

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Г.Р. ДЕРЖАВИНА»**

**НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ РЕКРЕАЦИОННО-ТУРИСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «НОРТ»**

**Аннотация дополнительной образовательной программы  
«Разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания»**

**Вид:** дополнительное образование

**Подвид:** дополнительное профессиональное образование

**Программа:** программа повышения квалификации

**Объем:** 72 часа

**Форма(ы) обучения:** очная/очно-заочная/с применением дистанционных образовательных технологий

Цель программы: направлена на формирование новых и развитие имеющихся компетенций, необходимых для эффективного выполнения должностных обязанностей специалистов области туризма и гостеприимства. Программа разработана на основе квалификационных характеристик должностей работников организации сферы туризма Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих и требования ФГОС ВО к результатам освоения образовательных программ:

**Учебный план программы повышения квалификации**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час	Ауд. занятия, час	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1	Разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания	18	4	12	2
2	Стандарты и технологии обслуживания гостей в средстве размещения	18	4	12	2
3	Формирование лояльности клиента	18	4	12	2
4	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов	18	4	12	2
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>8</b>

**Составитель(и) программы:**

**К.э.н., доцент Шевяков А.Ю., к.э.н., доцент Мачалкин С.Е., к.э.н., Зобова Е.В., к.п.н., доцент Морева С.Н.**