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

# К.М.01.02 МИРОВАЯ ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

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

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Управление мероприятиями"

**Квалификация (степень) выпускника:** Бакалавр
**Форма обучения:** Очная

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

**План курса:**

**Тема 1. Клиентоориентированность предприятий сферы 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. Сфера гостеприимства: основные понятия, категории, объекты управления. Эволюция предприятий сферы гостеприимства.**

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.

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.

Лидеры индустрии гостеприимства. Современные тенденции в индустрии гостеприимства.

**Тема 3. Гостиничный бизнес: организация деятельности, структура, классификация.**

Международная классификация гостиниц. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела. Классификация гостиниц и иных средств размещения в РФ. Правила предоставления услуг в Российской Федерации.

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. Служба маркетинга и продаж. Финансовые службы. Служба безопасности. Служба управления персоналом. Правила обслуживания гостей в гостинице. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.

**Тема 4. 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 5. Event-индустрия: организация деятельности, структура, классификация.**

Event-индустрия: определения, структура и классификация. Основные сегменты Event-индустрии: индустрия организации деловых встреч, выставочно-ярмарочная деятельность, отрасль специальных мероприятий. Современные тенденции развития Event-индустрии.

Классификация мероприятий индустрии встреч по формату проведения, по типу заказчика, по значимости. Основные участники рынка индустрии встреч: байеры, агентства и посредники, поставщики услуг, дестинации. Концепция мероприятия и этапы его подготовки.

**Тема 6. Современные тенденции в сфере отдыха и развлечений.**

Управление клубами. Управление тематическими парками. Управление игорным бизнесом.

**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 с оценкой проводится в виде устного опроса.

**Основная литература:**

1. 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/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 879 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81605.html.— ЭБС «IPRbooks»