

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 14:57:44

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Организация приема и обслуживания клиентов
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	ПК-1 способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-2 способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ПК-1 Знать: - цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; - основные службы гостиничного предприятия, их специфику, требования к организации, – требования к персоналу; гостиничных служб; - формы и методы контроля персонала департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: - организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; - выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности персонала (служб, отделов); - определять задачи профессионального и личностного развития,

	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;
--	--

	- применять специальный программный продукт. Владеть: - навыками приема, регистрации и размещения гостей; - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; - навыками координации и контроля деятельности департаментов гостиничного предприятия; - проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
Трудоемкость, з.е.	4 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 6 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309 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: http://www.iprbookshop.ru/57230.html.— ЭБС «IPRbooks»
Дополнительная литература	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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119021 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.