

Дисциплина: Управление операционной деятельностью в индустрии туризма

Аннотация

Трудоемкость: 3 ECTS, 108 академических часа.

Форма итогового контроля: экзамен.

Процессы интеграции, глобализации и ускоряющейся интеграции Армении в международную матрицу торговых отношений стимулирует возрастание туристических поездок, деловых перемещений, узконаправленных туристических продуктов, в том числе в гостиничном секторе. Более того, развитие гостиничного бизнеса в стране в значительной степени влияет на формирование данных продуктов, создавая всесторонние возможности для комфортного перемещения, размещения, встреч и отдыха въезжающих в Армению людей. Целью данного курса является комплексный анализ всех этапов производственно-хозяйственной деятельности отдельных объектов размещения, контрагентов, туристических операторов и компаний, а также компаний, предоставляющих полный спектр смежных услуг. В условиях активного процесса слияний и поглощений в гостиничном бизнесе, возрастает значение сетей и их влияния на общие тенденции развития отрасли, а следовательно возрастает роль стандартов обслуживания и операционной деятельности представителей гостиничных и туристических сетей.

С момента возникновения интереса потребителя к услугам игроков отрасли до возвращения гостя к исходному представителю, задействованы множество ступеней операционной и коммерческой деятельности, в свою очередь разделенные на этапы и подвиды. Несмотря на индивидуальный подход и эмпатию, современные тенденции развития отрасли основываются в первую очередь на четком и неукоснительном соответствии стандартам всех сфер операционной деятельности представителя сферы гостеприимства. От этого, в большей степени зависит успех и рентабельность предприятия, залог минимального преимущества в жесткой конкурентной среде и сбалансированность доходной и затратной частей.

Курс охватывает основные этапы операционной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, основанные на реальных примерах и кейсах на примере гостиничного и туристического бизнеса.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- владеть ключевыми этапами операционной деятельности предприятия;
- способность анализировать вводные данные хозяйственной деятельности предприятия
- владеть теоретическим материалом;
- предлагать несколько альтернативных путей организации операционной деятельности.