

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

<b>Направление подготовки (специальность)</b>	43.03.03. Гостиничное дело
<b>Направленность (профиль) подготовки</b>	Управление и технологии в гостиничном бизнесе
<b>Цель освоения дисциплины</b>	формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков об основных принципах функционирования службы приема и размещения в гостиничных предприятиях, координирования деятельности службы и овладение технологическими навыками организации процесса бронирования номеров в гостинице, размещения и обслуживания гостей в процессе проживания
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3 зачетных единицы, 108 часов
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет
<b>Краткое содержание дисциплины:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.</li> <li>2 Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы</li> <li>3 Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения</li> <li>4 Технология бронирования номеров и мест в гостинице.</li> <li>5 Технология приема и размещения гостей в гостинице.</li> <li>6 Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице</li> <li>7 Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы</li> <li>8 Технология работы с иностранными гостями в гостинице</li> <li>9 Технология работы ночных аудиторов в гостинице</li> <li>10 Специфика взаимодействия СПиР и других служб гостиницы.</li> <li>11 Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР</li> <li>12 Технология работы с постоянными гостями гостиницы.</li> <li>13 Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице</li> <li>14 Технология оформления выезда гостей из гостиницы.</li> <li>15 Организация расчетов с гостями в СПиР</li> <li>16 IT-технологии в деятельности СПиР</li> <li>17 Требования к сотрудникам СПиР. Мотивация персонала СПиР.</li> <li>18 Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР</li> </ol>

Аннотацию рабочей программы составил:  
 к.п.н., доцент кафедры КиГ



Е.Е.Панина

23.08.2021