

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 «Индустрия туризма и гостеприимства/International Tourism and Hospitality».

Дисциплина «Guest Service Management (Управление гостевым сервисом)» включена в состав обязательной части, дисциплин по выбору.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (9 часов) практические занятия (18 часов), самостоятельная работа студентов (45 часа) подготовка к экзамену (36 час.) Дисциплина реализуется на 2 курсе в 3 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» 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):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<p>ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма</p>	Знает	<ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы систем управления качеством услуг в сфере туризма и гостеприимства; - методы управления качеством в сфере туризма.
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма
<p>ПК-5 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"> - требования туристской индустрии, - основные методы анализа и оценки профессиональной информации.
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать и проводить оценку профессиональной информации, используя профессиональные знания;