

М. О. Чарыева

# Организация мега-ивентов

## Формула качественного клиентского сервиса



Москва  
2025

УДК 65.0  
ББК 65.290  
Ч-23

**Рецензенты:**

*Андрющенко Л.Б.* – доктор педагогических наук, профессор, директор Центра фиджитал-образования и инновационных спортивных технологий РЭУ им. Г.В. Плеханова;

*Казарян М.А.* – доктор экономических наук, доцент, заместитель декана экономического факультета Института ЭМИТ Президентской академии

**Чарыева М.О.**

Ч-23 Организация мега-ивентов. Формула качественного клиентского сервиса / М.О. Чарыева. – Москва: Университет «Синергия», 2025. – 268 с. – DOI: 10.37791/978-5-4257-0672-0-2025-1-268.

ISBN 978-5-4257-0672-0

Марала Чарыева – один из главных российских экспертов по организации масштабных проектов в области общественного питания и предоставления клиентских сервисов – в своей новой книге пошагово описывает все бизнес-процессы, связанные с подготовкой и проведением мега-ивентов, в том числе на примере обеспечения питанием участников и гостей XXII Олимпийских Зимних игр в Сочи в 2014 году. Приводит большое количество реальных кейсов, статистических данных, превращающих издание в практическое руководство для всех профессионалов, занимающихся организацией ивентов в различных сферах. Она анализирует, сравнивает и приводит примеры, обращается к экскурсу в историю, делится своим уникальным накопленным опытом и предлагает ознакомиться с мировыми best practices, описывает мощное материальное и нематериальное наследие, которое было создано в стране, регионе и городе благодаря зимней Олимпиаде – 2014.

Книга будет интересна студентам факультетов гостеприимства, туризма, событийной индустрии, управления мероприятиями; руководителям предприятий и объектов гостеприимства в сфере питания вне дома, специалистам и экспертам проектного и ивент-менеджмента; сотрудникам и владельцам компаний, занимающихся поставками технологического оборудования, продовольственного сырья и напитков.

УДК 65.0  
ББК 65.290

ISBN 978-5-4257-0672-0

© М.О. Чарыева, 2025  
© Университет «Синергия», 2025

# Содержание

---

Об авторе.....	3
Введение .....	5
<b>Глава 1. История с продолжением, или Никто не верил, что Олимпийские Зимние игры можно провести в субтропиках .....</b>	<b>9</b>
Олимпиада-80 – прорыв железного занавеса. ....	9
Универсиада-2013 – трамплин к Олимпиаде в Сочи .....	16
Чемпионат мира по футболу – 2018 .....	22
XXIX Всемирная зимняя Универсиада – 2019 .....	26
Новые вызовы в мировом спорте .....	29
<b>Глава 2. Международный спортивный турнир в современных реалиях .....</b>	<b>34</b>
Организация мега-ивентов .....	36
Глобальные тренды в индустрии гостеприимства на мировых аренах .....	41
Сегментация рынка спортивного гостеприимства .....	49
От теории и описания трендов к первоисточкам и конкретным кейсам .....	51
Этапы подготовки крупного международного мероприятия .....	58
Управление изменениями (на примере организации Олимпиады-2014) .....	65
<b>Глава 3. Как накормить не один миллион гостей во время Олимпийских игр .....</b>	<b>73</b>
Концепция организации питания .....	78
Определение клиентских групп .....	82
План меню .....	92

---

Техническое задание для поставщиков готовых замороженных блюд для организации питания клиентской группы «Персонал» . . .	110
Въезд/выезд грузовых и служебных транспортных средств на объект . . . . .	115
План по пищевой безопасности . . . . .	124
Тестовые соревнования как генеральная репетиция Олимпиады-2014 . . . . .	128
Олимпийский маркетинг и партнерство . . . . .	134
Подводя итоги . . . . .	154
<b>Глава 4. Наследие Олимпийских игр: прошлое и будущее . . . . .</b>	<b>155</b>
Наследие и best practices – «Хотели создать праздник для всего спортивного мира» . . . . .	155
Событийная индустрия . . . . .	183
Событийный кейтеринг – новый сегмент в индустрии питания . . . .	189
Лучшие ресторанные компании – лицо индустрии гостеприимства страны . . . . .	196
<b>Заключение . . . . .</b>	<b>206</b>
<b>Послесловие, или Несколько слов о том, что случилось после Олимпийских Зимних игр – 2014 в Сочи . . . . .</b>	<b>215</b>
ПХЁНЧХАН-2018, XXIII Олимпийские Зимние игры . . . . .	215
ТОКИО-2020, XXXII Олимпийские игры . . . . .	220
ПЕКИН-2022, XXIV Олимпийские Зимние игры . . . . .	226
ПАРИЖ-2024, XXXIII Олимпийские игры . . . . .	238
ЛОС-АНДЖЕЛЕС-2028, XXXIV Олимпийские игры . . . . .	253
<b>Список рекомендованной литературы . . . . .</b>	<b>255</b>

Научно-популярное издание

Чарыева Марала Оджаровна

# **Организация мега-ивентов**

## **Формула качественного клиентского сервиса**

Редактор и корректор *Ю. А. Голоперова*

Компьютерная верстка *С. Ю. Зенина*

Формат 70×100 $\frac{1}{16}$ .

Усл. п. л. 9,19. Тираж 1000 экз.

Университет «Синергия»

125315, Москва, Ленинградский просп., д. 80Б, корп. 3

Тел. (495) 800-10-01