

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

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

Составитель аннотации,
специалист по УМР кафедры КиГ



Д.С.Двояшова

30.08.2022