



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)  
**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Управление гостевым сервисом  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
(Международное гостеприимство)  
Форма подготовки очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15 июня 2017 г. № 558  
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № от «16» декабря 2020 г. № 2/1  
Директор Департамента туризма и гостеприимства к.т.н., доцент Овчаренко Н.П.  
Составители: к.и.н., доцент Барашок И.В.

Владивосток  
2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_\_

2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_\_

3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_\_

4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_\_

5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_\_

## **Аннотация дисциплины**

### **Управление гостевым сервисом**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/108 академических час.. Является дисциплиной обязательной части Б1«Дисциплины (модули)», изучается на 2 курсе и завершается зачетом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 9 часов, практических занятий 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента 81 час.

Язык реализации - русский

**Цель** – 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 у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5);
- способность осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2);
- способность обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его

деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений (ОПК-5).

Предварительные компетенции приобретены в результате изучения дисциплин «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Управление сотрудниками в инновационной экономике», «Рынок гостиничных услуг стран АТР».

Обучающийся должен быть готов к прохождению производственной практики (организационно-управленческой и преддипломной практики):

- способность осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-1);
- способность управлять внедрением инновационных технологий, новых форм обслуживания в рамках концепции устойчивого развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2);
- способность управлять проектами и изменениями в сфере гостеприимства и общественного питания (ПК-3);
- способность эффективно взаимодействовать с собственниками, партнёрами по бизнесу и другими стейкхолдерами (ПК-4);
- способность применять бизнес-исследования и методы моделирования для обоснования стратегических решений по развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-5).

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

<b>Наименование категории (группы) универсальных компетенций</b>	<b>Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)</b>
--	--	---	---

<p>Разработка и реализация проектов</p>	<p>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p>УК-2.1 Разрабатывает методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков</p> <p>УК-2.2 Осуществляет контроль реализации проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p><b>Знает:</b> методические и нормативные документы, касающиеся организации сервиса гостиничных предприятий, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков; <b>Умеет:</b> разрабатывать методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков</p> <p><b>Знает:</b> как осуществлять контроль за реализацией проекта, принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла <b>Умеет:</b> осуществлять контроль за реализацией проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p>
---	---	---	--

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
<p>Качество</p>	<p>ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>Знает:</b> стандарты качества обслуживания, показатели качества услуг и процесса обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p>ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>Знает:</b> процесс внедрения системы качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет:</b> внедрять системы менеджмента качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p>ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей</p>	<p><b>Знает:</b> методы контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг предприятий питания, измерения удовлетворенности потребителей и персонала</p> <p><b>Умеет:</b> контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом</p>

			мнения потребителей
--	--	--	---------------------

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

## I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: 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;

Является дисциплиной обязательной части Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплины, которые студент должен изучить перед началом обучения по дисциплине «Управление гостевым сервисом» - «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Управление сотрудниками в инновационной экономике», «Рынок гостиничных услуг стран АТР».

Обучающийся должен быть готов к прохождению производственной практики (организационно-управленческой и преддипломной практики).

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижений:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Разрабатывает методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков	<b>Знает:</b> методические и нормативные документы, касающиеся организации сервиса гостиничных предприятий, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков; <b>Умеет:</b> разрабатывать методические и нормативные

		<p>УК-2.2 Осуществляет контроль реализации проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p>документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков</p> <p><b>Знает:</b> как осуществлять контроль за реализацией проекта, принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять контроль за реализацией проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p>
--	--	---	---

Общепрофессиональные компетенции студентов, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Качество	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	<p><b>Знает:</b> стандарты качества обслуживания, показатели качества услуг и процесса обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества</p>

		<p>ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей</p>	<p>организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает:</b> процесс внедрения системы качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет внедрять системы менеджмента качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает:</b> методы контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг предприятий питания, измерения удовлетворенности потребителей и персонала</p> <p><b>Умеет:</b> контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей</p>
--	--	--	--

## II.Трудоёмкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов).

Структура дисциплины:

