

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.08.2025 11:49:33
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

ООО «ЭЙБИАР ХОСПИТАЛИТИ»

Генеральный директор

Е.А. Боровских

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. ректора РМАТ

В.А. Жидких

**Программа повышения квалификации
«Путь гостя как (С)М) ДНК гостевого опыта: от теории к практике»
(код 14-13)
16 часов**

Автор программы:

Е.А. Боровских

Директор Центральных туристских курсов к.пед.н., доцент Г.И. Зорина

г. Химки
2025г.

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Программа повышения квалификации, реализуемая частным образовательным учреждением высшего образования «Российская международная академия туризма» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и с учетом профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н, постановления правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения» и постановления правительства РФ от 27 декабря 2024 г. №1952 «Об утверждении правил классификации средств размещения и правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии».

Освоение образовательной программы дает право выпускнику заниматься профессиональной деятельностью в сфере управления предприятиями, осуществляющими гостиничную деятельность.

1.2. Нормативные документы для разработки программы повышения квалификации

- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ);
- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 (далее – ФГОС ВО);
- Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н;
- Постановление правительства РФ от 27 декабря 2024 г. №1952 «Об утверждении правил классификации средств размещения и правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии»;
- Постановление правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения».

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника по программе повышения квалификации

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме; оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания).

Перечень планируемых результатов обучения по программе повышения квалификации.

Результаты освоения программы повышения квалификации определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС ВО.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

Н п/п	Код профессионального стандарта	Наименование области профессиональной деятельности. Наименование профессионального стандарта
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)		
1.	33.007	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный N 37395)

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	Код	Уровень (подуровень) квалификации
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/01.6	6
				Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02.6	6
				Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/03.6	6

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие общепрофессиональные компетенции:

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в сфере гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания.	Знает профессиональные стандарты обслуживания, роль технологии и организации обслуживания в предпринимательской деятельности гостиничных предприятий и предприятий питания, термины, категории и объекты гостеприимства и составляющие элементы обслуживания в сфере гостеприимства, особенности обслуживания и организации питания туристов на предприятиях питания различных типов, технологические новации и современные программные продукты, отечественный и зарубежный опыт в области

		технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах. Умеет применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, технологические новации и специализированные программные продукты, организовывать и контролировать процессы обслуживания, применять на практике принципы, методы, модели, технологии и организации обслуживания в предприятиях общественного питания. Владеет навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности и современным программным обеспечением в туристской деятельности, методами нахождения наиболее выгодных условий предоставления качественных услуг, навыками внедрения и использования основных правил предоставления услуг и методов анализа на производстве.
--	--	--

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает	Знает основные направления и принципы, цели и задачи деятельности структурных подразделений предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. Умеет осуществлять текущее и перспективное планирование деятельности структурных подразделений предприятия

	текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	сферы гостеприимства и общественного питания, оценивать их потребности в ресурсах и персонале. Владеет навыками формирования осуществления функционирования бизнес-процессов предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.
--	---	--

Категории обучающихся: к освоению программы повышения квалификации допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное (сотрудники средств размещения, потенциальные работники индустрии гостеприимства) и (или) высшее образование (руководители, заместители руководителей, линейные руководители, администраторы); лица, получающие среднее профессиональное (руководители среднего звена) и (или) высшее образование (руководители высшего звена)

При освоении программы повышения квалификации параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании.

Область профессиональной деятельности – «Гостиничное дело. Гостиничный и туристский бизнес».

Форма обучения: заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий.

Срок обучения: 3 дня.

Трудоемкость программы: 16 часов.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля, программы	Объем, ч	Промежуточная аттестация
1	Путь гостя как (СJM) ДНК гостевого опыта: от теории к практике	14	
2	Итоговая аттестация	2	Зачет
	ИТОГО	16	

Календарный учебный график

1 раздел	Итоговая аттестация
1 -2 день	3 день

Продолжительность программы может быть увеличена по желанию слушателя. Ограничений не установлено.

2.2. Учебная программа

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Осваиваемые компетенции	Темы
1	Путь гостя как (СJM) ДНК гостевого опыта: от теории к практике	ОПК-1 ПК-1	Гостеприимные хозяева - мы работаем в индустрии сервиса. Основные ценности индустрии гостеприимства. Вовлечение команды в особый мир сервиса, работающего с заботой о гостях. Продуктивность команд, через придание смыслов роли каждого в обслуживании гостя. Проработка ключевых этапов заботы о госте. Путь гостя в отеле (Customer JourneyMap). Ключевые точки касания (touchpoints) и их влияние на удовлетворенность гостей.

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Итоговое тестирование

Итоговая аттестация осуществляется посредством компьютерного теста.

1. Дайте определение пути гостя.
2. Какие основные точки касания с гостем есть в классическом бизнес-процессе сервиса?
3. Почему CJM называют "ДНК гостевого опыта"? Какую фундаментальную роль она играет в управлении впечатлениями гостя?
4. В чем заключается главное отличие CJM от стандартного процесса продаж или воронки?
5. Какие дополнительные услуги можно продавать, используя принцип построения эффективного пути гостя?
6. Опишите, какую роль на пути гостя играют "точки касания". Приведите примеры из индустрии гостеприимства.
7. Какие конкретные действия персонала могут способствовать созданию атмосферы исключительного сервиса в отеле?
8. Где на карте пути гостя чаще всего находятся "болевы точки"? Приведите пример и опишите, как их выявление влияет на бизнес-показатели.
9. Как с помощью CJM выявить и проанализировать разрыв между ожиданиями гостя и фактически полученным опытом?
10. Кто в компании должен быть задействован в создании и, что важнее, в регулярном обновлении CJM? Почему это не может быть задачей только маркетингового отдела?
11. Опишите, как CJM помогает в создании персонализированного опыта для гостя.

Шкала оценки выполнения оценочного средства «Тест итоговой аттестации»

Критерии оценки	Оценка
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 50% заданий	не зачтено
Выполнено от 51 до 100 % заданий	зачтено

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература:

1. Джанджугазова Е.А. Управление качеством гостиничных услуг: учебник. М.: Дашков и К, 2020. 276 с.
2. Калашников, И. В. CRM-маркетинг. Большая энциклопедия / И. В. Калашников, А. В. Дорофеев. — Москва : Эксмо, 2021. — 430 с.
3. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник. 6-е изд. М.: Юрайт, 2021. 895 с.

Статьи

1. Абрамов А.И., «К роли лидера готов: почему надо делать ставку на программы развития талантов» // электронный журнал e-executive.ru. 2025, март
2. Богданов Е.И., Чудновский А.Д. "Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства" // Сервис plus. 2019. Т. 13. № 2. С. 22-31.
3. Бейли, Э. Практическое руководство по Customer JourneyMapping / Э. Бейли // [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2018/09/a-practical-guide-to-customer-journey-mapping.php>

Материально-технические условия реализации программы

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде РМАТ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории РМАТ, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

доступ к учебным планам, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам модулей;

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;

проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Обучающимся обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен в программе и подлежит обновлению (при необходимости).

Требования к кадровым условиям реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками РМАТ, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников РМАТ отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.