Moscow Business School

Управление отелем: опыт управляющих

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 5 дней

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 18.01.2027

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

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

Moscow Business School

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 иехнологии, используемые в работе службы номерного фонда
- Технология проведения сравнительной статистики

Moscow Business School

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, е-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

Обеспечение безопасности при организации и ведении гостиничного бизнеса

- Основные понятия и направления в безопасности гостиничного предпринимательства
- Классификация и управление рисками при организации и ведении гостиничного бизнеса
- Разработка и внедрение мероприятий по обеспечению безопасности с учетом размеров и особенностей гостиничного предприятия:
    - многофункциональные гостиничные комплексы
    - санатории и дома отдыха
    - туристические гостиницы
    - мини-отели
    - другие форматы
- Разработка и внедрение «Политики обеспечения безопасности гостиничного бизнеса с учетом требований международных и российских стандартов»

- Разработка внутренних локальных нормативных актов по управлению рисками безопасности гостиниц
    - внутри-объектовый и контрольно-пропускной режимы
    - положения и регламенты для менеджеров СБ гостиниц
    - алгоритмы и инструкции по действиям охраны
    - соблюдение правил безопасности персоналом
    - соблюдение требований безопасности гостями
- Нюансы и особенности по организации экономической, кадровой и психологической безопасности в гостиничном бизнесе
- Информационная безопасность и требования к сохранности персональных данных сотрудников и гостей
- Обзор современных технических и инженерно-технических средств безопасности, требования к их техническим параметрам и эффективности:
    - видеонаблюдение
    - контроль доступа
    - система сигнализации
    - система оповещения
- Особенности организации информационно-аналитической работы в системе безопасности гостиничного предприятия
- Антитеррористическая защищенность и действия при возникновении чрезвычайных обстоятельств на территории гостиницы