Аннотация

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 09.06.2026 10:41:45
Уникальный программный ключ:
faa4f4d4ec2a02bcf0da3f3ee8dd6b4f4e6512d

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.ДВ.01.01 Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения учебной дисциплины «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» является овладение компетенциями в области построения долгосрочных отношений с клиентами в целях устойчивого развития компании.

Задачи учебной дисциплины:

- исследование понятия и функций клиентоориентированности в гостиничном сервисе;

- формирование устойчивой установки на клиентоориентированный подход и обучение студентов инструментам реализации этого подхода на практике;

- изучение клиентоориентированности как конкурентного преимущества гостиничной сети;

- рассмотрение лояльности клиентов как показателя клиентоориентированной деятельности предприятия гостичного сервиса,

- разработка рекомендаций по управлению взаимоотношениями с клиентами гостиничной сети.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Тема 1. Основы клиенто–ориентированного сервиса
Тема 2. Эффективное взаимодействие с клиентами гостиницы: понятие и основные технологии
Тема 3. Актуальные аспекты обслуживания потребителей
Тема 4. Технология продаж услуг на предприятиях индустрии туризма
Тема 5. CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии туризма.
Промежуточная аттестация

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» относится к дисциплинамчасти, формируемой участниками образовательных отношений.

Курс «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» основан на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства», «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства» и др.

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» является предшествующей для следующих дисциплин: «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания»,

«Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства» и др.

В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	внедрять и использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания	навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания		
методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	применять методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка	системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия		
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке		
основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.	использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.	навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия		
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык		
русский и иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	переводить различные академические (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.) и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык.	навыками перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации		
особенности выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	навыками выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных		

инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	применять методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Дисциплина "Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 108 часа, 3 зачетные еденицы.

Вид промежуточной аттестации: Зачет.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Панина Елена Александровна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна