

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление гостевым сервисом»**

Учебный курс «Управление гостевым сервисом» предназначен для студентов направления подготовки 43.04.02 Туризм. «Экономика впечатлений: индустрия гостеприимства и туризма».

Дисциплина «Управление гостевым сервисом» включена в состав дисциплин по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)» по выбору.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа. Учебным планом по данной специальности предусмотрены практические занятия (36 часов, в том числе МАО – 36 часов), самостоятельная работа (72 час, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина «Управление гостевым сервисом» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Организация гостиничных услуг», «Организация транспортного обслуживания», и позволяет подготовить студентов к дисциплинам «Туризм впечатлений», «Деловая коммуникация» и к прохождению ознакомительной практики.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: комплексный и специфический характер сервисной деятельности в индустрии туризма, виды сервиса (технический сервис, технологический сервис, информационный сервис, гуманитарный сервис), психологические аспекты сервиса, менеджмент в сфере сервиса, правовое регулирование сервисной деятельности.

**Цель дисциплины** – расширение и углубление теоретических знаний в сфере управления гостевым сервисом предприятий туристской индустрии, формирование умений, навыков и соответствующих компетенций по эффективной организации и управлению гостевым сервисом

**Задачи:**

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, в туристской деятельности;
- изучение организации сервиса на предприятиях туристской индустрии;
- изучение психологических аспектов сервисной деятельности.

Для успешного изучения дисциплины «Управление гостевым сервисом» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;
- способность проектировать программы туров, турпакетов, экскурсионные программы и другие продукты туристской деятельности;
- способность организовывать взаимодействие с представителями гостиничной и туристской индустрии, клиентами гостиничных и туристских предприятий, а также с другими заказчиками услуг на локальном, региональном и федеральном уровнях

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

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством в сфере туризма.	ОПК-3.1 Оценивает качество предоставляемых услуг в соответствии с требованиями потребителя ОПК-3.2. Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством ОПК-3.3 Разрабатывает и внедряет основные положения системы менеджмента качества на основе международных и национальных стандартов
ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1 Разрабатывает рабочие программы дисциплин по основным профессиональным образовательным программам ОПК-7.2 Использует в процессе педагогической деятельности передовые педагогические технологии ОПК 7.3. Разрабатывает рабочие программы дисциплин по дополнительным профессиональным программам в соответствии с требованиями туристского рынка

ПК-2. Способен формировать кадровую политику туристского предприятия	ПК-2.1 Обеспечивает эффективную систему управления персоналом ПК-2.2 Контролирует работу отделов, статистическую отчетность, соблюдение трудовой дисциплины ПК-2.3. Создает и использует в работе систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников ПК-2.4. Использует эффективные способы предупреждения и разрешения конфликтов
--	--

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление гостевым сервисом» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: метод «круглого стола», кейс-стади.