

ГОСТИНИЧНЫЙ И РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС (72 часа)

Цель обучения: повышение уровня знаний и квалификации работников низшего и среднего звена, занятых в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.

Категория слушателей: работники предприятий средств размещения и питания.

Краткая аннотация программы. Основы индустрии гостеприимства и сервисной деятельности. Понятие индустрии гостеприимства. Теоретические основы сервисной деятельности. Особенности сервисной деятельности в туризме. Классификация и характеристика основных видов услуг. Основы функционирования гостиниц. Основные формы управления предприятиями индустрии гостеприимства. Гостиничные цепи. Государственное регулирование гостиничного дела. Понятие гостиницы и гостиничной услуги. Основные службы гостиничного предприятия. Дополнительные и сопутствующие услуги гостиницы. Обеспечение безопасности в гостиницах. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности гостиниц. Организация ресторанного сервиса. Введение в организацию производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Классификация предприятий питания. Подготовка к обслуживанию потребителей. Виды сервиса и меню. Специальные формы услуг питания. Организация работы бара. Психология взаимоотношений персонала и потребителя в процессе обслуживания. Работа персонала предприятия с клиентами. Деловой этикет. Продвижение гостиничного продукта. Фирменный стиль в индустрии гостеприимства. Реклама и PR в гостиницах

Контактное лицо: зав. кафедрой международного и регионального туризма, кандидат географических наук, доцент, Жулина Марина Александровна.

Тел.: 47-44-54

e-mail: mzhulina@mail.ru.