

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

### **Б1.В.ДВ.6.1 УПРАВЛЕНИЕ БАРОМ**

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

**Автор:** Баликоева Ф.Р., кандидат сельскохозяйственных наук

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

**Квалификация (степень) выпускника:** Бакалавр

**Форма обучения:** Очная

#### **Цель освоения дисциплины:**

Сформировать у студентов способность осуществлять оперативное управление операционной деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

#### **План курса:**

##### **Тема 1. Клиентоориентированность предприятий индустрии гостеприимства.**

Понятие услуги. Особенности услуги как товара. Принципы гостеприимства. «Колесо качества» в индустрии гостеприимства. Сфокусированность на клиенте и управление потребительской удовлетворенностью в индустрии гостеприимства.

##### **Тема 2. Структура службы, место службы в структуре управления гостиничным предприятием, анализ профессиональной компетенции сотрудников.**

Анализ организационной структуры гостиницы, Роль и место службы в системе управления гостиничным предприятием. Система взаимодействия и подчинения службы.

##### **Тема 3. Технологии эффективной коммуникаций.**

Коммуникативная и эмоциональная компетентность. Навыки, необходимые для эффективной деловой коммуникации. Наши коммуникативные ресурсы. Базовые коммуникативные навыки руководителя. Вербальная и невербальная коммуникация, язык телодвижений. Принципы личной коммуникации. Установление контакта. Умение активно слушать. Умение задавать вопросы и выяснение необходимой информации. Изложение просьбы. Вежливое «нет». Выражение несогласия и отстаивание своей позиции. Суммирование, подведение итогов, предложение решения. Решение проблемы. Обвинение или цель.

##### **Тема 4. Техники работы с жалобами. Возражения в процессе коммуникации.**

Отговорки и возражения. Типичные возражения. Рефрейминг как формула преодоления возражений. Предложения и контрпредложения. Использование приема

“если,...то”, «когда,...то». Как убедить в ходе делового общения? Выявление особенностей собеседника в ходе коммуникации Навыки влияния на подчиненных Алгоритм убеждения.

#### **Тема 5. Документооборот службы.**

Оформление журнала передачи смен. Оформление фискальных документов, Формирование заявок, прием заказов, взаимодействие со службами гостиницы. Снятие кассы, Х и Я отчеты. Журнал кассира-операциониста.

#### **Тема 6. Материальная ответственность службы.**

Виды материальной ответственности. Структура договора материальной ответственности. Возможные штрафные санкции внутри компетенции сотрудников службы.

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

**В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.6.1 «Управление баром» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы и практическое задание.

Зачет проводится в виде устного опроса и выполнения практического задания.

#### **Основная литература:**

1. Денисович Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.Ю. Денисович, Е.Ю. Осипенко. — Электрон. текстовые данные. — Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>