

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 Росособнадзором).

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.

?????????: 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.