

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Наименование дисциплины	Основы приема и обслуживания клиентов
Краткое содержание дисциплины	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия. Стандарты качества обслуживания гостей. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах). Системы автоматизации и управления: подходы к выбору систем. Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия. Современный гостиничный и ресторанный бизнес в мире: тенденции развития индустрии гостеприимства, проблемы гостиничного хозяйства и пути их решения. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства. Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература	1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A. – ЭБС Юрайт. 2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3. – ЭБС Юрайт. 3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52212.html.— ЭБС «IPRbooks»
----------------------------	---

Дополнительная литература	1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44191.html.— ЭБС
----------------------------------	--

	«IPRbooks». 2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52065.html.— ЭБС «IPRbooks»
--	---

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023