

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 17:34:25

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Взаимодействие с клиентами
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); ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции УК-4 Знать: - основы профессиональной коммуникации; - психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; - правила и требования делового этикета. Уметь: - вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры; - анализировать, диагностировать и разрешать коммуникативные конфликты. Владеть: - аргументацией в профессиональной коммуникации; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессионального и межличностного взаимодействия. Код компетенции ОПК-3 Знать: - теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в индустрии гостеприимства; - типологию потребителей и их поведения применительно к гостиничной сфере; - способы совершенствования видов речевой деятельности; - стандарты качественного гостиничного обслуживания и способы обеспечения стандартов качества. Уметь: - организовать общение в профессиональной деятельности; - находить организационно-управленческие решения и готовностью

	нести за них ответственность; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - организовывать и контролировать выполнение технологических процессов и в гостиничной деятельности. Владеть: - психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; - навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы. - навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами гостиничной индустрии; - навыками эффективного общения с потребителями гостиничного продукта; - навыками профессиональной деятельности в соответствии с запросами различных групп потребителей.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 3 семестр
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»