

АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины **ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

Направление подготовки бакалавров 43.03.03 - «Гостиничное дело»

Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»

Кафедра КОММЕРЦИИ И ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель изучения дисциплины	<p>- развитие у студентов личностных качеств и формирование общекультурных и профессиональных (организационно-управленческих, аналитических, научно-исследовательских) компетенций;</p> <p>- выработка практических навыков правил и технологий обслуживания корпоративных клиентов, методов их привлечения и удержания.</p>
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и основные отличия работы с корпоративными клиентами 2. Сегментация корпоративных клиентов 3. Привлечение корпоративных клиентов 4. Модели продаж на B2B рынке 5. Выбор эффективной модели продаж на B2B рынке 6. Методика возврата ушедших корпоративных клиентов 7. Программа лояльности для корпоративных клиентов 8. Принципы построения работы с корпоративными клиентами
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	<p>ПК-6 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;</p> <p>ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.</p>
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины	<p>«Сервисная деятельность», «Поведение потребителей», «Гостиничная деятельность»</p>
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия, относящиеся к обслуживанию корпоративных клиентов гостиничного предприятия; - методы и особенности обслуживания корпоративных клиентов гостиничных предприятий; - основные требования, предъявляемые корпоративными потребителями услуг гостиничных предприятий (ПК-6); - технологии разработки и формирования услуг для корпоративных клиентов гостиничного предприятия (ПК-6); - современные технологии оказания услуг корпоративным потребителям (ПК-11); - сущность и специфику гостиничных услуг как современной концепции управления деятельностью в условиях рынка с ориентацией на корпоративных клиентов (ПК-11) <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулировать цели, которых достигнет гостиничное предприятие за счет введения новых дополнительных услуг для корпоративных клиентов (ПК-6); - формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям корпоративных потребителей (ПК-

	<p>11);</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать эффективность оказания различного рода дополнительных гостиничных услуг с точки зрения корпоративных потребителей (ПК-6); - анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию (ПК-11); - подобрать наиболее подходящие технологии оказания дополнительных услуг и формы обслуживания корпоративных потребителей, на основе требований существующих и потенциальных клиентов (ПК-11). <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами анализа и обобщения информации, полученной в результате исследования корпоративных потребителей гостиничных услуг (ПК-6, ПК-11); - способностью анализировать взаимосвязь между функциональными стратегиями компании с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-6); - навыками исследовательско-аналитической деятельности, прогнозирования и моделирования с целью разработки и реализации оптимальных управленческих решений (ПК-6); - способностью применять инструментарий стратегического маркетинга с целью выработки долгосрочных решений, стоящих перед современными гостиничными предприятиями (ПК-11); - навыками проведения исследования потребностей корпоративных потребителей в различных видах гостиничных услуг (ПК-11).
Используемые инструментальные и программные средства:	Презентации (Power Point), электронные учебные материалы в Интернет, электронные рассылки по E-mail, рабочие тетради
Формы текущего контроля:	Контрольные работы, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, доклады, кейсы), рейтинг-контроль
Форма промежуточного контроля:	Экзамен

Составитель аннотации

Заведующий кафедрой КиГ

Председатель учебно-методической комиссии
направления 43.03.03



О.И. Ирина

О.Б. Ярь

О. П Полоцкая