обслуживания в номерах, правила этикета и поведения.

Особенности организации обслуживания VIP – персон.

ТЕМА 23. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПИТАНИЕМ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ

Организация обеспечения питанием пассажиров железнодорожного транспорта на вокзалах, станциях, перронах, поездах. Организация питания и обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте в пути следования: в вагонах-ресторанах (кафе) и купе-буфетах. Рейсовая бригада вагона-ресторана (кафе), ее состав и порядок организации ее работы. Особенности формирования ассортимента блюд и напитков вагона-ресторана (кафе) и купе-

буфета. Комплектование и реализация дорожных наборов. Обслуживание пассажиров через официантов-разносчиков.

Организация обеспечения питанием туристов, путешествующих пешком.

Организация обеспечения питанием пассажиров автомобильного транспорта. Состояние и тенденции развития сервисного обустройства автомагистралей в Республике Беларусь и за рубежом.

Организация обеспечения питанием пассажиров водного транспорта. Особенности организации питания пассажиров морских и речных судов в зависимости от продолжительности рейса и класса пассажирского судна.

Организация обеспечения питанием пассажиров воздушного транспорта в аэропортах и на борту. Организация обслуживания пассажиров через специализированные торговые объекты общественного питания и торговые автоматы. Обслуживание пассажиров на борту самолета. Состав цехов бортового питания. Требования к пище для пассажиров авиалайнеров. Категории обслуживания на борту: экономический класс, первый класс, бизнес-класс.

ТЕМА 24. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ В САНАТОРИЯХ, ПРОФИЛАКТОРИЯХ, ДОМАХ ОТДЫХА

Нормы физиологических потребностей в пищевых веществах и энергии для различных групп детского и взрослого населения. Нормы питания.

Организация диетического питания. Рекомендуемые блюда для включения в рацион щадящего питания.

Организация рационального питания в санаториях, профилакториях, домах отдыха. Порядок предоставления питания. Режимы работы объектов общественного питания. Рационы питания. Контроль за организацией питания: соблюдением графика посещения объекта общественного питания, качества готовой пищи и порядка во время ее приема.

ТЕМА 25. КАЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Понятие, классификация и характеристика услуг общественного питания.

Сущность качества организации питания. Факторы, определяющие качество организации общественного питания: ассортимент и качество продукции собственного производства и покупных товаров, реализуемых

населению; качество услуг общественного питания.

Требования к качеству продукции собственного производства и покупных товаров, реализуемых населению объектами общественного питания. Номенклатура свойств и показателей ассортимента: широта, полнота, устойчивость, новизна, структура, ассортиментный минимум (перечень), рациональность, гармоничность.

Номенклатура показателей качества услуг общественного питания.

Показатели информативности: комплексность услуги, ассортимент реализуемой продукции; пищевая и энергетическая ценность реализуемой продукции; материальные затраты на получение информации, оформление и получение услуги.

Показатели качества (культуры) обслуживания: комфортность помещений и мебели объекта общественного питания; эстетика интерьера мест обслуживания; условия обслуживания, в том числе внешний вид обслуживающего персонала, сервировка стола, оформление и подача кулинарной продукции; эстетика общения обслуживающего персонала; последовательность выполнения операций процесса обслуживания; санитарно-гигиеническое состояние мест изготовления, приема (выдачи) заказов и объекта общественного питания в целом; безопасность и экологичность при обслуживании. Методика оценки качества (культуры) обслуживания.

Показатели точности и своевременности исполнения: время ожидания услуги; время исполнения услуги; время обслуживания; точность выполнения технологического процесса исполнения услуги; уровень автоматизации и механизации.

Показатели профессиональной подготовленности исполнителей услуг общественного питания: наличие специального образования; уровень профессиональной подготовки и квалификации; умение применять теоретические знания в практической работе; знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Показатели соответствие целевому назначению: укомплектованность обслуживающим персоналом; оснащенность оборудованием, мебелью, посудой и др.; обеспеченность нормативными и методическими документами в сфере общественного питания; обеспеченность сырьем, материалами, продуктами питания, полуфабрикатами и др.; обеспеченность обслуживающего персонала форменной и специальной одеждой; обеспеченность средствами пожаротушения, оказания первой медицинской помощи и др.

Показатели безопасности и экологичности: состояние безопасности

труда; соответствие услуг общественного питания и условий их предоставления требованиям безопасности; соответствие услуг общественного питания и условий их предоставления требованиям экологичности.

Методика определения качества организации общественного питания. Социальная и экономическая эффективность деятельности объектов общественного питания.

ЛИТЕРАТУРА

Законодательные и нормативно-правовые документы

О торговле: Закон Республики Беларусь от 28 июля 2003 г., № 231-3. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. 440 с.

Правила охраны труда в организациях общественного питания: утв. постановлением Министерства торговли Республики Беларусь от 09 дек. 2003 г., № 64. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Инструкция о порядке отнесения торговых объектов общественного питания к соответствующим наценочным категориям по уровню обслуживания потребителей: утв. постановлением Министерства торговли Республики Беларусь от 08 янв. 2004 г., № 1. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Инструкция по классификации торговых объектов общественного питания: утв. постановлением Министерства торговли Республики Беларусь от 08 янв. 2004 г., № 1. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006.- 440 с.

