

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление гостевым сервисом»

Учебный курс «Управление гостевым сервисом» предназначен для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело. «Международное гостеприимство».

Дисциплина «Управление гостевым сервисом» включена в состав дисциплин обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лекционные занятия (18 час.), практические занятия (18 час.), самостоятельная работа (36 час). Дисциплина реализуется на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина «Управление гостевым сервисом» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин

«Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Рынок гостиничных услуг стран АТР», «Управленческая экономика» и позволяет подготовить студентов к прохождению производственной практики. Организационно-управленческой практики.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: комплексный и специфический характер сервисной деятельности в индустрии гостеприимства, понимание искреннего сервиса как основного конкурентного преимущества гостиничного предприятия, культура гостевого сервиса, организация сервиса на гостиничных предприятиях.

Цель дисциплины – создать у студентов систему знаний о гостевом сервисе в сфере гостеприимства, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания в гостиничных комплексах; раскрыть содержание сервисных технологий в области гостеприимства; сформировать устойчивую потребность предоставления клиентам качественной услуги.

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, гостиничном деле;
- изучение истории и современного развития гостевого сервиса;
- изучение особенностей сервиса в гостиничных комплексах.
- изучение организации сервиса на предприятиях гостеприимства;

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

- способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- способность формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- способность осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- способность планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

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

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижений:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта. УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющих ресурсы и ограничений УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта

		<p>УК-2.4. Формулирует ожидаемые результаты реализации проекта и проводит мониторинг их достижения на всех этапах жизненного цикла проекта</p> <p>УК-2.5. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта</p>
--	--	--

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество предоставляемых услуг в соответствии с требованиями потребителя</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает оказание гостиничных услуг и услуг общественного питания в соответствии с заявленным качеством</p> <p>ОПК-3.3. Разрабатывает и внедряет основные положения системы менеджмента качества на основе международных и национальных стандартов</p>

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				

<p>Управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Гостиницы и другие средства размещения.</p>	<p>ПК-3. Способен проводить организационную диагностику и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса</p>	<p>ПК-3.1 Проводит диагностику лояльности персонала ПК-3.2 Проводит диагностику мотивации персонала к осуществлению сервисной деятельности ПК-3.3. Проводит диагностику корпоративной культуры и социально-психологического климата в организации. ПК-3.4 Проводит анализ существующей организационной структуры ПК-3.5 Использует технологии проектирования организационной структуры</p>	
--	--	---	--	--