



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 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 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 2021 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства к.т.н., доцент Овчаренко Н.П.

Составители: к.и.н., доцент Барашок И.В.

Владивосток

2022

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:

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)
--	--	---	---

<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>Знает: методические и нормативные документы, касающиеся организации сервиса гостиничных предприятий, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков; Умеет: разрабатывать методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков</p> <p>Знает: как осуществлять контроль за реализацией проекта, принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла Умеет: 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>Знает: стандарты качества обслуживания, показатели качества услуг и процесса обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет: 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>Знает: 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>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>Знает: методы контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг предприятий питания, измерения удовлетворенности потребителей и персонала</p> <p>Умеет: 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	Знает: методические и нормативные документы, касающиеся организации сервиса гостиничных предприятий, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков; Умеет: 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>Знает: как осуществлять контроль за реализацией проекта, принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p> <p>Умеет: 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>Знает: стандарты качества обслуживания, показатели качества услуг и процесса обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет: 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>организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Знает: 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>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>Знает: методы контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг предприятий питания, измерения удовлетворенности потребителей и персонала</p> <p>Умеет: 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		Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося	Формы промежуточной
		СГ			

			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	Знает: 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
		Умеет: 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>Знает: 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>Умеет: 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>Знает: 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;	
		Умеет: 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. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю.В. Безрутенко. — 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.dvgu.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.