

## Программа

### «КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ»

| Код  | Тема лекционного (практического) занятия   | Количество часов |
|--|--|------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1. Основы организации деятельности гостевых домов</b>  |  |                  |
| 1.1.   | Понятие и классификация гостевых домов.  | 6                |
| 1.2.   | Правовые аспекты организации гостевого дома.   | 6                |
| 1.3.   | Особенности управления гостевым домом.   | 6                |
| 1.4.   | Организация приема гостей в гостевом доме.   | 6                |
| 1.5.   | Стандарты качества обслуживания в гостевом доме  | 6                |
| <b>МОДУЛЬ 2. Коммуникативная компетентность персонала как фактор<br/>эффективности туристского предприятия</b> |  |                  |
| 2.1.   | Понятие коммуникации. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные знания, умения, способности. | 8                |
| 2.2.   | Типы потребителей туристских услуг.  | 6                |
| 2.3.   | Управление контактом с потребителем.   | 6                |
| 2.4.   | Исследование потребностей посетителя гостевого дома.   | 7                |
| 2.5.   | Управление возражениями. Работа с жалобами и претензиями.  | 6                |
| 2.6.   | Презентация гостевого дома.  | 7                |

**Итог обучения:** итоговый экзамен в форме тестирования