

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

Б1.В.06 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОДУКТА И ПРОЦЕССОВ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

наименование дисциплин (модуля)/практики

Автор: А.А. Табачникова, канд. экон. наук

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.04.02 – Менеджмент,
направленность (профиль) "Управление предпринимательской деятельностью в индустрии
гостеприимства"

Квалификация (степень) выпускника: Магистр

Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать у студентов способность применять основные подходы к управлению организациями в сфере гостеприимства, способность принимать решения в области управления гостиничным бизнесом и научить применять маркетинговый инструментарий в практической деятельности предприятий гостиничного бизнеса.

План курса:

Раздел 1. Индустрия гостеприимства.

Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
Организаторы гостиничного бизнеса.

Тема 2. Сущность и специфика гостиничных услуг.

Раздел 2. История развития гостиничного бизнеса в мире и в России.

Тема 3. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.

Тема 4. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.

Раздел 3. Общие сведения о современной гостиничной индустрии.

Тема 5. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.

Тема 6. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.

Тема 7. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.

Тема 8. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.

Раздел 4. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

Тема 9. Структура управления гостиничным предприятием.

Тема 10. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.

Раздел 5. Технологии и организация работы основных служб гостиницы.

Тема 11. Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема,

размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.

Тема 12. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.

Тема 13. Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание и расчет клиентов.

Тема 14. Технологии и организация работы анимационной службы.

Тема 15. Технологии и организация работы бизнес-центра.

Тема 16. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Услуги для деловых туристов.

Раздел 6. Требования к персоналу гостиничных предприятий.

Тема 17. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов

Тема 18. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет.

Раздел 7. Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания.

Тема 19. Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания. Организация службы безопасности в гостинице.

Тема 20. Гостиничный бизнес в эпоху глобализации. Целевое позиционирование. Современные отельные концепции.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины Б1.В.06 «Проектирование продукта и процессов в гостиничном бизнесе» 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 билета и практическое задание.

Экзамен проводится в виде устного опроса.

Основная литература:

1. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. —

Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432906>

2. Кирьянова Л.Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций: учебное пособие для магистратуры / Л. Г. Кирьянова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434442>