

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 11.05.2024 10:49:45

Уникальный идентификатор: d74ce93cd40e78275e7ba2f58486412a178ef966

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»
--	--