

Аннотация дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)	Взаимодействие с клиентами
Содержание дисциплины (модуля)	Основы профессиональной коммуникации. Виды коммуникации. Психологические аспекты профессиональной коммуникации. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем. Жалобы клиентов. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями здоровья. Обслуживание VIP-гостей в гостиничном бизнесе. Обслуживание иностранных туристов.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75196.html 2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52212.html .— ЭБС «IPRbooks»
Дополнительная литература	1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44191.html .— ЭБС «IPRbooks». 2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52065.html .— ЭБС «IPRbooks»

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022