

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

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

**Аннотация дополнительной образовательной программы  
«Качество туристических услуг: работа с жалобами и рекламациями»**

**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: получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере туризма (способность анализировать жалобы и рекламации клиентов, которые позволяют выявить слабые места в обслуживании и реструктурировать этот процесс с помощью стратегий восстановления качества обслуживания).

В результате обучения слушатели овладевают знаниями, необходимыми и достаточными для обеспечения качества работы средств размещения и других объектов индустрии туризма.

**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	Законодательная база деятельности предприятий сферы туристических услуг	18	4	12	2
2	Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов	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.**