

# Малый гостиничный бизнес: с чего начать и как преуспеть?

Продолжительность обучения: 24 академических часа.

Формат обучения: очные аудиторные занятия (семинар).

На успех и доходность гостиничного предприятия влияет большое количество факторов. При этом только в совокупности они могут принести ожидаемый эффект.

Семинар предназначен для тех, кто только планирует заняться гостиничным бизнесом, а также для тех, кто уже является инвестором, владельцем и начинающим управляющим малыми средствами размещения.

На семинаре вы узнаете, как эффективно спланировать отель, что требовать от архитектора-проектировщика, строителей и поставщиков. Как правильно формировать цены и услуги, предоставляемые отелем. Как создать по-настоящему комфортные условия для гостей. Где искать и как удержать гостей в отеле при минимальном бюджете.

**Эта программа проводится автором в России только в Moscow Business School.**

## Расписание

Город: Москва

Дата:

- 30 октября – 1 ноября `19
- 12 – 14 февраля `20
- 25 – 27 мая `20
- 19 – 21 августа `20

---

В результате обучения вы:

- рассмотрите основные законодательные и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность
- узнаете особенности проектирования и строительства малого отеля, который будет привлекателен для гостей и удобен в обслуживании персоналу

- узнаете требования к правильному подбору отделочных материалов, оборудования, мебели и прочих комплектующих для средства размещения
- ознакомитесь с успешными методиками и работающими процедурами в малом отеле, основанными на богатом практическом опыте автора данного семинара
- научитесь основам ведения гостиничного бизнеса со спецификой для малых средств размещения
- сможете самостоятельно успешно управлять и/или контролировать операционную деятельность малого средства размещения

Следующие темы возможно изучить отдельно:

[Малая гостиница: start-up подготовка к открытию и основные бизнес-процессы](#)

[Start-up гостиниц и иных средств размещения до 50 номеров](#)

[Основные бизнес-процессы в управлении малой гостиницей](#)

[Управление операционной деятельностью в малой гостинице](#)

## Программа семинара

### День 1

#### **Start-up гостиниц и иных средств размещения до 50 номеров**

#### **Законодательные основы и требования, регулирующие деятельность отелей до 50 номеров**

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- Классификация гостиниц и иных средств размещения (минимальные требования к средствам размещения до 50 номеров и к номерам различной категории)
- Как подготовиться и пройти классификацию средства размещения на получение категории звездности
- Санитарно-гигиенические требования к содержанию служебных и подсобных помещений с учетом ограниченных площадей малой гостиницы

#### **Особенности проектирования и строительства малого средства размещения**

- Рекомендации по выбору типа средства размещения с учетом факторов эффективной эксплуатации
- Маркетинговые исследования — как провести самостоятельно и результативно
- Значение месторасположения средства размещения с номерным фондом до 50 номеров
- Этапы от концепции до эксплуатации
- Техническое задание на проектирование — основные положения
- Типовые ошибки при проектировании. Как избежать
- Необходимость дизайн-проекта и создание индивидуального стиля средства размещения
- Анализ практических примеров дизайнерских работ (положительные и отрицательные стороны)

Практикум-кейс «Структура помещений отеля — расчет площадей в зависимости от номерного фонда и категории звездности средства размещения»

### **Системы безопасности гостиницы или иного средства размещения**

- Система мер противопожарной безопасности и безопасности инженерии
- Система мер по организации требуемой безопасности на входе в отель и в гостиничные номера
- Обязательные требования по безопасности, предъявляемые к отделочным материалам, оборудованию, мебели, тканям, постельному белью и прочим аксессуарам гостеприимства

Практикум-кейс «Расчет необходимого количества белья и полотенец для средства размещения в зависимости от номерного фонда и категории звездности»

## **День 2**

### **Основные бизнес-процессы в управлении малой гостиницей**

#### **Маркетинг в индустрии гостеприимства**

- Понятие «услуга» и особенности предоставления гостиничных услуг
- Специальные программы лояльности для малых гостиниц
- Интернет-системы резервирования
- Сайт средства размещения, его значение в привлечении гостей

Практикум «Стратегия и тактика привлечения и удержания гостей. Отели-фишки»

#### **Основные экономические показатели в работе гостиницы**

- Ценообразование в средстве размещения: открытые и закрытые цены на гостиничные номера
- Основные тарифы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
- Аналитико-статистические показатели оценки деятельности гостиницы
- Доходы и расходы средства размещения до 50 номеров

Практикумы:

- «Составление прейскуранта стоимости номеров»
- «Ежедневный отчет управляющему / владельцу по реализации услуг, показатели Occ, ADR, RevPar»

#### **Автоматизированные системы управления отелем (ПО PMS)**

- Рынок ПО. Как правильно выбрать наиболее функциональную программу для малого средства размещения

- Основные модули ПО

### **Стандартизация и система управления качеством**

- Стандарты фирменного стиля гостиницы. Примеры
- Стандарты качества обслуживания, их необходимость. Как разработать самостоятельно
- Общие требования к персоналу малого средства размещения

### **Управление персоналом**

- Подбор персонала. Порядок приема на работу новых сотрудников
- Сотрудник малого средства размещения — «универсальный солдат»
- Материальные и нематериальные средства мотивации
- Правила внутреннего трудового распорядка. Должностные инструкции
- Требования к управляющему малого средства размещения

## **День 3**

### **Управление операционной деятельностью в малой гостинице**

#### **Современные системы управления гостиницей**

- Организационная система управления малым средством размещения и ее особенности по сравнению с отелями с большой вместимостью
- Характеристика основных гостиничных служб, графики работы служб
- Как правильно выбрать и организовать услуги гостиницы

Практикум-кейс «Составление организационно-управленческой структуры отелей на 20 и 50 номеров»

#### **Операционная деятельность**

##### **Служба приема и размещения**

- Бронирование (способы бронирования, гарантированное и негарантированное бронирование, правила аннуляции)
- Организация приема и размещения гостей. Особенности обслуживания VIP-гостей
- Организация обслуживания гостей в период их проживания в отеле
- Порядок и виды расчета оплаты гостей за предоставленные услуги отелем
- Порядок оформления возврата денежных средств за неиспользованное обслуживание

##### **Служба номерного фонда гостиницы**

- Основные функции. Виды уборочных работ
- Комплектация номеров в зависимости от категории звездности отеля и категории самого номера
- Как правильно распределить работу горничных на смену
- Как рассчитать количество номеров, которое горничная может качественно убрать за рабочую смену
- Технология последовательной уборки номера — «21 шаг»
- Как проверить готовность номера к заселению гостя. Лист соответствия стандартам качества обслуживания
- Уборочный инвентарь. Рабочая тележка горничной

Практикум «Разрабатываем образец задания горничной на рабочую смену»

## Схема взаимодействия между службами отеля

---

## Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **29400 руб.** с учетом всех налогов.

### В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## Преподаватели семинара

- **Королева Людмила Борисовна**

Эксперт-практик в сфере гостиничного бизнеса. Ведущий специалист, по сопровождению проектов строительства малых гостиниц, продвижению новых отелей. Эксперт по сертификации гостиничных услуг