

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе»

Учебный курс «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе» предназначен для студентов по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Дисциплина «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе» включена в состав вариативной части, как курс по выбору студента.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (16 часов), практические занятия (16 часов), самостоятельная работа студентов (76 часов, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 8 семестре.

Дисциплина «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Организация сервисных услуг на транспорте», «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг», «Безопасность сервисных услуг».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: этапы организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства; типологии клиентов с целью их качественного обслуживания; эффективное взаимодействие с клиентами.

Цель приобретение теоретических знаний и практических навыков (умений) применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, для привлечения клиентов и повышения эффективности работы гостиничного предприятия.

Задачи:

– изучение производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

– изучение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг клиентам;

– формирование практических навыков эффективной работы с клиентами гостиничных предприятий.

Для успешного изучения дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- готовность к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;
- способность понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии;
- способность организовывать работу исполнителей;
- готовность применять нормативно-технологическую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знает	производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
	Умеет	планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;
	Владеет	навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
ПК-8 готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знает	современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;
	Умеет	применить современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;
	Владеет	навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в сервисе» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: интерактивного обучения: командная работа (работа в малых группах); кейс-технологии (case study – метод конкретных ситуаций); IT-технологии, а также проблемное обучение (дискуссии, перекрестные дискуссии, круглые столы, практика с постановкой проблемных вопросов, «мозговой штурм»).