

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ПРОГРЕСС - ЦЕНТР»

**АННОТАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
«УПРАВЛЕНИЕ ОТЕЛЕМ: ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ЛУЧШИХ УПРАВЛЯЮЩИХ»**

**Уровень образования:** высшее и (или) среднее профессиональное

**Форма обучения:** очная.

**Трудоёмкость:** 45 академических часа.

**Целью** программы является совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в сфере менеджмента в индустрии гостеприимства.

**Основные разделы программы:**

Раздел 1. Управленческая структура современного отеля. Служба приема и размещения отеля. Документы на стойке приема. Заселение и регистрация, обслуживание гостей, оформление выезда. Работа с vip-гостями, со сложными и конфликтными гостями. Практикум по конфликтным и спорным ситуациям. Хозяйственная служба (Housekeeping). Взаимодействие хоз. службы со службой приема и размещения и технической службой. Стандарты уборки, виды уборки, технология и алгоритм уборочных работ. Организация форм контроля качества и скорости уборочных работ. Бюджет службы, планирование расходов, система закупок. Служба питания отеля (Food&Beverage). Выбор, оптимизация и проработка концепции службы питания в зависимости от типа гостиницы. Расчет ожидаемой рентабельности. Бюджет. Методы ценообразование. Виды и формы организации питания в отеле: завтрак, полупансион, полный пансион, все включено. A la carte. Шведский стол, буфет. Обслуживание в номерах.

Раздел 2. Финансовый менеджмент в отеле. Основные финансовые показатели деятельности отеля. Рентабельность отеля. Расчет точки безубыточности. Запас финансовой прочности предприятия. Управление затратами.

Раздел 3. Маркетинг в отеле. Позиционирование отеля – расположение, услуги, цена, имидж, место в конкурентном ряду. Целевая аудитория – кто ваш гость, настоящий и потенциальный? Сегментирование, выделение привлекательных групп. Маркетинговые стратегии, составление бизнес-плана на год. Практикум: Маркетинговое исследование сайтов отелей участников курса, целевой аудитории, каналов привлечения. Продажи гостиничных услуг. Особенности продаж в индустрии гостеприимства. Анализ тенденций бизнеса: период пребывания, дни недели, общий доход на номер/гостя, период бронирования, проценты незаездов. Основные показатели коммерческой деятельности отеля. Revenue management.

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 сайты, принципы взаимодействия. Продажи через собственный сайт отеля. Сотрудничество с системами GDS и ADS. Технологии повышения рейтинга отеля на всех бронирующих сайтах, работа с отзывами. Channel Manager. Управление бронированием. Этапы бронирования. Схема обоснования цены, закрытие продажи. Гарантированное и негарантированное бронирование, подтверждение заселения. Аннуляция бронирования. Логистика заявок. Управление отделом продаж. Задачи и план. Цикл продаж. Переговоры: подготовка, этапы встречи, переговорный процесс, завершение сделки. Анализ работы и отчетность. Мотивация сотрудников отдела.

Раздел 4. Менеджмент качества в гостинице. Создание стандартов работы и их внедрение. Методы контроля качества предоставляемой услуги. Предотвращение потерь и хищений. Новые национальные стандарты для индустрии гостеприимства. Закон о защите прав потребителей. Нормативные документы средств размещения в РФ. Международные системы классификации отелей. Российские методики оценки: сертификация, классификация. Общие требования к средству размещения, оборудованию и оснащению номеров различных категорий, квалификации персонала. Балльная оценка. Внедрение профстандартов в отеле. Пошаговая процедура внедрения профстандартов. Изменения в локальной документации внутри компании. Влияние профессиональных стандартов на систему оплаты труда работников. Практикум по внедрению стандартов работы администраторов. Создание команды в отеле. Поиск и обучение. Аутсорсинг. Контроль затрат на персонал. Мотивационные программы. Стандарты обслуживания: создание, внедрение, контроль.

Раздел 5. Юридическая консультация. Проверки в отеле. Как вести себя с инспектором и как подготовить персонал. Что проверит налоговая, Роспотребнадзор, пожарные, ФМС инспекция. Ошибки инспектора, которые можно использовать для своей защиты. Оформление итогов проверки. Рассмотрение административного дела, порядок обжалования. Арбитражная практика. Возможные претензии гостей. Комментарии к правилам предоставления гостиничных услуг. По следам Лены Летучей: за что отель обязан возвращать деньги?

**Вид итоговой аттестации:** собеседование.