АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

К.М.01.02 МИРОВАЯ ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Авторы: И.О. Бухаров, декан факультета
И.В. Гончарова, к.э.н., доцент

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

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины:
Сформировать способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе

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. Индустрия гостеприимства: основные понятия, категории, объекты управления.

Индустрия гостеприимства как область общественных отношений. Значение услуг гостеприимства в экономике страны. Характеристика основных сегментов индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.

Тема 3. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.

Основные этапы развития предприятий мировой индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия Европы. Гостиничная и ресторанная индустрии США. Операционные цепи в индустрии гостеприимства. Франчайзинговый договор, контракты на управление в индустрии гостеприимства. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства в РФ. Глобализация мирового гостиничного хозяйства. Лидеры индустрии гостеприимства.

Тема 4. Гостиничный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.

Международная классификация гостиниц. Классификация гостиниц в РФ. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.

Определение номерного фонда гостиницы: его состав, типы гостевых номеров. Безопасность гостей. Типы предприятий размещения. Признаки классификации гостиниц: месторасположение, цена, тип услуг.

Организационная и управленческая структура гостиницы. Основные службы гостиницы. Принципы функционирования основных служб отеля. Служба управления номерным фондом: типовая структура, основные функции. Основные подразделения службы управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения. Принципы функционирования и структуры подразделений. Технологии, применяемые службой приема и размещения. Цикл обслуживания гостей. Методы и типы бронирования. Инженерно-техническая

служба: варианты организации, основные функции. Служба питания и напитков: особенности организации работы на базе гостиничных предприятий. Обслуживание в номерах. Медицинская служба. Служба маркетинга и продаж. Финансовые службы. Служба безопасности. Служба управления персоналом. Правила обслуживания гостей в гостинице. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.

Тема 5. Ресторанный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.

Предприятия питания: организационная структура, принципы функционирования. Критерии классификации предприятий питания. Основные требования к помещениям предприятий питания. Организационная структура предприятия питания. Организация деятельности фронт-хауса и бэк-хауса ресторана. Персонал ресторана: основные функции. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания. Мерчандайзинг.

Функционирование предприятий питания в современных условиях. Применение франчайзинга предприятиями питания. Сетевые рестораны. Российская практика организации сетевых и франчайзинговых предприятий питания. Принципы организации кейтеринга. Виды кейтеринга и особенности их функционирования.

Услуги с внешним управлением в индустрии гостеприимства. Организация питания в аэропортах. Питание в вооруженных силах. Организация питания в школах, колледжах, университетах. Предприятия питания при лечебных учреждениях. Организация корпоративного питания.

Управление барами и торговлей напитками. Виды напитков. Современные тенденции в отрасли производства напитков.

Тема 6. Современные тенденции в сфере отдыха и развлечений.

Управление клубами. Управление тематическими парками. Управление игорным бизнесом. Проведение совещаний, конференций и выставок. Конгрессный бизнес.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины К.М.01.02 «Мировая индустрия гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:
– при проведении занятий семинарского типа:
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
– при проведении промежуточной аттестации:
ответы на вопросы.

Зачет проводится в виде устного опроса.

Основная литература:

1. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52446.html.
2. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52581.html