

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

Учебный курс «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» предназначен для студентов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Дисциплина «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» включена в состав вариативной части как дисциплина по выбору студента.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (32 часов), практические занятия (32 часа, в том числе МАО 16 часов), самостоятельная работа студентов (44 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 гостинице» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Администрирование отелей», «Технология и организация гостиничной деятельности» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Индустриальная база гостиничных комплексов», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения».

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 – усвоение студентами теоретических знаний, формирование умений в области клиентоориентированного подхода и практических навыков применения современных сервисных технологий в процессе предоставления

услуг, для привлечения клиентов и повышения эффективности работы гостиничного предприятия.

Задачи:

- изучение психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности;
- изучение контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
- формирование практических навыков применения контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Для успешного изучения дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» 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 и общепрофессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-4 – способен осуществлять исследование рынка,	ОПК-4.1 - владеть навыками исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг;

организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	ОПК-4.2	- владеть навыками организации сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений;
	ОПК-4.3	- владеть навыками руководства по подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры;
ПК-1 - способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;	ПК-1.1	- владеть навыками применения контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	ПК-1.2	- применять параметры технологических процессов, используемых ресурсов;
	ПК-1.3	- осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: case-study– метод конкретных ситуаций, круглый стол с обсуждением конкретных ситуаций, деловая игра, дискуссии, практика с постановкой проблемных вопросов.