

АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины «Организация работы службы приема и размещения»

Направление подготовки бакалавров 43.03.03 - «Гостиничное дело»

Профиль подготовки «Гостиничное и ресторанное администрирование»

Кафедра коммерции и гостеприимства

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>Изучение общих принципов функционирования службы приема и размещения гостей, координации деятельности отдела, а также овладение методами предоставления высококачественного обслуживания, связанного с размещением и проживанием в гостинице.</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы 2. Функции и задачи, организация работы службы приема и размещения 3. Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения. Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания 4. Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения 5. Общее понятие о бронировании. Типы бронирования 6. Прием, регистрация и размещение гостей 7. Основные и дополнительные гостиничные услуги 8. Оформление расчетов и выезд из гостиницы 9. Особенности приема и размещения туристских групп и индивидуальных туристов
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</p>	<p>ОПК-2- способностью организовывать работу исполнителей;</p> <p>ПК-7- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.</p> <p>ПК-8- готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.</p>
<p>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины</p>	<p>«Технологии гостиничной деятельности», «Психология делового общения», «Гостиничный менеджмент»</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основной состав службы приема и размещения, обязанности сотрудников (ОПК-2); • специфику и стандарты обслуживания потребителей гостиничных услуг; • технологический цикл обслуживания потребителей; • правила и порядок бронирования, приема и регистрации различных групп потребителей (ОПК-2);

	<ul style="list-style-type: none"> • организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-7) • профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах • технологии, используемые гостиничными предприятиями (ПК-8) <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • профессионально применять знания о службе приема и размещения на практике, в реальных условиях функционирования гостиничного предприятия (ОПК-2); • применять современные технологии работы по регистрации, поселению и расчетам с гостями в конкретных условиях функционирования гостиничного предприятия (ОПК-2); • анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-7) • выбирать оптимальные технологии для разных гостиниц и средств размещения (ПК-8) <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами организации работы службы приема и размещения (ОПК-2); • методами управления персоналом службы приема и размещения (ОПК-2). • навыками контроля применения сотрудниками стандартов в гостиничной деятельности (ПК-7) • навыками разработки и внедрения технологических процессов в гостиничную деятельность в зависимости от требований потребителя (ПК-8)
Используемые инструментальные и программные средства:	Презентации (Power Point), электронные учебные материалы в Интернет, электронные рассылки по E-mail, рабочие тетради
Формы текущего контроля:	Контрольные работы, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, доклады, кейсы), рейтинг-контроль
Форма промежуточного контроля:	Зачет

Составитель аннотации



Е.Е. Панина

Заведующий кафедрой КиГ



О. Б. Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии направления 43.03.03

О. П. Полоцкая