

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 2020-11-19 14:45

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd408c9275c7ba2f58486412a1c0f96ff

## Аннотация к рабочей программе дисциплины

Наименование дисциплины	Взаимодействие с клиентами	
Краткое содержание дисциплины	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.	
Результаты освоения дисциплины	Осуществляет внутренние и внешние профессиональные к 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	
<b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>		
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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/75196.html">http://www.iprbookshop.ru/75196.html</a> 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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/52212.html">http://www.iprbookshop.ru/52212.html</a> .— 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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/44191.html">http://www.iprbookshop.ru/44191.html</a> .— 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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/52065.html">http://www.iprbookshop.ru/52065.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»	