

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

*Для облегчения изучения культуры ресторанного сервиса сведения в пособии представлены в структурированном виде в соответствии с психологическим, этическим, эстетическим, производственно-технологическим и организационным аспектами (компонентами).*

*Рассмотрены основные тенденции развития ресторанного бизнеса. Освещена организация производственно-технологического процесса в ресторане. Приведены особенности национальных кухонь. Рассмотрены корпоративная культура ресторана, эстетика зданий ресторанов, залов обслуживания гостей. Даны рекомендации по проведению различных видов обслуживания, указаны требования к профессиональному поведению работников ресторана и их деловому этикету, эстетические требования к одежде и внешнему облику работников ресторана, а также даны рекомендации по проведению рекламных мероприятий в ресторане. Освещена проблема безопасности ресторатора и ресторанного бизнеса в целом.*

*Для студентов вузов, изучающих дисциплины "Социально-культурный сервис и туризм", "Маркетинг", "Менеджмент". Учебное пособие будет также полезно руководителям ресторанов, обслуживающему персоналу ресторанов и всем, кто интересуется культурой ресторанного сервиса.*

## Содержание

Введение

Глава 1. Основы ресторанного сервиса

1.1.Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

1.2.Классификация предприятий общественного питания

1.3.Концепция ресторанного сервиса

1.4. Формирование меню ресторана

1.5. Музыка в ресторане

Вопросы и задания

Глава 2. Психологическая культура ресторанного сервиса

2.1.Основные сведения о психологии

2.2.Психология ресторанного сервиса

2.3.Психология личности

2.4.Темперамент

2.5.Характер

2.6.Особенности трудовой деятельности работника ресторана

2.7.Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане

Вопросы и задания

Глава 3. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса

3.1.Оборудование помещений ресторана

3.2.Технологический процесс в ресторане

3.3.Подготовка и процесс обслуживания гостей

3.4.Основные виды специального обслуживания

3.5.Особенности обслуживания праздничных мероприятий

3.6. Особенности питания жителей зарубежных стран

3.7. Особенности ресторанов с национальной кухней

Вопросы и задания

Глава 4. Этическая культура ресторанного сервиса

4.1.Понятие об этической культуре ресторанного сервиса

## 4.2.Профессиональная этика работника ресторана

4.3.Особенности профессионального поведения работника ресторана

4.4.Культура общения работника ресторана с гостями

4.5.Жалобы и конфликты с гостями ресторана

4.6.Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана

4.7.Корпоративная культура ресторана

Вопросы и задания

## Глава 5. Эстетическая культура ресторанного сервиса

5.1.Техническая эстетика и дизайн в ресторане

5.2.Эстетика оформления продукции (блюд) ресторана

5.3.Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживающего персонала

5.4.Эстетика внешнего облика работника ресторана

Вопросы и задания

## Глава 6. Организационная культура ресторанного сервиса

6.1.Организация маркетинговых исследований услуг ресторана

6.2.Новые виды блюд и новые формы обслуживания в ресторане

6.3.Организация подбора персонала ресторана

6.4.Организация рекламы в ресторанном сервисе

6.5.Организация безопасности в ресторанном сервисе

Вопросы и задания

Литература

Приложения:

Приложение 1. Положение о государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов

Приложение 2. Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. ОСТ 28-1-95

Приложение 3. Правила оказания услуг общественного питания

Приложение 4. Столовые приборы, металлическая, хрустальная и стеклянная посуда

Приложение 5. Техника складывания салфеток

Приложение 6. Техника работы с тарелками

Приложение 7. Типы сервировки