

**УДК 658**  
**ББК 65.29**  
**Ф32**

**Автор:**

*В. Г. Федцов* — доктор экономических наук, профессор, академик РАЕН.

**Рецензенты:**

*М. Ю. Лайко* — доктор экономических наук, профессор;

*Т. В. Шленская* — доктор технических наук, профессор.

**Федцов В. Г.**

**Ф32** Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 9-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. — 248 с.

ISBN 978-5-394-04308-6

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 бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Технология продукции и организация общественного питания», «Гостиничное дело», «Туризм». Учебное пособие будет также полезно руководителям ресторанов, обслуживающему персоналу ресторанов и всем, кто интересуется культурой ресторанного сервиса.

ISBN 978-5-394-04308-6

© Федцов В. Г., 2003

© Федцов В. Г., 2018, с изменениями

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2018

# Содержание

<b>Введение</b> .....	5
<b>Глава 1. Основы ресторанного сервиса</b> .....	10
1.1. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса .....	10
1.2. Классификация предприятий общественного питания .....	14
1.3. Концепция ресторанного сервиса .....	16
1.4. Формирование меню ресторана .....	18
1.5. Музыка в ресторане .....	21
Вопросы и задания .....	23
<b>Глава 2. Психологическая культура ресторанного сервиса</b> .....	25
2.1. Основные сведения о психологии. ....	25
2.2. Психология ресторанного сервиса .....	26
2.3. Психология личности .....	30
2.4. Темперамент .....	35
2.5. Характер .....	39
2.6. Особенности трудовой деятельности работника ресторана .....	44
2.7. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане ...	48
Вопросы и задания .....	53
<b>Глава 3. Производственно-технологическая культура</b> ресторанного сервиса .....	55
3.1. Оборудование помещений ресторана .....	55
3.2. Технологический процесс в ресторане .....	58
3.3. Подготовка и процесс обслуживания гостей .....	60
3.4. Основные виды специального обслуживания .....	70
3.5. Особенности обслуживания праздничных мероприятий .....	86
3.6. Особенности питания жителей зарубежных стран .....	87
3.7. Особенности ресторанов с национальной кухней .....	91
Вопросы и задания .....	94
<b>Глава 4. Этическая культура ресторанного сервиса</b> .....	96
4.1. Понятие об этической культуре ресторанного сервиса .....	96
4.2. Профессиональная этика работника ресторана .....	107
4.3. Особенности профессионального поведения работника ресторана .....	110

4.4. Культура общения работника ресторана с гостями .....	121
4.5. Жалобы и конфликты с гостями ресторана .....	129
4.6. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана .....	138
4.7. Корпоративная культура ресторана .....	143
Вопросы и задания .....	148
<b>Глава 5. Эстетическая культура ресторанного сервиса .....</b>	<b>152</b>
5.1. Техническая эстетика и дизайн в ресторане .....	152
5.2. Эстетика оформления продукции (блюд) ресторана .....	155
5.3. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживающего персонала .....	157
5.4. Эстетика внешнего облика работника ресторана .....	162
Вопросы и задания .....	168
<b>Глава 6. Организационная культура ресторанного сервиса .....</b>	<b>170</b>
6.1. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана ....	170
6.2. Новые виды блюд и новые формы обслуживания в ресторане ....	173
6.3. Организация подбора персонала ресторана .....	178
6.4. Организация рекламы в ресторанном сервисе .....	195
6.5. Организация безопасности в ресторанном сервисе .....	204
Вопросы и задания .....	212
<b>Литература .....</b>	<b>214</b>
<b>Приложения:</b>	
Приложение 1. Положение о государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов .....	217
Приложение 2. Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. ОСТ 28-1-95 .....	221
Приложение 3. Правила оказания услуг общественного питания .....	233
Приложение 4. Столовые приборы, металлическая, хрустальная и стеклянная посуда .....	240
Приложение 5. Техника складывания салфеток .....	243
Приложение 6. Техника работы с тарелками .....	245
Приложение 7. Типы сервировки .....	246