

## Директор отеля

Вы получите актуальные знания о современном гостиничном бизнесе, что позволит Вам организовать работу отеля в соответствии с высокими требованиями индустрии и повысить продуктивность работы отеля.

**Дата проведения:** Открытая дата

**Вид обучения:** Курс повышения квалификации

**Формат обучения:** Дневной

**Срок обучения:** 3 дня

**Продолжительность обучения:** 24 часа

**Место проведения:** г. Москва, ул. Золотая, д. 11, бизнес-центр «Золото», 5 этаж. Всем участникам высылается подробная схема проезда на семинар.

**Для участников предусмотрено:**

Методический материал, кофе-паузы.

**Документ по окончании обучения:** По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 40 часов, (Лицензия на право ведения образовательной деятельности от 08 июня 2021 г. N041442, выдана Рособrnадзором).

## Для кого предназначен

Директоров, управляющих и владельцев гостиниц; управляющих отелей, домов отдыха и пансионатов

## Особенности программы

В программе, построенной на опыте отечественных и западных компаний, слушатели познакомятся с современными тенденциями, моделями организации гостиничного дела, с передовыми концепциями, техниками, методами и инструментами управления в индустрии гостеприимства.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

## Программа обучения

**Современные тенденции в-индустрии гостеприимства.**

**Состояние и-перспективы гостиничного бизнеса в-РФ.**

**Факторы развития индустрии гостеприимства.**

**Законодательное и-нормативное регулирование деятельности.**

**Национальные стандарты в-сфере оказания услуг гостиниц.**

Модели организации гостиничного дела.

Классификация и-специфика гостиничных услуг.

### **Классификация и-структура гостиничных предприятий.**

### **Категорийность гостиниц и-классификация по-разрядам.**

#### **Лицензия и-сертификация.**

- Процесс лицензирования гостиничной деятельности.
- Определение стандартизации гостиничные стандарты.
- Документы по-сертификации гостиницы.
- Международная аттестация и-классификация гостиниц.

#### **Финансовый менеджмент в-отеле.**

- Основные финансовые показатели деятельности отеля.
- Рентабельность отеля.
- Расчет точки безубыточности.
- Запас финансовой прочности предприятия.
- Управление затратами.

#### **Маркетинг в-отеле.**

- Позиционирование отеля— расположение, услуги, цена, имидж, место в-конкурентном ряду.
- Целевая аудитория.
- Анализ тенденций бизнеса: период пребывания, дни недели, общий доход на-номер/гостя, период бронирования, проценты незаездов.
- Маркетинговые стратегии, составление бизнес-плана на-год.
- Практикум: маркетинговое исследование сайтов отелей участников курса, целевой аудитории, каналов привлечения.

#### **Продажи гостиничных услуг.**

- Основные показатели коммерческой деятельности отеля.
- Ревеню-менеджмент.
- Переход к-системе динамического ценообразования.
- Виды тарифов: открытые общедоступные, групповые, корпоративные, промотарифы, агентские, специальные.
- Программы лояльности.

Практикум: построение тарифной сетки отеля на-основе BAR— лучшей доступной цены за-номер.

#### **Электронные каналы продаж. Основные гостиничные агрегаторы, принципы взаимодействия. Продажи через собственный сайт.**

- Требования к-сайту, расположение основных информационных блоков, пользовательские сценарии. SEO, контекст.
- Рекламные кампании в-сети— настройка, контроль, эффективность.
- Сотрудничество с-системами GDS и-ADS.
- Технологии повышения рейтинга отеля на-всех бронирующих сайтах, работа с-отзывами.
- Channel Manager.

#### **Управление отделом продаж.**

- Задачи и-план.
- Цикл продаж.
- Особенности ведения переговоров с-представителями турфирм.
- Подготовка, этапы встречи, переговорный процесс, завершение сделки.
- Анализ работы и-отчетность. Мотивация сотрудников отдела.