№	Наименование раздела дисциплины	МС СТ	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося	Формы промежуточной
---	---------------------------------	----------	---	---------------------

			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР	Контроль	аттестации, текущего контроля успеваемости
1	Раздел 1 Теоретические аспекты гостевого сервиса	3	4		4	нет	81		Устный опрос Тесты
2	Раздел 2 Теоретические основы организации обслуживания	3	5		8				
3	Раздел 3 Психологические аспекты гостевого сервиса	3	-		6				
Итого:			9		18				Устный опрос Кейсы Реферат зачет

### **III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

#### **Раздел 1 Теоретические аспекты гостевого сервиса**

##### **Тема 1. Искренний сервис как конкурентное преимущество**

Сервисная экономика. Разнообразные подходы к определению понятия «услуга». Особенности услуги как товара. Определение понятие «обслуживание». «Формула» сервиса. Искренний сервис и стандарты обслуживания.

##### **Тема 2. Специфика гостиничной услуги**

Определение понятий «гостиничный продукт» и «гостиничная услуга». Характеристика гостиничной услуги. Ценность гостиничной услуги – как ключевое понятие гостиничного предприятия.

#### **Раздел II Теоретические основы организации обслуживания**

##### **Тема 3. Организация сервиса на гостиничных предприятиях**

Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Формы и методы обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Новые виды услуг в сфере сервиса. Качество и стандарту обслуживания на предприятиях сервиса. Пространство контакта. Процесс контакта между потребителем и исполнителем услуг. Содержание контакта.

##### **Тема 4. Психологические аспекты гостевого сервиса**

Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи. Психология процесса обслуживания. Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения обслуживающего персонала. Специфика вербального и невербального общения. Активное

слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные приемы в работе персонала с клиентами. Понятия «культура», «культура сервиса». Корпоративная культура как основа культуры сервиса. Служебный этикет и профессиональная этика. Эстетические аспекты гостевого сервиса

#### **IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

##### **Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности**

##### **Занятие 1. Сервисная деятельность: сущность, основные понятия**

1. Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание».
2. Значение сервиса в современном мире (перечислить факторы, определяющие роль сферы услуг в современном мире).
3. Факторы, влияющие на развитие сервиса.

##### **Занятие 2. Правовые основы регулирования сервисной деятельности**

1. Основные стандарты в сфере туристской деятельности в Российской Федерации. Дать краткую характеристику
2. Законы, регулирующие правоотношения в сфере услуг. Краткая характеристика
3. Решение практических задач

##### **Раздел II Теоретические основы организации обслуживания**

##### **Занятие 3-4. Организация сервиса на гостиничных предприятиях**

1. Услуга как специфический продукт
2. Ценность услуги
3. Организация обслуживания потребителя:
4. Модель обслуживания потребителей
5. Факторы, влияющие на обслуживание потребителя
6. Особенности сервисного обслуживания в туризме
7. Формы и методы обслуживания в туризме
8. Внутренний маркетинг

##### **Занятие 5 . Специфика обслуживания в контактной зоне**

1. Сущность понятия «контактная зона» Пространство контакта
2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем услуг
3. Содержание контакта
4. Особенности организации пространства контакта на предприятиях туризма

##### **Занятие 6. Качество и стандарты обслуживания на гостиничных предприятиях**

1. Понятия и сущность качества услуг
2. Модель качества услуг

3. Показатели качества услуг

### Раздел III Психология и культура сервиса

#### Занятие 7. Психология процесса обслуживания

1. Психологические аспекты сервиса
2. Общение и взаимодействие с клиентами
3. Конфликты при сервисном обслуживании
4. Работа с жалобами клиентов

#### Занятие 8. Культура сервиса и гостеприимства

1. Культура сервиса и культура обслуживания
2. Роль интерьера в культуре обслуживания
3. Гостеприимство как важнейший элемент качественного обслуживания

#### Занятие 9. Анализ состояния гостевого сервиса в гостиничных комплексах

Составление письменного отчета по предприятиям сферы гостеприимства и его защита.

