

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



Е. С. Погребова

2022 г.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПРОГРАММЫ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Клиенториентированный сервис в туризме»**

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование дисциплин	Трудоёмкость, час	Всего, контактной работы с преподавателем, ак. час.	Контактная работа с преподавателем, ак. час.		СРС, ак. час
			Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	
1	2				6
1. Клиентоориентированность как философия турбизнеса	16	4	2	2	12
2. Основные тренды потребительского поведения	16	2		2	14
3. Базовый инструментарий клиентоориентированности в туризме	16	2	2		14
4. Подходы к формированию безбарьерной коммуникации в туризме	12	2		2	10
5. Особенности диалога с конфликтным и особенным клиентом в туризме	14	2		2	12
Итоговая аттестация (зачет по итогам тестирования)					
Итого	72	12			60