

# Индустрия гостеприимства в 2023 году: современные тенденции, модели организации, передовые концепции, инструменты управления

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. 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:** 2 дня

**Продолжительность обучения:** 16 часов

**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 16 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

## Для кого предназначен

Владельцев собственного среднего и малого бизнеса в индустрии гостеприимства, руководителей среднего звена предприятий индустрии гостеприимства, желающих открыть и развивать собственное дело.

## Цель обучения

Развитие управленческого потенциала, систематизация знаний и приобретение уникальных навыков разработки конкретных проектов для предприятий индустрии гостеприимства.

## Особенности программы

**Вы владелец собственного бизнеса в индустрии гостеприимства? Вы задумываетесь об открытии отеля? Хотите реализовать успешный проект в индустрии гостеприимства?** Эта программа повышения квалификации — то, что вам нужно! Think global, act local.

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 в постковидный период.
- Тренды и тенденции индустрии гостеприимства.
- Факторы конкурентоспособности предприятия гостеприимства.
- Национальные стандарты в сфере оказания услуг гостиниц.
- Законодательное и нормативное регулирование деятельности. Формы управления отелем: контракт, франчайзинг, аренда, акционерные общества.
- Организационная структура управления гостиницей.
- Разработка индивидуального стиля позиционирования. Управленческий контроль.
- Менеджмент качества в гостинице.
- Комментарии к правилам предоставления гостиничных услуг.

## **Управление базовыми бизнес-процессами отеля.**

- Позиционирование, продвижение, продажи.
- Бронирование.
- Заселение и регистрация, обслуживание гостей, оформление выезда.
- Эксплуатация номерного фонда и техническое сопровождение.
- Управление процессами питания.
- Управление процессами оказания дополнительных услуг.
- Создание стандартов работы и их внедрение.
- Методы контроля качества предоставляемой услуги. Предотвращение потерь и хищений.
- Практикум по внедрению стандартов работы администраторов.

## **Подготовка к процедуре проведения государственной классификации. Внедрение сервисных технологий в систему управления гостиничным объектом.**

- Международный опыт и российская практика классификации гостиничных объектов.
- Основные этапы подготовки и проведения процедуры классификации гостиничных объектов.
- Роль сервисных технологий в обеспечении эффективности деятельности гостиничных объектов.
- Мастер-план по внедрению сервисных технологий в систему управления гостиничным объектом.
- Классификационный аудит-практикум гостиничного предприятия.

## **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 для 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.

## **Документы, образующиеся в результате деятельности комиссии.**

- 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.**

# Преподаватели

## **ПРЕПОДАВАТЕЛЬ**

Эксперт по антитеррористической безопасности.

## **ПРЕПОДАВАТЕЛЬ**

Сертифицированный эксперт по классификации гостиниц (Российская гостиничная ассоциация).

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

К.э.н., заместитель руководителя департамента туризма и гостиничного бизнеса Финансового университета при Правительстве РФ.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Бизнес-тренер индустрии гостеприимства.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Отельер, проектный управляющий.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

К.э.н., доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин ФЭСН РАНХиГС.