Разъяснения о порядке применения Сборника рецептов белорусских блюд для предприятий общественного питания: утв. приказом М-ва торговли Респ. Беларусь от 11 сент. 1996 г., № 94. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. 440 с.

Разъяснения о порядке применения Сборника рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания: утв. приказом М-ва торговли Респ. Беларусь от 09 сент. 1995 г., № 70. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006.- 440 с.

Разъяснения о порядке применения Сборника рецептов мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания: утв. Приказом М-ва торговли Респ. Беларусь от 11 сент. 1996 г., № 94. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Услуги общественного питания. Классификация. Номенклатура показателей: РД РБ 03180.52—2000. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Общественное питание. Термины и определения: СТБ 1209—2005. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия: СТБ 1210—2000. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Продукты пищевые. Информация для потребителей. Общие требования: СТБ 1100—98. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу: ГОСТ 30524—97. // Справочник работника общественного питания. Минск: Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Основная

Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр, 2008. - 557 с.

Зигель, С. Ресторанный бизнес: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. - М.: ЗАО «Центрполиграф», 2007. - 288.

Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск: ООО «Новое знание», 2003. - 368 с.

Мрыхина, Е. В. Организация производства на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Е.В. Мрыхина. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2007. - 176 с.

Оробейко, Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учеб. пособие. / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 320 с.

Панова, Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Л.А. Панова. - М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. - 304 с.

Панова, Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания в экзаменационных вопросах и ответах: учеб. пособие. - 3-е изд. / Л.А. Панова. - М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. - 320 с.

Радченко, Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник /Л.А. Радченко. - Ростов н/Д: Феникс, 2006. - 352 с.

Радченко, Л.А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании: учебник /Л.А. Радченко. – 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К° », 2006. - 320 с.

Сирый, В.К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство + CD / В.К. Сирый, И.О. Бухаров, С.В. Ярков, Ф.Л. Сокирянский. – М.: Эксмо, 208. – 352 с.

Справочник работника общественного питания / сост.Т.Ф. Ерофеенко [и др.]. - Минск: Белорус, ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К° », 2008. - 248 с.

Дополнительная

Агроновский, Е. Д. Организация производства в общественном питании: учеб. пособие для средних специальных учебных заведений / Е.Д. Агроновский, М.М. Аносова, Р.Ф. Лифанова. - М.: Экономика, 1990. - 254 с.

Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристские, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы: учеб. пособие. – М.: Изд-во Моск. Психолого-соц. ин-та; Воронеж: МОДЭК, 2004. – 560 с.

Коршунов, Н. В. Организация обслуживания в ресторанах. - М.: Высшая школа, 1976. - 215 с.

Боровская Е. А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Практикум / Е.А. Боровская. - Минск.: БГЭУ, 2003. - 114с.

Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации / И.И. Бутко и [др.] – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 384 с.

Еременко, М. М. Организация общественного питания: учеб.-метод. пособие/ М.М. Еременко, С.В. Стасюкевич, И.В. Уриш. - Минск: БГЭУ, 2008. - 173 с.

Панова, Л А. Обслуживание на предприятиях общественного питания учеб. пособие / Л.А. Панова. - М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. - 304 с.

Панова, Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания в экзаменационных вопросах и ответах: учеб. пособие. – 3-е изд. / Л.А. Панова. - М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. - 320 с.

Радченко, Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник /Л.А. Радченко. - Ростов н/Д: Феникс, 2006. - 352 с.

Радченко, Л.А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании: учебник /Л.А. Радченко. – 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К° », 2006. - 320 с.

Сирий, В.К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство + CD / В.К. Сирий, И.О. Бухаров, С.В. Ярков, Ф.Л. Сокирянский. – М.: Эксмо, 2008. – 352 с.

Справочник работника общественного питания / сост.Т.Ф. Ерофеевко [и др.]. - Минск: Белорус, ассоц. кулинаров, 2006. - 440 с.

Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К° », 2008. - 248 с.

Надеждин, Н. А., Красильников В. А., Красильников Н. А. Современный ресторан и культура обслуживания. - М.: Экономика, 1980. - 128 с.

Семилетников, Н. А. Дипломатический и деловой протокол. - Мн.: ПКФ «Сигма», 1997. - 96 с.

Смагина, И.Н. Организация коммерческой деятельности в общественном питании / И.Н. Смагина, Д.А. Смагин. - М.: Изд-во Эксмо, 2005. - 336 с.

Сталевская, В.П. Мы принимаем гостей. - Мн.: Полымя, 1986. - 143 с.

Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах. Учебное пособие. - М.: Высшая школа, 1990. - 208 с.

Фурс, И. Н. Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания. Методическое пособие для практических работников и подготовки специалистов отрасли. / И.Н. Фурс, Г.А. Дудка и др. - Минск: Бел. ассоц. кулинаров, 1998. - 416 с.

Шаповалов, Н. Н., Платонов В. М., Пивоваров В. И., Крымская Б. А. Организация работы предприятий общественного питания. Учебн. пособие для вузов. - М.: Экономика, 1990. -272 с

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.
Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.
Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>