

РЕЦЕНЗИЯ
на дополнительную профессиональную программу –
программу повышения квалификации
«КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ КАК СТРАТЕГИЯ СОЗДАНИЯ
КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА»

(руководитель – Екатерина Николаевна Гаранина)

В современных условиях высокой конкуренции в индустрии гостеприимства клиентоцентричность становится ключевым фактором успеха. Программа, разработанная Федеральным ресурсным центром подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства Российского государственного университета туризма и сервиса совместно с ООО «АККОРД менеджмент групп», направлена на формирование и совершенствование компетенций, необходимых для создания уникального клиентского опыта и устойчивых конкурентных преимуществ. Актуальность программы подтверждается востребованностью услуг предприятий сферы гостеприимства, ориентированных на формирование уникального клиентского опыта с учетом индивидуальных потребностей гостей.

Программа разработана в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Программа состоит из четырех основных разделов, каждый из которых посвящен критически важным аспектам клиентоцентричности.

В разделе «Клиентоцентричность как стратегия конкурентоспособности в гостеприимстве» рассматриваются сущность концепции клиентоцентричности, методы создания уникального ценностного предложения и управления качеством услуг, включая стандарты обслуживания и бэнчмаркинг.

В разделе «Дизайн клиентского опыта, обеспечивающего конкурентные преимущества» изучаются этапы взаимодействия с клиентом, анализ точек контакта и методы создания эмоциональной связи.

В разделе «Технологии, формирующие новый клиентский опыт в гостеприимстве» освещаются цифровые инструменты (CRM, IoT, AI) и HR-платформы для персонализации сервиса и повышения лояльности персонала.

В разделе «Построение и поддержание клиентоцентричной культуры как основа устойчивого конкурентного преимущества в гостеприимстве» уделяется внимание эргономике рабочих мест, мотивации сотрудников и обучению персонала.

Программа предполагает проведение не только лекций, но и практических занятий, организацию и самостоятельной работы слушателя, что обеспечивает комплексный подход к обучению.

Программа имеет высокую практическую ценность, так как нацелена на формирование навыков разработки и внедрения клиентоцентричных стратегий, что напрямую влияет на удовлетворенность гостей и

прибыльность предприятий; предоставление инструментов для анализа и оптимизации клиентского опыта, включая использование цифровых технологий; использование технологий создания комфортных условий для персонала, что способствует повышению качества сервиса. Итоговая аттестация предполагает выполнение практико-ориентированного задания, предполагающего разработку концептуального плана стратегии и карты пути клиента (СJM), выполнение которого позволит слушателям применять полученные знания в работе.

Программа «Клиентоцентричность как стратегия создания конкурентных преимуществ в индустрии гостеприимства» является современным, хорошо структурированным и практико-ориентированным курсом. Она отвечает актуальным требованиям рынка и предоставляет слушателям необходимые инструменты для успешной работы в сфере гостеприимства. Рекомендуются для руководителей и специалистов гостиничного бизнеса, заинтересованных в повышении качества обслуживания и лояльности клиентов.

Выпускник дополнительной профессиональной программы-программы повышения квалификации будет обладать актуальными компетенциями в области формирования и использования стратегии клиентоцентричности в целях обеспечения конкурентоспособности предприятия гостеприимства.

Рецензент /ФИО, должность/

Подпись рецензента, печать

Юдина Елена Владимировна,
доцент Высшей школы туризма и
гостеприимства РГУТИС, кандидат
социологических наук, доцент

Подпись Юдиной Е.В. заверено.

*Первый проректор
ФРБОУ ВО "РГУТИС"*



Новикова Н.Г.