

1. Общие положения

Целью изучения дисциплин является – Приобретение студентами знаний об организации работы структурных подразделений гостиницы, предоставляющих дополнительные услуги клиентам. Студенты получают базовые знания о многообразии дополнительных услуг и технологиях формирования пакета услуг для различных средств размещения. В основе изучения дисциплины лежат задачи образовательного и воспитательного характеров. Студенты приобретают профессиональные навыки обслуживания клиентов в гостиницах, осваивают этикет общения с гостями при предоставлении дополнительных услуг. Изучение дисциплины воспитывает в студентах такие качества, как внимательность, доброжелательность, предупредительность, добросовестность, терпение, умение управлять своими эмоциями, умение работать в команде, уважение к выбранной профессии.

Цель обучения состоит в приобретении студентами комплексных теоретических знаний в вопросах организации работы служб гостиницы, предоставляющих дополнительные услуги, в изучении новейших отечественных и зарубежных гостиничных технологий, в формировании профессиональных навыков работы на конкретных производственных участках отеля. Целью обеспечения дисциплины является также обеспечение студентов необходимыми знаниями нормативной и законодательной баз, лежащих в основе деятельности этих подразделений. Программа курса разработана в соответствии с требованиями стандартов ВТО и Государственного образовательного стандарта для будущих профессионалов индустрии гостеприимства.

Задачи курса:

- изучение особенностей работы конкретных производственных участков отеля, связанных с оказанием дополнительных и сопутствующих услуг клиентам,
- ознакомление студентов со структурой и спецификой осуществления профессиональной деятельности этих подразделений в различных средствах размещения.
- Изучение современных технологических процессов, лежащих в основе формирования и предоставления дополнительных услуг в различных средствах размещения.

Краткая характеристика дисциплины, ее место в учебном процессе

Дисциплина «Организация предоставления дополнительных услуг» занимает одно из основных мест в учебном процессе, ориентированном на подготовку профессионалов гостиничного бизнеса, она закладывает студентам фундаментальные знания об организации работы структурных подразделений, приносящих существенные доходы гостиничному

предприятию и является важной составляющей частью единого процесса изучения всех дисциплин.

Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Организация предоставления дополнительных услуг» базируется на знаниях и навыках, полученных студентами в течение четырех лет обучения. Изучение дисциплины является логическим продолжением изучения следующих дисциплин: Основы гостиничной индустрии, Организация обслуживания клиентов в туркомплексе, «Индустрия гостеприимства», «Транспортное обеспечение в туризме»; «Стандартизация, сертификация туристской индустрии»; «Информационные системы и технологии», «Организация и технология обслуживания номерного фонда»; «Организация и технология приема и обслуживания в гостинице», «Типы и характеристика предприятий размещения»...

Связь с последующими дисциплинами

Имея значительный объем знаний, полученных за 4 года обучения, об Индустрии гостеприимства, об организации предоставления дополнительных услуг, об организации обслуживания клиентов в гостиницах, о многообразии средств размещения. Сформировав представление о структуре гостиничных услуг, о правилах их предоставления во всех службах гостиницы, о материально-техническом оснащении различных гостиниц, о современных гостиничных технологиях, законодательной и нормативной базах гостиничной индустрии, о методах контроля деятельности служб гостиницы, студенты с достаточным объемом знаний начнут изучать дисциплину «Управление качеством гостиничных услуг».

Требования к уровню освоения дисциплины

В процессе изучения курса студент должен *освоить следующие понятия:*

Основной гостиничный продукт, сопутствующий гостиничный продукт, дополнительный гостиничный продукт.

В результате изучения дисциплины студент должен *знать:*

- Цели и задачи дополнительных служб и подразделений;
- Роль данных служб и подразделений в деятельности современного гостиничного предприятия;
- Функции бизнес-центра.
- Виды транспортного обслуживания клиентов.
- Функции сервис-бюро.
- Функции службы организации питания.
- Об организации хранения личных вещей проживающих.
- Об услугах интерактивного и платного телевидения.
- О телекоммуникационных услугах.
- Об организации отдыха и развлечений в отеле, а также других дополнительных услуг.
- Штатное расписание и должностные обязанности сотрудников данных служб.