АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

Б1.В.11 УПРАВЛЕНИЕ БАРОМ

Автор: Баликоева Ф.Р., к.с/х.н., доцент кафедры

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

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины:
Формирование целостного представления о механизме работы структурного подразделения контактной группы персонала на предприятиях индустрии гостеприимства, а также способность осуществлять оперативное управление отдельным подразделением предприятия питания

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 несогласие 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.11 «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