

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Гостиничный и ресторанный сервис»

по основной образовательной программе бакалавриата 38.03.02 Менеджмент
профиль Менеджмент в сервисе и туризме для очной и заочной форм обучения

1. Цель дисциплины.

Развитие специальных компетенций, в соответствии с которыми студент должен знать систему обслуживания потребителей в средствах размещения и предприятиях общественного питания, а также управление предприятиями в сфере ресторанного и гостиничного бизнеса.

2. Результаты обучения по дисциплине (приобретаемые компетенции)

ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели
-------	---

3. Трудоемкость дисциплины – 3 ЗЕ (108 часов).

4. Содержание дисциплины.

Дисциплина включает следующие модули:

Модуль 1. Гостиничный сервис: сущность, особенности организации

Гостиничные услуги как особый вид услуг в индустрии гостеприимства. Средства размещения в индустрии гостеприимства. Особенности работы средств размещения. Типология и характеристика гостиниц в различных странах мира. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице: бронирование. Организация питания в гостинице. Выезд гостя, процедура выписки гостя. Обслуживание гостей во время проживания.

Модуль 2. Обслуживание на предприятиях ресторанного сервиса

Содержание и нормативно-правовое регулирование организации обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса. Методы и формы обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса. Культура обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Характеристика и оснащение помещений для обслуживания посетителей на предприятиях ресторанного бизнеса. Обслуживание посетителей на предприятиях ресторанного бизнеса. Приемы и банкеты. Современный этикет и деловой протокол. Особенности организации обслуживания различного контингента потребителей на предприятиях ресторанного бизнеса.

Модуль 3. Управление персоналом гостиниц и ресторанов

Персонал в современной организации. Понятие «управление персоналом». Система управления персоналом в гостиницах и ресторанах. Методы управления персоналом. Кадровая политика организации. Определение потребности в персонале. Анализ рынка труда и подбор персонала. Процесс профессионального отбора и найма персонала. Профессиональная ориентация и адаптация персонала. Деловая оценка персонала. Аттестация. Система обучения персонала в организации. Переподготовка и повышение квалификации персонала гостиниц и ресторанов.

5. Форма промежуточной аттестации – экзамен. (очная); 2013-2014 - экзамен+зачет, 2015 - экзамен (заочная)

Разработал
Доцент каф. Менеджмента

Н.Н. Шаховалов

Проверил
Директор ИЭиУ

И.Н. Сычева