

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.11.2 Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

по профилю: «Гостиничная деятельность»

Квалификация (степень) выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: Моды и технологий

Кафедра-разработчик рабочей программы: «Моды и технологий»

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» являются:

- а) сформировать устойчивую установку на клиентоориентированный подход, и обучить студентов инструментам реализации этого подхода на практике;
- б) сформировать у студентов клиентоориентированное мировоззрение;
- в) обеспечить необходимую психологическую и техническую подготовку высококачественной работы с клиентом;
- г) проработать проблемные области взаимодействия с «трудными» клиентами.

2. Содержание дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания»:

Введение в дисциплину клиентоориентированный подход в сервисном менеджменте. Основы клиентоориентированного сервиса.

Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания.

Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании.

Развитие клиентоориентированных услуг населению.

Рынок CRM решений в России.

Рынок CRM-решений за рубежом.

Клиентоориентированный сервис.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) **Знать:** а) производственно-технологическая деятельность; б) разработку и применение профессиональных стандартов и технологий в менеджменте; в) формирование системы функциональных процессов менеджмента сервиса.

2) **Уметь:** а) осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности; б) работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности.

3) **Владеть:** а) культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; б) одним из иностранных языков на уровне не ниже разговорного; в) готовностью к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов.