

Управление отелем: опыт управляющих

Данный курс познакомит вас с современными принципами управления отелем, планирования и ведения бизнеса в данной отрасли. Для гостиниц разных размеров и уровней сервиса действуют одинаковые механизмы, правила и процедуры менеджмента. Структура отелей сложна, и каждое подразделение должно управляться профессионально, поэтому главным навыком становится — умение координировать действия всех сотрудников и служб, чтобы максимально удовлетворить запросы гостей.

Внимание! Вы можете пройти этот курс в формате повышения квалификации и/или профессиональной переподготовки.

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

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 9 – 13 октября `19
- 15 – 19 января `20
- 15 – 19 апреля `20
- 22 – 26 июля `20

В результате обучения вы:

- научитесь управлять операционной деятельностью служб гостиницы
- приобретете навык работы с различными категориями гостей
- узнаете, как правильно создать систему лояльности работы с гостями
- научитесь управлять материально-производственными запасами
- получите знания в сфере особенностей продаж и организации мероприятий
- поймете, как правильно строить взаимоотношения со спонсорами
- сможете правильно выбрать операционную систему управления службы Food & Beverage
- приобретете навык составления календаря событий службы организации питания
- сможете организовать работу службы безопасности

Следующие темы возможно изучить отдельно:

Программа семинара

День 1

Стандарты, регламентирующие работу службы приема и размещения

- Служба приема и размещения как стратегическое подразделение гостиницы
- Организационная структура службы приема и размещения
- Взаимодействие с другими подразделениями гостиницы
- Правила предоставления гостиничных услуг (основные законодательные акты, протоколы и постановления, касающиеся сферы предоставления гостиничных услуг)
- Формы рабочей документации
- Выбор операционной системы управления Front Office
- Общие стандарты службы номерного фонда
- Опросник (check-list) службы приема и размещения

Практикум:

- Заполнение предустановочной документации перед инсталляцией операционной системы в гостинице. Как избежать ошибок?
- Задание по составлению расписания для сотрудников

Операционные процедуры, имеющие влияние на деятельность службы приема и размещения

- Операционные процедуры службы бронирования
- Операционные процедуры службы приема и размещения
- Операционные процедуры консьержей и белменов
- Операционные процедуры телефонных операторов
- Процедура ночного аудита, закрытие финансового дня в гостинице
- Политика upsales

Практикум:

- Разработка операционных процедур и стандартов для службы приема и размещения
- Кейс «Ночной аудит»

Управление персоналом службы приема и размещения

- Мотивация персонала. Корпоративная культура и стиль управления - как важные инструменты мотивации персонала
- Как удержать сотрудников Front Office, практические советы
- Оценка персонала: как и зачем оценивать сотрудников

- Наставничество и обучение персонала
- Анализ работы персонала. Разработка наград «Сотрудник месяца, года»

Практикум: Особенности поиска и подбора гостиничного персонала

Клиентоориентированный сервис

- Работа с различными категориями гостей
- Создание программы лояльности для гостей
- Поощрение частых гостей, распределение Amenity
- Сервис как стратегия
- Современные технологии, используемые в работе службы номерного фонда
- Технология проведения сравнительной статистики

Практикум: Составление сравнительной статистики по заданным параметрам в одинаковом сегменте гостиниц. Кейс «Как создать идеальный сервис»

День 2

Организационная структура службы номерного фонда

- Организационная структура номерного фонда. Ее значение в общей структуре гостиницы
- Управленческие функции менеджеров номерного фонда
- Определение обязанностей персонала службы номерного фонда

Организация работы отдела Housekeeping

- Минимальные требования к номерам различной категории
- Цели и задачи службы номерного фонда
- Контроль состояния номерного фонда
- Виды и этапы уборки номеров. Специальные программы уборок (ковры и т.д.)
- Понятие стандарта в службе номерного фонда. Примеры стандарта (выкладка аксессуаров гостеприимства, заправка кровати и т.д.)

Практикум: Кейс «Стандарт и технологическая последовательность уборки»

Планирование работы службы номерного фонда

- Технологии формирования рабочего плана
 - план задач на день
 - план встреч
- График выхода на работу персонала службы
- Система контроля работы сотрудников номерного фонда. Требования к контрольной

документации

- Взаимодействие со службой приема и размещения
- Взаимодействие с инженерно-технической службой

Практикум: Упражнение «Составление задания для горничной на рабочий день»

Основные процедуры, выполняемые службой номерного фонда

- Основные правила горничной
- Оставленные и забытые вещи
- Личные вещи гостя
- Работа с VIP-гостями
- Работа с жалобами гостей (типы извинений)
- Информационная папка
- Контроль ключей

Управление материально-производственными запасами

- Продукция индивидуального пользования в гостиницах
- Определение уровня номинального количества предметов, необходимых для ежедневной работы службы: комплектация жилой комнаты, постельное белье
- Униформа: санитарно-гигиенические требования, содержание и уход
- Профессиональная уборочная техника, инвентарь, химикаты (чистящие и моющие средства)

Практикум:

- Кейс «Порядок замены аксессуаров индивидуального пользования»
- Кейс «Анализ материально-производственных запасов отдела гостиничного хозяйства»

Осуществление контроля расходов

- Понятие бюджета
- Смета текущих расходов как средство контроля. Отчет о расходах за определенный период
- Планирование расходов. Инвентаризация как средство контроля
- Системы закупок. Заключение договоров с фирмами, выполняющими разные виды работ

Практикум:

- Кейс «Способы разумного использования комплектующих предметов номера»
- Упражнение «Составление сметы прямых расходов»

День 3

Организация работы службы общественного питания в гостинице (Food & Beverage)

Часть 1

- Служба Food & Beverage как стратегическое подразделение гостиницы
- Организационная структура службы питания
- Ключевые сотрудники службы организации питания
- Структурные подразделения службы Food & Beverage
- Основной ресторан (All Day Dinning)
- Вечерний ресторан (Fine Dinning)
- Lobby Bar
- Room Service & Mini Bar
- Executive Floor
- Производство (кухня, кондитерский цех)
- Служба продовольственного снабжения
- Выбор, оптимизация и проработка концепции службы организации питания в зависимости от типа гостиницы
- Выбор операционной системы управления службы Food & Beverage

Часть 2

- Принцип построения команды
- Команда как фактор достижения успеха в гостиничном бизнесе
- Формы рабочей документации
- Стандартные операционные процедуры: что это?
- Локальные стандартные операционные процедуры
- Создание и контроль выполнения стандартов обслуживания отдела
- Система отчетности в службе организации питания

Часть 3

- Составление и соблюдение бюджета службы
- Показатели финансовой эффективности службы питания
- Составления календаря событий службы организации питания
- Бюджет расходов и доходов как важная составляющая операционной деятельности гостиницы
- Понятие и контроль себестоимости продуктов и напитков (Food & Beverage cost)

Часть 4

- Сервис как основной показатель работы службы Food & Beverage
- Управление качеством
- Обратная связь с гостем
- Программа лояльности для гостей
- Типы аудитов службы, в том числе «Таинственный гость» (Brand Standards Audit)

День 4

Организация работы отдела продаж, номерного фонда, а также продаж банкетов и конференций

- Структура отдела продаж. Взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы
- Каналы продаж (сайт гостиницы или корпоративный сайт, отдел бронирования, агентства, корпоративный договор, e-продажи)
- Ценообразование (rack rate, корпоративная цена, агентская цена, цена для посольства, специальные предложения, black out dates)
- Технология продаж номеров
- Обоснованность цены (для группы, для специального мероприятия)
- Особенность продаж и организации мероприятий
- Ценообразование услуг по организации мероприятий
- Собственные услуги гостиницы, услуги компаний партнеров
- Обоснованность цены для группы (для специального мероприятия)
- Политика оплаты, условия отмены. Договор
- Специальные программы лояльности гостей (локальные, международные)
- Спонсорство, взаимоотношения со спонсорами
- Мотивация в продажах услуг гостиницы

День 5

Организация работы службы безопасности и системы безопасности в сфере гостеприимства

- Основные понятия безопасности гостиничного бизнеса
- Классификация угроз. Источники угроз. Риски в гостиничном бизнесе
- Учет влияния особенностей гостиничного бизнеса на безопасность. Многофункциональные гостиничные комплексы, мини-отели, туристические гостиницы и другие
- Концепция безопасности гостиничного бизнеса. Нормативные документы, регламентирующие деятельность в области безопасности
- Принципы организации системы безопасности гостиничного бизнеса. Организационные, правовые, инженерно-технические методы обеспечения безопасности. Технические и программно-аппаратные средства защиты
- Информационно-аналитическое обеспечение безопасности гостиницы. Информационная безопасность. Защита коммерческой тайны и персональных данных
- Кадровая безопасность. Персонал и гости как объекты защиты, и как источники угроз
- Деятельность службы безопасности в чрезвычайных условиях

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **42400 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

- **Баяндин Николай Иванович**

Профессор Академии безопасности, обороны и правопорядка, эксперт Российского общества профессионалов конкурентной разведки

- **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

- **Табунов Артем Михайлович**

Кандидат педагогических наук, специалист в области управления ресторанным бизнесом и клубной индустрией, бизнес-тренер

- **Елизаров Андрей Валерьевич**

Эксперт-практик в индустрии гостеприимства, консультант