

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

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: усвоение теоретических основ клиентоориентированного подхода в организации обслуживания в гостинице и формирование практических навыков исследования рынка и применения современных технологий в процессе предоставления услуг потребителю.

Задачи:

- изучение теоретических основ клиентоориентированного подхода в организации обслуживания в гостинице;
- изучение методов исследования гостиничного рынка;
- формирование навыков организации сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса;
- формирование навыков организации продаж и продвижения гостиничных услуг;
- приобретение навыков самостоятельного применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем.

Результаты теоретических знаний по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» и практике соотнесены с установленными в ОПОП индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице», обеспечивает формирование у выпускника профессиональных компетенций, установленных ОПОП.

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 выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: технологическая деятельность				
<p>- разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов;</p> <p>- применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>- гостиницы и иные средства размещения,</p> <p>- технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности,</p>	<p>ПК-1 Способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>ПК-1.1 Применяет современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.</p> <p>ПК-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях гостиничной деятельности, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-1.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта</p>