

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

Учебный курс «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис.

Дисциплина «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» включена в состав дисциплин по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (32 часов), практические занятия (32 часов, в том числе с использованием 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» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Управление качеством и эффективностью 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 применения контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, для привлечения клиентов.

**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 компетенции (элементы компетенций).

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК-12 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знает	основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
	Умеет	выделять основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
	Владеет	навыками выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности;
ПК-15 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров	Знает	параметры технологических процессов, используемых ресурсов;
	Умеет	осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;

технологических процессов, используемых ресурсов	Владеет	навыками применения контроля 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: интерактивного обучения: командная работа (работа в малых группах); кейс-технологии (case study – метод конкретных ситуаций); ИТ-технологии, а также проблемное обучение (дискуссии, перекрестные дискуссии, круглые столы, практика с постановкой проблемных вопросов, «мозговой штурм»).