

Утверждено
Директор ООО «ИНФОУРОК»
В.А. Шишко

Курс повышения квалификации «Внедрение корпоративных стандартов в сфере туристического обслуживания»

Учебная программа курса

Цель	Совершенствование профессиональных знаний и навыков слушателей в области внедрения корпоративных стандартов в сфере туристического обслуживания
Задачи	1. Изучить современные тенденции и требования в области туристского обслуживания. 2. Провести анализ существующих корпоративных стандартов туристского обслуживания в различных компаниях. 3. Рассмотреть ключевые аспекты разработки концепции корпоративных стандартов туристского обслуживания, учитывающей особенности целевой аудитории и специфику компании. 4. Изучить ключевые показатели качества обслуживания туристов и разработка механизмов их измерения. 5. Рассмотреть систему обратной связи с клиентами для оценки уровня удовлетворенности и выявления потребностей. 6. Проанализировать специфику обучающих программ и материалов для персонала по новым корпоративным стандартам обслуживания. 7. Изучить особенности взаимодействия с туристическими агентствами и партнерами.
Категории обучающихся	Руководители туристических компаний и агентств, ответственные за разработку и внедрение корпоративных стандартов, менеджеры по развитию бизнеса в сфере туризма, менеджеры по продажам в туристических компаниях, специалисты по маркетингу и рекламе в сфере туризма, специалисты по управлению персоналом, ответственные за формирование и поддержание корпоративной культуры, включая стандарты обслуживания
Оценка качества	Промежуточная аттестация в форме тестов, итоговое тестирование
Форма обучения	Заочная с использованием дистанционных образовательных технологий. Информация о форме обучения в удостоверение не вносится
Прогнозируемые результаты	В результате освоения программы обучающийся должен: Знать: - основные принципы разработки корпоративных стандартов туристского обслуживания; - методы анализа потребностей клиентов и формулирования стандартов с учетом этих потребностей; - современные технологии и инструменты для контроля и оценки выполнения стандартов; - методы обучения персонала и мотивации к соблюдению стандартов. Уметь: - анализировать потребности клиентов и выявлять основные требования к обслуживанию; - формулировать корпоративные стандарты, учитывая специфику туристической индустрии и требования клиентов; - использовать современные технологии для контроля и оценки выполнения стандартов обслуживания; - разрабатывать и внедрять методы обучения персонала, способствующие соблюдению стандартов. Владеть навыками: - создания эффективной системы корпоративных стандартов туристского обслуживания; - улучшения клиентского опыта через внедрение стандартов обслуживания; - повышения конкурентоспособности компании за счет разработки и внедрения стандартов обслуживания; - оценки эффективности стандартов и их корректировки в соответствии с изменяющимися потребностями клиентов и требованиями рынка.
Выдаваемый документ	По окончании курса обучающийся получит печатное удостоверение о повышении квалификации установленного образца. Удостоверение высылается Почтой России