

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 17:39:15

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

### Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	<b>Организация приема и обслуживания клиентов</b>
Содержание	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Организация службы приема и размещения. Правила приема, регистрации поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице. Договорные отношения между гостиницей и гостем. Управление персоналом службы приема и размещения. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационная база данных гостиницы.
Реализуемые компетенции	<b>ПК-1</b> способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; <b>ПК-2</b> способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<b>Код компетенции ПК-1</b> <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;</li><li>- планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;</li><li>- основные службы гостиничного предприятия, их специфику, требования к организации, – требования к персоналу; гостиничных служб;</li><li>- формы и методы контроля персонала департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</li><li>- работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</li><li>- выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов);</li><li>- определять задачи профессионального и личностного развития,</li></ul>

осознанно планировать повышение квалификации;  
- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

**Владеть:**

- навыками формирования системы функциональных процессов гостиниц и средств размещения;  
- приемами управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

**Код компетенции ПК-2**

**Знать:**

- организацию службы приема и размещения;  
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;  
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;  
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;  
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;  
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;  
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;  
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;  
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;  
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;  
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

**Уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;  
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);  
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;  
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;  
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);  
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;  
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);  
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);  
- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены;  
- формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять специальный программный продукт.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>- навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</li> <li>- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</li> <li>- навыками координации и контроля деятельности департаментов гостиничного предприятия;</li> <li>- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</li> </ul>
Трудоемкость, з.е.	<b>4 з.е.</b>
Форма отчетности	Зачет – 6 семестр
<b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>	
Основная литература	<p>1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4263-0663-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500309">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500309</a></p> <p>2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/57230.html">http://www.iprbookshop.ru/57230.html</a>.— ЭБС «IPRbooks»</p>
Дополнительная литература	<p>1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. - 161 с. - Библиогр.: с. 112. - ISBN 5-238-01076-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119021">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119021</a></p> <p>2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.</p>