#### **Управление бронированием.**

- Методы работы службы бронирования и-риски бронирования.
- Этапы бронирования.
- Схема обоснования цены, закрытие продажи.
- Гарантированное и-негарантированное бронирование, подтверждение заселения.
- Аннуляция бронирования.
- Логистика заявок.

#### **Служба приема и-размещения отеля: роль, структура, требования, нормы, расчеты.**

- Документы на-стойке приема.
- Заселение и-регистрация, обслуживание гостей, оформление выезда.
- Работа с-ВИП-гостями, со-сложными и-конфликтными гостями.

- Практикум по-конфликтным и-спорным ситуациям.

#### **Управление гостиничным предприятием.**

- Формы управления отелем: контракт, франчайзинг, аренда, акционерные общества.
- Организационная структура управления гостиницей.
- Выработка индивидуального стиля. Управленческий контроль.
- Менеджмент качества в-гостинице.
- Создание стандартов работы и-их-внедрение. Методы контроля качества предоставляемой услуги. Предотвращение потерь и-хищений.
- Практикум по-внедрению стандартов работы администраторов.

#### **Служба обслуживания и-эксплуатации номерного фонда.**

- Хозяйственная служба (Housekeeping).
- Стандарты и-виды уборки, технология и-алгоритм уборочных работ.
- Организация контроля качества и-скорости уборочных работ.
- Бюджет службы, планирование расходов, система закупок.

#### **Организация и-работа ресторанной службы при отеле (Food&Beverage).**

- Выбор, оптимизация и-проработка концепции службы питания в-зависимости от-типа гостиницы. Расчет ожидаемой рентабельности.
- Бюджет.
- Методы ценообразования.
- Виды и-формы организации питания в-отеле. Шведский стол. Организация работы room-service. Организация документооборота и-учет блюд ресторанной службы. Ведение учета продукции мини- баров.

#### **Система безопасности в-гостинице.**

- Создание единой интеграционной системы безопасности.
- Создание системы пожарной безопасности.
- Расследование преступлений.
- Поведение в-чрезвычайных ситуациях. Антитеррористическая безопасность.

#### **Инженерно-техническая служба отеля.**

#### **Нормативное правовое и-методическое обеспечение антитеррористической защищённости гостиниц. Организация деятельности комиссии по-категорированию. Организационно— распорядительные документы, разрабатываемые объектом.**

Категорирование гостиниц и-иных мест размещения. Обследование. Оценка антитеррористической защищенности

Подготовка исходных данных ля-категорирования. Присвоение категории объекту. Сбор информации о-системе физической защиты объекта. Составление перечня потенциально опасных участков и-критических элементов. Угрозы и-модель нарушителя. Оценка антитеррористической защищенности гостиниц. Протоколы заседаний. Акт категорирования и-обследования. Паспорт безопасности

Порядок информирования об-угрозе совершения или о-совершении террористического акта на-территории гостиницы Порядок осуществления контроля за-выполнением требований к-антитеррористической защищенности гостиниц. Поведение в-чрезвычайных ситуациях.

#### **Отбор и-комплектование кадров в-отеле.**

- Обучение и-оценка кадров отеля.
- Аутсорсинг.
- Контроль затрат на-персонал.
- Мотивационные программы.
- Стандарты обслуживания: создание, внедрение, контроль.
- Трудовой договор.
- Профстандарты.

#### **Формы и-системы оплаты труда.**

#### **Правила успешной работы персонала с-клиентами.**

- Профессиональная этика.
- Необходимые личные качества для работы в-гостинице.
- Типы клиентов, как найти правильный подход.
- Трудные гости.

#### **Проверки в-отеле. Как вести сотрудникам отеля.**

- Оформление итогов проверки.
- Рассмотрение административного дела, порядок обжалования.
- Арбитражная практика. Возможные претензии гостей.
- Комментарии к-правилам предоставления гостиничных услуг.
- Дополнительные услуги отеля и-способы их-предоставления.

## Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Маркетолог сферы гостиничного бизнеса.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Юрист сферы гостиничного бизнеса.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Эксперт по антитеррористической безопасности.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Генеральный директор отеля.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Бизнес-тренер индустрии гостеприимства.