

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 12:27:20

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e09375e3ba2f58486412a1c8ef906

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Взаимодействие с клиентами турпредприятия
Содержание	Основы профессиональной коммуникации. Виды коммуникации. Психолингвистические 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.
Реализуемые компетенции	УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции УК-4 Знать: - основные филологические термины и понятия; - основные нормы русского языка; - признаки функциональных стилей русского языка; - правила построения устных и письменных монологических и диалогических высказываний. Уметь: - выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения; - использовать различные словари для решения конкретных коммуникативных и познавательных задач; - распознавать и исправлять отдельные речевые ошибки в устной и письменной речи. Владеть: - навыком построения публичных выступлений различных жанров; - нормами устной и письменной речи.
Трудоемкость, з.е.	2 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 2 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. 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. — 978-5-94774-643-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52212.html
Дополнительная литература	1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. 2. Иган Джон, Маркетинг взаимоотношений: анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений : учебник / Иган Джон ; пер. Е.Э. Лалаян. - 2-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 375 с.

