

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

ИНСТИТУТ

КАФЕДРА ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ, СЕРВИСА И ДИЗАЙНА

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 2

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация
Бакалавр

Программа прикладного бакалавриата
Форма обучения
Очно-заочная

Артем 2018

Рабочая программа дисциплины Технология и организация гостиничных услуг модуль 2 составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (утв. приказом Минобрнауки России от 04.12.2015г. №1432) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017г. № 301).

Утверждена на заседании кафедры ТПСДот « 07 » 06 2018 г.

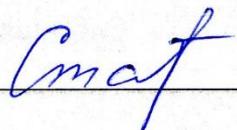
Рабочая программа разработана на основании рабочей программы, составленной Гомилевской Г.А., канд.экон.наук, доцентом кафедры туризма и экологии Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

Утверждена на заседании кафедры ТЭ от 15 мая 2018 г., протокол № 10

Составитель: Самохина Л.С., старший преподаватель кафедры транспортных процессов, сервиса и дизайна

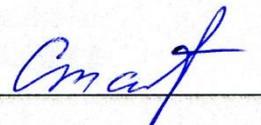
Утверждена на заседании кафедры ТПСДот « 07 » 06 2018 г., протокол № 20

Заведующий кафедрой (разработчика)
« 07 » 06 2018 г.



Н.В. Старичкова

Заведующий кафедрой (выпускающей)
« 07 » 06 2018 г.



Н.В. Старичкова

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения.

Задачами курса являются:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

ОПОП	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции	
43.03.03 Гостиничное дело	ОПК-2	Способность к разработке туристского продукта	Знания:	методики, стандартов, нормативно-правовых актов разработки туристского продукта;
			Умения:	обосновывать и разрабатывать туристский продукт;
			Навыки:	навыками проектирования и разработки туристского продукта;
	ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Знания:	организация, функционирования взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;
			Умения:	эффективно использовать функциональные помещения гостиницы, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы;
			Навыки:	навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;
	ПК-7	Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности	Знания:	современных технологий гостиничной деятельности;
			Умения:	обосновывать и разрабатывать современные технологии гостиничной деятельности;
			Навыки:	навыками применения современных технологий гостиничной деятельности.

3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» модуль 2 относится к базовой части учебного плана Б.1.Б.2.04 направления подготовки «Гостиничное дело». Данная дисциплина базируется на компетенциях, полученных при изучении дисциплин «Профессиональная этика и этикет», «Деловые коммуникации в сервисе», «Основы туризма и индустрии гостеприимства», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма», «Технология и организация операторских и агентских услуг».

Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» (модуль 2) необходимы для освоения курсов «Транспортное обеспечение в туризме», «Технология и организация услуг питания», для направления подготовки «Гостиничное дело», прохождения производственных практик, выполнения курсовых работ и выпускной квалификационной работы.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Деловые коммуникации в сервисе», «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма», «Технология и организация операторских и агентских услуг модуль 1». На данную дисциплину опираются дисциплины «Технология и организация услуг питания модуль 2».

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.03 Гостиничное дело	ОЗФО	Б.1.Б.2.04	4	4	33	10	14		9		111	Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС

1	Тема 1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Лекция	2	1	11
2	Тема 2. Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии	Лекция	2	2	25
		Практическое занятие	2	1	
3	Тема 3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Лекция	2	2	25
		Практическое занятие	3	2	
4	Тема 4. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Лекция	2	2	25
		Практическое занятие	2	2	
5	Тема 5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Лекция	2	2	25
		Практическое занятие	3	1	

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1 Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Автоматизированные системы бронирования. Технология глобальных систем бронирования. Программное обеспечение для полуавтоматизированной и автоматизированной организации стойки портье. Сервисная система номеров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции, практические занятия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2 Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Основные понятия профессионального поведения. Корпоративная культура и корпоративный кодекс. Внутрипроизводственные стандарты. Принципы составления должностных инструкций.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции, практические занятия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3 Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями.

Содержание темы: Типология договоров на предоставление гостиничных услуг. Принципы эффективности взаимодействия гостиничных предприятий и компаний - сторон договора на предоставление гостиничных услуг. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции, практические занятия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений вустной форме и/или письменного реферата.

Тема 4 Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Содержание темы: Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта. Роль SEO-технологий в гостиничном бизнесе. Технологии стимулирования сбыта в гостиничном бизнесе. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии. Основные показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции, практические занятия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений вустной форме и/или письменного реферата.

Тема 5 Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг.

