

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.03.2024 10:57:09

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Аннотация к Модулю 6. Управление конфликтами

Изучение модуля предусматривает освоение 3-х тем и направлено на формирование профессиональных компетенций, продиктованных следующими нормативными документами:

–приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. N 282 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц»;

–приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. N 659 н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;

– приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 913 н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»:

- способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно- коммуникативных технологий;

- способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы туризма и гостеприимства

Темы и содержание модуля представлены в таблице.

Таблица

Наименование тем	Содержание
Тема 6.1 Понятие и виды конфликтов в индустрии туризма и гостеприимства	Изучение видов конфликтных ситуаций в туризме и гостеприимстве.
Тема 6.2 Стратегии разрешения конфликтов	Анализ способов управления конфликтной ситуацией и конфликтами.
Тема 6.3 Этическая защита	Рассмотрение особенностей этического регулирования конфликтов в сфере туризма и гостеприимства.

