

**Аннотация дисциплины «Управление взаимоотношениями с клиентами
в индустрии туризма и гостеприимства»
для направления подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: Международный и национальный туризм
заочная форма обучения**

Целью изучения дисциплины «Управление взаимоотношениями с клиентами в индустрии туризма и гостеприимства» является приобретение практических навыков (умений) применения методов и технологий эффективного управления процессом привлечения клиентов и продаж гостиничных продуктов для повышения эффективности работы гостиничного предприятия.

Задачи дисциплины:

- изучение видов, этапов организации обслуживания клиентов гостиниц и продаж услуг;
- изучение методов управления взаимоотношениями с клиентами;
- формирование практических навыков эффективной работы с клиентами гостиничных предприятий;
- формирование навыков активных оптовых и розничных продаж гостиничных продуктов.

Дисциплина «Управление взаимоотношениями с клиентами в индустрии туризма и гостеприимства» входит в раздел обязательных дисциплин вариативной части профессионального цикла основной образовательной программы (ООП) магистратуры по направлению подготовки 101100.68 Гостиничное дело.

Дисциплина логически и содержательно связана с дисциплиной базовой части общенаучного цикла ООП – «Правовое обеспечение гостиничной

деятельности», а также с дисциплиной базовой части профессионального цикла ООП – «Организационное проектирование и управление проектами» и с дисциплиной «Управление персоналом гостиничного предприятия», а также опирается на знания и практические навыки, полученные в ходе изучения базовых дисциплин и других дисциплин экономического профиля.

Дисциплина изучается во втором и третьем семестрах первого и второго годов обучения в магистратуре и требует знаний магистрантов, полученных при обучении по программе магистратуры об основах гостиничной деятельности в Российской Федерации, психологии, общем менеджменте, экономике гостиниц, финансово-экономической деятельности предприятий гостиничной индустрии.