

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.05.2023 11:17:59
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb230c34712ee004496512d

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.В.02 Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело программа магистратуры Гостиничная деятельность

Цель учебной дисциплины – формирование у магистров теоретических знаний в области организации и проведения бенчмаркетинга на предприятиях индустрии туризма и общественного питания, умение применять полученные знания на практике, выработка умений и навыков внедрения и использования инструментов бенчмаркинга с учетом их особенностей.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- раскрыть теоретические основы бенчмаркинга: сущность бенчмаркинга, история развития бенчмаркинга, его особенности;
- изучение видов бенчмаркинга: конкурентный бенчмаркинг, бенчмаркинг лояльности клиентов, функциональный бенчмаркинг, стратегический бенчмаркинг.

Основные блоки и темы дисциплины. Теоретико-методологические основы бенчмаркетинга в индустрии гостеприимства и общественного питания. Основные виды бенчмаркетинга и их особенности в сфере гостеприимства. Организация бенчмаркетинга. Информационное обеспечение бенчмаркетинга. Конкурентный бенчмаркетинг. Функциональный бенчмаркетинг. Экономический эффект от использования бенчмаркетинга.

Дисциплина «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие компетенции:

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

Индикаторы достижения компетенций:

УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними;

УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению;

УК-1.3. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов.

ПКУВ-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий

Индикаторы достижения компетенций:

ПКУВ-4.1. Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства;

ПКУВ-4.2. Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства;

ПКУВ-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства

В результате освоения дисциплины магистр должен:

знать: общие понятия о бенчмаркетинге (ПКУВ-4); цели и задачи бенчмаркетинга в индустрии гостеприимства (ПКУВ-4); типы, виды и процессы бенчмаркетинга на гостиничных предприятиях (ПКУВ-4); этапы проведения бенчмаркетинга (ПКУВ-4); психологические аспекты проведения бенчмаркетинга (ПКУВ-4); пути и направления повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия посредством

знать: теоретические основы сервисной деятельности и формирование гостиничного продукта с использованием клиентоориентированных технологий; теории потребностей потребителей, имеющих различия этнокультурных, исторических и религиозных традиций; роль клиентоориентированности в удовлетворении потребностей потребителей гостиничного сервиса (УК-4, ПКУВ-3);

уметь: применять клиентоориентированные технологии при формировании гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; организовать процесс обслуживания разных типов потребителей; использовать коммуникативные навыки клиентоориентированного персонала (УК-4, ПКУВ-3);

владеть: технологиями клиентоориентированного подхода при удовлетворении потребностей различных типов клиентов гостиницы (УК-4, ПКУВ-3).

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой и завершается зачетом.

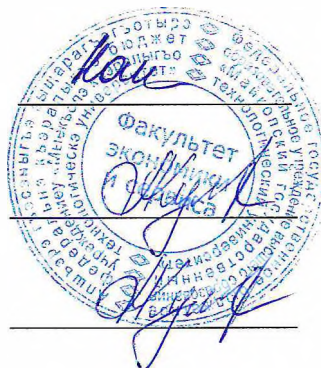
Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов, 3 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: зачет.

Разработчик:
канд. социол. наук, доцент

Зав. выпускающей кафедрой

Руководитель магистерской программы



Панина Е.А.

Кумпилова А.Р.

Кумпилова А.Р.