

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Guest Service Management (Управление гостевым сервисом)»**

Учебный курс «Guest Service Management (Управление гостевым сервисом)» предназначен для студентов направления подготовки 43.04.02 «Туризм», программа «International Tourism & Hospitality /на английском языке»

Дисциплина «Guest Service Management (Управление гостевым сервисом)» включена в состав части, формируемой участниками образовательных отношений блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов) практические занятия (18 часов), самостоятельная работа студентов (72 часа). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина «Guest Service Management (Управление гостевым сервисом)» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Критическое и проектное мышление», «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика», «Академические навыки в области экономики и менеджмента», «Инновации в туризме и гостеприимстве» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Планирование в туризме и гостеприимстве», «Маркетинговое управление в индустрии туризма и гостеприимства».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: теория и методология экономики впечатлений: элементы формирования гостевого сервиса в гостиницах и средствах размещения; выстраивание сервиса в соответствии с общепринятыми международными стандартами; квалификационные требования работников отдельных категорий (руководящий состав, персонал, работающий с гостями, персонал вспомогательных отделов); формирование пакета дополнительных услуг в гостиничном сервисе; сервис-дизайн; сервисные стратегии развития.

**Цель дисциплины** – усвоение студентами теоретических знаний, формирование умений, которые позволят на основе конструирования предполагаемой реакции потребителя при взаимодействии с туристской услугой создавать ряд возможных решений для совершенствования коммуникации между поставщиком и получателем услуги.

**Задачи:**

- раскрыть основные направления и тренды индустрии туризма;
- анализ существующих взаимодействий между акторами туристской индустрии, проектируя их возможные интеракции,
- изучение набора техник, благодаря которым возможно предсказать, какие впечатления и какой опыт получит потребитель при выборе и использовании туристской услуги;
- изучение этапов формирования гостевого сервиса и механизмов управления им;
- анализ мировой практики использования сервис-дизайна.

Для успешного изучения дисциплины «Guest Service Management (Управление гостевым сервисом)» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- способность организовывать и руководить работой команды на всех этапах его жизненного цикла
- способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>
---------------------------------------	---------------------------------------

<p><b>ОПК-1</b> Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</p>	Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические основы концепции туристской организации;</li> <li>-основы программного обеспечения в сфере туризма</li> </ul>
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать технологическую концепцию туристской организации,</li> <li>-организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</li> </ul>
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методиками внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</li> <li>- методиками формирования технологической концепций туристской организации.</li> </ul>
<p><b>ПК-5</b> способен применять профессиональные знания технологического или методического характера, в том числе, инновационные для анализа и оценки профессиональной информации</p>	Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- требования туристской индустрии,</li> <li>- основные методы анализа и оценки профессиональной информации .</li> </ul>
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать и проводить оценку профессиональной информации, используя профессиональные знания;</li> </ul>
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знаниями знания технологического или методического характера, в том числе, инновационными для анализа и оценки профессиональной информации</li> </ul>