Содержание темы: Роль инновационных технологий в формировании конкурентного преимущества. Типология инноваций в гостиничном бизнесе. Бенчмаркинг как интегральная часть процесса инноваций. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции, практические занятия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений вустной форме и/или письменного реферата.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В процессе изучения дисциплины используются такие активные методы обучения, как проблемные лекции, конференции по отдельным темам, анализ конкретных ситуаций, работа в малых группах, тематическая дискуссия, «мозговой штурм».

Активную лекцию «пресс-конференцию» предполагается провести по теме «Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия». Для подготовки к такому занятию студентам предлагается самостоятельно составить 5–7 качественных вопросов по теме, которые не встречаются в учебниках и позволяют прояснить современное положение дел в областях, относящихся к теме лекции. Вопросы формулируются письменно и сдаются на отдельных листах, чтобы их можно было сгруппировать и оценить до начала занятия. Затем итоговый список вопросов предлагается приглашенному специалисту, на которые он отвечает в свободной форме, а студенты задают уточняющие вопросы и вопросы на правильность своего понимания отдельных высказываний лектора.

Важным является и тот факт, что в пресс-конференции участвует и ведущий преподаватель. Это позволяет студентам увидеть разницу между учебными ситуациями и реальными рабочими ситуациями, с которыми сталкивается профессионал. Диалогическое

общение преподавателя и приглашенного специалиста, которые корректируют свое выступление с учетом вопросов, задаваемых студентами, стимулирует и в какой-то степени провоцирует подобное же общение студентов между собой, что создает предпосылки для полифонического общения. В виде диалога осуществляется постановка проблемы, ее обсуждение и выработка общих решений.

Выстраивание содержания активных лекций с учетом вопросов студентов предполагает выражение отношения к сути вопросов, к частоте их повторения и к их характеру. Данная форма лекций позволяет проверить:

- компетентность студентов в области профессиональной коммуникации;
- установить глубину усвоения учебного материала;
- составить целостный образ профессионала, на который, возможно, они будут ориентироваться в самостоятельной профессиональной деятельности.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

- Информационные технологии: Microsoft Project 2010 Russian
- Материально-техническое обеспечение: Проектор
- Учебная литература: Орловская Виктория Петровна. Технология и организация предприятия туризма : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2017 - 176 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=854398>

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Белякова Вера Анатольевна. Технология и организация гостиничных услуг : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 320 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=937927>

2. Орловская Виктория Петровна. Технология и организация предприятия туризма : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2017 - 176 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=854398>

3. Скобкин, Сергей Сергеевич. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие [для студентов вузов] / С. С. Скобкин - М. : Магистр : ИНФРА-М , 2014 - 432 с.

б) дополнительная литература

4. Можяева Нина Георгиевна. Индустрия гостеприимства : Учебное пособие [Электронный ресурс]: Форум , 2017 - 120 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=545512>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

- Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

б) интернет-ресурсы

· Белякова Вера Анатольевна. Технология и организация гостиничных услуг : Учебное пособие[Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 320 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=937927>

· Можяева Нина Георгиевна. Индустрия гостеприимства : Учебное пособие [Электронный ресурс]:Форум , 2017 - 120 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=545512>

· Орловская Виктория Петровна. Технология и организация предприятия туризма : Учебник[Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2017 - 176 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=854398>

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

· Microsoft Project 2010 Russian

12. Электронная поддержка дисциплины (модуля) (при необходимости)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

· Проектор

14. Словарь основных терминов

Акватория – соответствующим образом оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.

Американский завтрак – полный завтрак, включающий в себя фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (кашу / хлопья).

Английский завтрак – набор блюд, который включает в себя полный набор блюд: фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (омлет, сосиски).

Анимационная программа – комплекс мероприятий спортивного и развлекательного характера, которые входят в сферу рекреационных и духовных интересов туристов и разрабатываются для поведения ими свободного времени.

Апартотель – гостиница, номера которой имеют конфигурацию квартир, т.е. включают кухню или зону для приготовления пищи.

Банкетная служба – структурное подразделение питания и напитков, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях.

Безопасность – понятие, основанное на отсутствии опасности, угрозы или негативного воздействия на того, на кого это понятие распространяется.

Бермудский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.

Бизнес-отель – гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для поведения семинаров, переговоров.

Ботель – гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т.д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров.

Бронирование – предварительное закрепление за гостем номера или места в предприятии размещения.

Бунгало – легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов.

Ваучер – документ, свидетельствующий о предоплате услуг размещения турагентству.

Гарантированное бронирование предполагает ответственность гостиницы за сохранение номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия и гость берет на себя обязательство по оплате зарезервированного номера в случае опоздания или невозможности приезда.

Гарни-отель – гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует.

Гостеприимство – гармоничное сочетание производственных туристских услуг, комфортности отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта.

Гостиница – 1) это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум- заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. 2) – здание, часть здания или сооружение, предназначенное для предоставления услуг.

