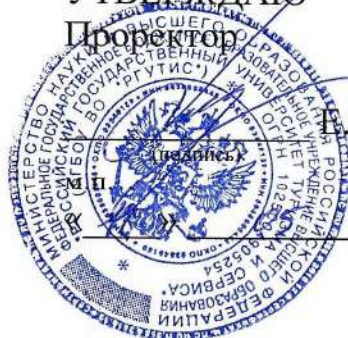


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор



Т. С. Погребова

2022 г.

**АННОТАЦИЯ К СОДЕРЖАНИЮ
ПРОГРАММЫ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Клиенториентированный сервис в туризме»**

1. Аннотация программы

1.1. Цель программы – приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, связанных с процессом туристского обслуживания в фокусе клиенториентированности с учетом особенностей современного потребителя. Для последующего применения на практике слушателям предлагаются надежные техники обслуживания, помогающие выстраивать с клиентом турафиса долговременные отношений доверия и взаимной выгоды. Основной акцент в программе сделан на индивидуализации обслуживания; на базе современных знаний в области социальной психологии представлены наиболее продуктивные подходы к формированию эффективной коммуникации с клиентами разных социальных, демографических групп, а также клиентами, имеющими особенности проявления темперамента, конфликтными, с особенностями здоровья и др. Существенная часть программы посвящена практике письменной коммуникации в туризме, на основе реальных кейсов даются рекомендации по работе с жалобами и негативными отзывами клиентов.

1.2. Планируемые результаты освоения программы:

– усовершенствованные и полученные новые знания в области: основных направлений индивидуализация обслуживания в современном туризме; особенностей коммуникации с современным потребителем туристских услуг; основных клиенториентированных техник и технологий; в туризме; современные подходы к формированию безбарьерной коммуникации, в том числе с конфликтным и особенным клиентом

– умения: анализировать ситуацию делового общения в туризме с позиций клиенториентированного подхода; находить и применять релевантные приемы и методы повышения клиенториентированности бизнеса на основе современных социально-психологических знаний;

– практический опыт применения клиенториентированного подхода в профессиональной деятельности в туризме.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование

1.4. Трудоемкость обучения Трудоемкость обучения по программе составляет 72 академических часа. Включает контактную работу с преподавателем в формате лекций и семинаров, самостоятельную работу слушателей Программы, работу с материалами онлайн курса и итоговую аттестацию.

1.5. Форма обучения – заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.6. Форма итоговой аттестации – итоговое тестирование.