

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (СИТУАЦИИ)

Anna Zelenková

TETVET, Minsk 2013

УСТНАЯ РЕЧЬ

телефонные разговоры (администрация, турагентство)

приём заказов (турагентство, объекты размещения, администрация)

запрос информации

дать информацию, подтверждение информации

совет, рекомендация

оказание помощи клиентам (при выборе дестинации, вида отдыха)

объяснение (при работе с клиентом - тип размещения, пакет данных из каталога, буклета)

чтение числовых данных (цены, тарифы, количество комнат, кроватей, прибыль и т.д.)

презентация (самого себя, объекта, отдела, проекта и т.д.)

описание маршрута, оборудования отеля/ванной

сопровождение туристов: описание достопримечательностей
объяснение - объявление - сообщение программы

встреча и прощание с гостями

участие в совещаниях/деловых переговорах: дискуссия, перебить кого)

чтение данных с графиков

подготовка конференций – коммуникация на нескольких уровнях

участие в собеседовании

вопросы, ответы

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (СИТУАЦИИ)

Anna Zelenková

TETVET, Minsk 2013

ПИСЬМЕННАЯ РЕЧЬ

письменная форма/ сделать заметку с телефона во время разговора

запись числовых данных

заполнение форм (заказ, подтверждение оплаты)

Деловая переписка - корреспонденция:

- запрос информации (запрос)
- предоставить информацию
- написание жалобы
- ответ на жалобу
- писать отчеты
- CV
- заявление о приеме на работу

составление текста для буклета, листовки, флаера

объявление (ежедневная программа в отеле, в центре)

программа экскурсии

составление маршрута (время, программа, место встречи, транспорт)

| |
|-------------|
| ТЕМЫ |
|-------------|

объекты размещения – гостиница/курорт администрация

ресторан

турагентство

туроператор

авиакомпания

туристская дестинация отдыха

отношения с клиентами

занятость в сфере туризма

национальное агентство по туризму

реклама, маркетинг

**SWOT анализ (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы
рынка)**

деятельность гида

организация конференций