

Код та назва дисципліни	1-241-6 Тренінг-курс: робота з запереченнями в готелях та ресторанах
Рекомендується для галузі знань <sup>2</sup> (спеціальності, освітньої програми)	24 Сфера обслуговування 241 Туризм (ОП Готельно-ресторанна справа)
Кафедра (вказати офіційний шифр)	Туристичного бізнесу та гостинності
П.І.П. НПП (за можливості)	канд. екон. наук Гапоненко С.О.
Рівень ВО	перший (бакалаврський)
Курс, семестр (в якому буде викладатись) <sup>3</sup>	3 курс, 5 семестр
Мова викладання	українська
Пререквізити <sup>4</sup> (передумови вивчення дисципліни)	базові знання: основні поняття та терміни
Що буде вивчатися	Техніки роботи з різними типами заперечень в теорії та на прикладах. Етапи роботи із запереченнями в продажах. Базові техніки роботи з клієнтами.
Чому це цікаво/треба вивчати	Відповідати на запити гостей щоразу трішки краще – це той необхідний баланс, що дозволяє готелям та ресторанам успішно конкурувати в умовах сучасного ринку.
Чого можна навчитися (результати навчання)	Знання: основні типами заперечень; етапи роботи із запереченнями. Уміння: Оволодіють базовими техніками роботи із запереченнями та скаргами. Алгоритмами виходу із суперчливих професійних ситуацій.
Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)	В результаті тренінгу студенти отримають розуміння реальної ролі заперечень і довіри у продажах, підвищать особисту ефективність при обробці заперечень і будуть успішно закривати угоди..
Інформаційне забезпечення	Навчально-методичний комплекс дисципліни; законодавчо-нормативні акти; навчально-методичні та наукові джерела, відкрита інформація та рекламна продукція реальних підприємств, довідкові матеріали
Види навчальних занять (лекції, практичні, семінарські, лабораторні заняття тощо)	Тренінг-курс з використанням активних інформаційно-комунікаційних технологій
Вид семестрового контролю	Диференційний залік
Максимальна кількість здобувачів <sup>5</sup>	15
Мінімальна кількість здобувачів <sup>5</sup> (тільки для мовних та творчих дисциплін)	-

Декан факультету

\_\_\_\_\_

Тетяна ГРИНЬКО