Гостиничная индустрия – вид экономической деятельности, которая включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, домах для приезжих и т.д.

Гостиничный продукт – совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и иных аспектов деятельности гостиницы по предоставлению гостям благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворить их потребности.

Гость – индивидуал, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Единовременная вместимость – общее количество мест в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

Инструктаж – предварительная беседа, ознакомление о порядке выполнения какой-либо работы.

Инструкция – свод правил, устанавливающих порядок и способ осуществления, выполнения чего-либо.

Информационные потоки – взаимодействия между гостями и сотрудниками при оказании услуг, между гостиницей и гостями в ходе бронирования, между гостиницей и посредниками.

Континентальный завтрак – стандартный набор блюд в утреннем меню, включает кофе или чай, булочку, масло, джем. В странах Северной Европы завтрак может быть дополнен сыром, холодным мясом или рыбой.

Концепция безопасности – базовый документ системы обеспечения безопасности, определяющих спецификацию угроз и меры их противодействия угрозам: инженерно-технические, исполнительские и организационно – административные.

Курортная гостиница – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.

Мотель – гостиница для туристов, путешествующих на наземных видах транспорта (автотуристы), расположенная в непосредственной близости от автострады. Как правило,

оборудована гаражом (автостоянкой), станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

Негарантированное бронирование предполагает ответственность только со стороны гостиницы, которая сохраняет номер за гостем до определенного часа. Гость не гарантирует оплату в случае своего опоздания или неприбытия.

Номерной фонд – общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Организационная структура – совокупность управленческих звеньев, их состав, расположение, взаимосвязи.

Отель-клуб – небольшая закрытая гостиница высокого разряда, наиболее часто расположенная в загородной зоне.

Пансион – небольшая (до 12 номеров) частная гостиница, в которой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой владельцем семьей, которая обычно проживает в этом же здании.

Персонал в униформе – сотрудники контактной зоны, выделяющиеся особой униформой, предоставляющие гостям наиболее персонифицированные услуги (швейцары, носильщики, посыльные, консьержи).

Поддерживающие центры – подразделения гостиницы, не приносящие прибыль, но обеспечивающие работу тех отделов, деятельность которых приносит гостинице доход (инженерно – техническая служба, бухгалтерия и т.д.).

Полный пансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и трехразовое питание.

Полупансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и двухразовое питание.

Превентивные меры противодействия угрозам – меры, принимаемые в период возникновения угрозы и направленные на предотвращение ее возникновения.

Профессиональный стандарт – документ, образец, устанавливающий перечень признаков, свойств и качеств, которым должен соответствовать сотрудник, занимающий ту или иную должность.

Профессия – основной род занятий трудовой деятельности.

Прямое бронирование – бронирование без посредников.

Ротель – передвижная гостиница с ограниченным набором услуг, которая располагается чаще всего в вагоне с одно – двухместными номерами – спальными отсеками, оборудованными также помещениями для переодеваний, общей кухней и санузлом.

Семейный план – система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.

Служба консьержей – подразделение гостиниц, оказывающих высокий уровень обслуживания, сотрудники подразделения оказывают спектр индивидуальных услуг.

Служба переднего плана (frontofthehouse) – службы отеля, сотрудники которых непосредственно и постоянно контактируют с гостями (служба портье, официанты).

Средство размещения – помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно – правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Таймшер – покупка права пользования номером на одну-две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшера отдыхать в различных местностях.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий в обслуживании гостей, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (спортивных залов, бассейна и т.д.).

Флотель – плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно.

Франкфуртская таблица – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги в зависимости от отмеченных туристом недостатком ее представления.

Франчайзинг – система взаимоотношений, заключающаяся в возмездной передаче одной стороной (фирмой, имеющей, как правило, ярко выраженный имидж и высокую репутацию на рынке товаров и услуг) другой стороне (фирме или индивидуальному частному предпринимателю) своих средств индивидуализации производимых товаров или услуг (товарного знака или знака обслуживания, фирменного стиля), технологии ведения бизнеса и других компонентов информации, использование которых другой стороной будет содействовать росту и надежному закреплению на рынке товаров и услуг. При этом передающая сторона обязуется оказывать содействие в становлении бизнеса, обеспечивать техническую и консультационную помощь.

Хостел – разновидность гостиниц с небольшим набором услуг и невысоким уровнем обслуживания, как правило, предназначена для путешествующей молодежи.

Шале – небольшой домик с минимумом удобств, со всем необходимым для приготовления пищи, любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии).

Шведский стол – форма обслуживания гостей в предприятии питания, при котором отсутствует ограничения на потребление продуктов питания, но не раскрывает содержания завтрака.