

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.08.2025 12:57:58
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
«Исключительный сервис - в гостях, как дома»**

(код 14-12)

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:

N 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-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает основы производственно-экономических показателей деятельности предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.
	ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.	Умеет определять, анализировать, оценивать основные производственные экономические показатели предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с целью обеспечения экономической эффективности.
	ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность организаций в сфере гостеприимства и общественного питания	Владеет способами анализа производственно-экономических показателей предприятия сферы

		гостеприимства и общественного питания для принятия экономически обоснованного управленческого решения.
--	--	---

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения
ПК-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	<p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>	<p>Знает подходы и принципы обслуживания, методики разработки внутрифирменных регламентов и корпоративных стандартов.</p> <p>Умеет разрабатывать и внедрять внутрифирменные регламенты и корпоративные стандарты обслуживания гостей в деятельность предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеет навыками прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>

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: 3дня.

Трудоемкость программы: 16 часов.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля, программы	Объем, ч	Промежуточная аттестация
1	Исключительный сервис - в гостях, как дома	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	Исключительный сервис - в гостях, как дома.	ОПК-5 ПК-5	Путь гостя в отеле (Customer JourneyMap). Ключевые точки касания (touchpoints) и их влияние на удовлетворенность гостей. Стандарты сервиса: корпоративная культура и её роль в поддержании качества сервиса. Гость в центре сцены: сервис, который продает Роль storytelling в создании персонализированного гостевого опыта. Как топовые отели создают wow-эффект?

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Итоговое тестирование

Итоговая аттестация осуществляется посредством компьютерного теста.

1. Какие аспекты обслуживания в отеле, на ваш взгляд, наиболее влияют на общее впечатление гостя?
2. Как вы оцениваете важность персонализированного подхода в обслуживании гостей по сравнению с стандартизированными процедурами?
3. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, могут повысить уровень удовлетворенности гостя в отеле?
4. Как вы считаете, насколько важна обратная связь от гостей для улучшения качества сервиса в отеле?
5. Какие конкретные действия персонала могут способствовать созданию атмосферы исключительного сервиса в отеле?
6. Как вы оцениваете роль технологий в предоставлении высококачественного сервиса в современных отелях?
7. Какие меры, на ваш взгляд, могут помочь удержать постоянных гостей и сделать их пребывание в отеле особенным?
8. Как вы думаете, насколько важна атмосфера и дизайн отеля для создания положительного впечатления у гостей?
9. Какие примеры исключительного сервиса вы встречали в других отелях и хотели бы видеть у себя?
10. Как вы оцениваете влияние корпоративной культуры отеля на качество обслуживания гостей?

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. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник. 7-е изд. Минск: Новое знание, 2019. 368 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., «Как создать культуру значимости в компании: меня ценят, мой вклад важен» // электронный журнал e-executive.ru. 2025, май
2. Богданов Е.И., Чудновский А.Д. "Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства" // Сервис plus. 2019. Т. 13. № 2. С. 22-31.
3. Гаранина О.Д. "Методы создания 'wow-эффекта' в гостиничном сервисе" // Современные проблемы сервиса и туризма. 2021. Т. 15. № 3. С. 78-87.

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.