## V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности	ОПК-3.1; 3.2; 3.3	<b>Знает:</b> законодательство Российской Федерации в сфере сервисной деятельности; системы международных стандартов на системы менеджмента; концепции управления качеством	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к зачету
		<b>Умеет:</b> разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; оценивать качество предоставляемых услуг гостиничными предприятиями в соответствии с установленными стандартами и с учетом мнения потребителей; внедрять системы управления качеством на гостиничный предприятиях		Вопросы к зачету

<p>Раздел II Теоретические основы организации обслуживания</p>	<p>УК- 2.1;. 2.2;. 2.3 ОПК- 3.1; 3.2; 3.3 ПК 3.1;. 3.2; 3.3; 3.4; 3.5</p>	<p><b>Знает:</b> теоретико-методологические основы проектирования; методы исследований, применяемые в других областях и адаптированные для сферы гостеприимства; техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте; системы международных стандартов на системы менеджмента; концепции управления качеством; методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса с целью осуществления сервисного обслуживания.</p>	<p>Устный опрос (УО)</p>	<p>Вопросы к зачету</p>
		<p><b>Умеет:</b> применять теоретические основы проектирования для осуществления сервисных проектов; использовать методы исследований, применяемые в других областях и адаптированные для сферы гостеприимства; техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте; разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; оценивать качество предоставляемых услуг гостиничными предприятиями в соответствии с установленными стандартами и с учетом мнения потребителей; внедрять системы управления качеством на гостиничный предприятиях</p>		<p>Вопросы к зачету</p>
<p>Раздел III Психология и культура сервиса</p>	<p>ПК- 3.1; 3.2;.</p>	<p><b>Знает:</b> методики разработки корпоративной и функциональных стратегий;</p>	<p>Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету</p>

	3.3	методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса;	
		<b>Умеет:</b> проводить диагностику лояльности персонала; проводить диагностику мотивации персонала к осуществлению сервисной деятельности; проводить диагностику корпоративной культуры и социально-психологического климата в организации.	

## VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;

- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

## **VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

1. Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920197>
2. Менеджмент в сервисе : учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Сулова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва : КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>
3. \_Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.- метод, комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. Текст: электронный. –Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1040128>
4. \_Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

### **Дополнительная литература**

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 233 с. — 978-5-394-00458-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва: КноРус, 2014. - 167 с. (4 экз.). Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>
4. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие [для бакалавров] / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М.: Дашков и К°, 2017. - 175 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:868083&theme=FEFU>
5. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 208— с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
6. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/352240>
7. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/query/?text>
8. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.
9. Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва: Федеральное агентство

по туризму, 2014. — 290 с. —Режим доступа:  
<https://www.book.ru/book/919723>

- 10.Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А Кочкурова. — М. : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9062.html>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Вестник индустрии гостеприимства. Режим доступа:  
<http://exhibition.pir.ru/digest/513>
2. Электронный журнал Hotels. Режим доступа: <http://www.hotelsmag.com/>
3. Новостной сайт Prohotel: Режим доступа: <http://prohotel.ru>
4. Новостной сайт Hotel News Resource. Режим доступа:  
<http://www.hotelnewsresource.com/>
5. Электронный журнал «Секрет фирмы». Режим доступа:  
<http://secretmag.ru/news/>
6. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа:  
<http://dvfu.ru/web/library/elib>
7. Электронно-библиотечная система «Лань» Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М». Режим доступа:  
<http://znanium.com>
8. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ. Режим доступа:  
<http://ini-fb.dvfu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>
9. Научная библиотека КиберЛенинка. Режим доступа:  
<http://cyberleninka.ru/>
- 10.Ромир холдинг - исследования рынков и сфер общественной жизни. Режим доступа: <http://www.romir.ru>
- 11.Фонд общественного мнения. Режим доступа: <http://fom.ru/>

## **VIII.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнении аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционных занятий, практических заданий, тестовых заданий, кейсов

Освоение дисциплины «Управление гостевым сервисом» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Управление гостевым сервисом» является зачет.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

## **IX МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
G 309 50 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	
G 226 84 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	
G 513 70 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	

## **X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Фонды оценочных средств представлены в приложении.