

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Иванович

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.07.2021

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 05.07.2021 г., №12

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служ-
бы питания**



Курск 2021

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Бысова Т.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. Цели производственной практики.

Практика по профилю специальности ПП.02 направлена на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающихся, на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в сфере организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы питания, а так же приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

2. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики ПП.02 являются:

- Приобретение практического опыта в следующих направлениях:
 - ✓ планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
 - ✓ разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
 - ✓ организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
 - ✓ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
 - ✓ контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- Закрепление и расширение теоретических знаний и практических умений, приобретенных обучающимися в предшествующий период теоретического обучения;
- Адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий гостиничного бизнеса различных организационно-правовых форм;
- Подготовка обучающихся к последующему осознанному изучению профессиональных модулей.

3. Место производственной практики в структуре ППССЗ

На освоение практики по профилю специальности ПП.02 учебным планом отводится 108 часов, которые отрабатываются в четвертом семестре на втором курсе обучения в ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

Производственная практика ПП.02 базируется на основе МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Прохождение данной практики предшествует освоению практики по профилю специальности ПП.04 ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, ПП.05 ПМ.05 Выполнение по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, ПП.03 ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, а так же преддипломной практике, направленной на углубление обучающимся первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломного

проекта или дипломной работы) в организациях гостиничного сервиса различных организационно-правовых форм.

4. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика ПП. 02 проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска различных организационно-правовых форм, на основе договоров, заключаемых между Университетом и предприятиями, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Местами прохождения производственной практики являются:

- Гостиница «Аврора»;
- Гостиница «Престиж»;
- Гостиница «Элемент»;
- Гостиница «Соловьиная роща»;
- Гостиница «Октябрьская» и др.

Конкретное место прохождения производственной практики (практики по профилю специальности) определяется начальником отдела производственного обучения по согласованию с обучающимся и руководителем практики от Филиала.

Практика по профилю специальности ПП. 02 проводится во втором семестре третьего курса обучения, концентрированно (в соответствии с календарным учебным графиком).

Сроки и место проведения практики, назначение руководителей оформляются приказом в установленном порядке.

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

- ВД 1** Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 2.1.** Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 2.2.** Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 2.3.** Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- ВД 2** Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
- ПК 2.3.** Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- ОК 1.** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

- ОК 2.** Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 4.** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 5.** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 6.** Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
- ОК 7.** Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 8.** Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- ОК 9.** Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
- ОК 10.** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
- ОК 11.** Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

иметь практический опыт:

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 108 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее количество часов	Формы текущего контроля
1.	Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики

2.	Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики.
3.	Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
4.	Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
5.	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
6.	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ;
7.	Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	6	2. Оценка оформления дневника практики
8.	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
9.	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
10.	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
11.	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
12.	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
13.	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
14.	Распределение персонала по организациям службы питания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления

			дневника практики
15.	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
16.	Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
17.	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
18.	Владение профессиональной этикой персонала службы питания. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	6	1. Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2. Оценка оформления дневника практики
	итого:	108*	

* в т.ч. 108 часов – практическая подготовка

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п).

Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.

1. Выявить общность и различия фаст-фуда, стрит-фуда, фудкорт.
2. Предложить эффективные приемы мерчандайзинга для ресторанов при гостиницах, проанализируйте свой выбор.
3. Перечислить правила оформления и составления меню и карты вин.
4. Перечислить последовательность операций подготовительного этапа обслуживания.
5. Перечислить требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.
6. Указать назначение завершающего этапа обслуживания.
7. Перечислить виды, формы и правила расчета с потребителями.

8. Указать отличительные признаки приема-фуршета.
9. Указать особенности обслуживания по типу «шведский стол».
10. Составить перечень услуг предоставляемых иностранным туристам.
11. Рассмотреть порядок аттестации работников торговой группы помещений
12. Какие способы предупреждения конфликтов используются на предприятии?
13. Как организована материальная ответственность на предприятии?
14. Как организована работа руководителя предприятия по созданию работоспособного коллектива и повышению профессионального мастерства работников.
15. Какие методы принятия управленческих решений используются руководителями организации?

Контрольные задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.

1. Разработать образцы рекламных объявлений ресторанов и кафе гостиничных комплексов.
2. Разработать варианты названий концептуальных ресторанов гостиничных комплексов.
3. Разработать различные виды меню-вкладыши.
4. Продемонстрировать 10 вариантов складывания салфеток.
5. Продемонстрировать схемы сервировки столов для завтрака, обеда, ужина.
6. Продемонстрировать методы подачи блюд в ресторане.
7. Продемонстрировать вариант сервировки стола для официально банкета.
8. Продемонстрировать варианты сервировки стола для банкета-чая.
9. Определить показатели эффективности обслуживания потребителей.
10. Перечислите причины конфликтов в организации.
11. Составьте план работы руководителя на один рабочий день.
12. Составьте процедурограмму принятия управленческого решения;
13. Сделайте анализ конкурентов и конкурентоспособности предприятия.

8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-b1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.

2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

1. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444578>

2. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08333-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437755>.

3. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09961-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429037>.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство

Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.

Дополнительная литература:

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CVC3546#page/1>

2. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1>

3. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

4. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

5. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.

6. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.

7. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.

8. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование).

образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.

9. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.

10. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04253-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1>

11. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6.

12. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04464-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1>

Нормативные документы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012)
3. "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
4. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
5. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования;
6. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания;
7. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию;
8. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
9. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия;
10. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

Интернет - ресурсы:

1. Booking.com – Официальный сайт / booking.com
2. <http://prohotel.ru> – портал про гостиничный бизнес;
3. http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf - сайт с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
4. http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788 - сайт с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
5. <http://www.dehoga-nrw.de/262.html> - сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
6. http://www.dw-world.de/dw/article/0, , 268275, 00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.
7. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
8. www.4p.ru – Маркетинг журнал 4P;
9. www.delinform.ru – Delinform – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров
10. www.frontdesk.ru – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса.
11. www.horeca-magazine.ru – Ежедневный информационный деловой журнала «Horeca-magazine»;
12. www.mavriz.ru – журнал «Маркетинг в России и зарубежом»