



**КУРС ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС:  
МЕТОДЫ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ И ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ**

**30-31 января 2018 г.**

Москва, Славянская площадь, д.2/5/4  
(Дом Металлургов, бывший Минчермет СССР)

**Гостиничный бизнес** в России ежегодно, набирая обороты, демонстрирует стабильный рост и создает свой собственный сегмент со своими правилами игры. В крупные города приходят международные гостиничные компании, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы.

Проводится активная пропаганда национального туристического продукта и государственная поддержка отечественного туризма. В последние годы внутрисоветский туризм становится все более востребованным среди жителей нашей страны и иностранных путешественников.

**Какие тенденции гостиничного бизнеса можно будет наблюдать в 2018 году?** Что принес в индустрию гостеприимства вступивший в силу 1 января 2017 г. Федеральный Закон №49? Что ждет гостиничный бизнес перед Кубком конфедераций FIFA 2017 и ЧМ по футболу 2018 года? Ответы на эти и многие другие актуальные вопросы получат слушатели нашего Курса.

Кроме того, курс охватывает все основные аспекты **управления гостиничным бизнесом**: маркетинг на рынке гостиничных услуг, управление продажами в гостинице, использование RevenueManagement в отеле, организация работы основных подразделений гостиницы и др.

**Курс будет полезен** собственникам, руководителям, топ-менеджерам, управляющим предприятиями гостиничного бизнеса и другим заинтересованным специалистам.

**К участию приглашены:**

Худобородов Алексей - начальник Отдел надзора за объектами коммунально-бытового назначения и средой обитания человека Управления Роспотребнадзора по г. Москва.

Королева Марианна – генеральный директор Premier-Deal Hospitality. Опыт работы в гостинично-ресторанной сфере с 1996 года (гостиницы Шератон Палас Отель, Арт-Спорт-Отель, Савой). Эффективный практический опыт работы в отделе продаж крупнейшей международной гостиничной сетей Intercontinental Hote Group, бренд HolidayInn.

Иртюга Кирилл – основатель и генеральный директор УК "РосинвестОтель".

Скорбенко Сергей - директор отельно-маркетингового агентства DigitalWill. Консультант компаний: Русские отели, Федеральное агентство по туризму, а также международных гостиничных сетей ParkInn, HolidayInn и BestWestern.

Лысенкова Елена - генеральный директор HospitalityIncomeConsulting.

Зайцева Наталия - д.э.н., профессор, бизнес-тренер, автор книги "Десять советов по взаимодействию с проблемными подчиненными, руководителями, слушателями. Управление персоналом в гостиницах", разработчик профессиональных стандартов для индустрии гостеприимства и питания.

**ПРОГРАММА**

- 1. Гостиничный бизнес:** специализация, переход на международные стандарты обслуживания, соотношение внутреннего и внешнего туризма в ориентации гостиницы. **Нормативные документы, последние изменения в законодательстве: что коснулось гостиничного бизнеса?**

**Новые национальные стандарты для индустрии гостеприимства.** Российские методики оценки: сертификация, классификация. **Для кого классификация является необходимым условием ведения гостиничного бизнеса?**

Общие требования к средству размещения, оборудованию и оснащению номеров различных категорий, квалификации персонала. Балльная оценка. Международные гостиничные сети и российская практика. Тренды-2018 рынка гостеприимства в эпоху «Бескомпромиссного потребителя». Иностраный туризм: как работать с туристами из Китая и Индии.

**Кубок конфедераций FIFA 2017 и ЧМ по футболу 2018:** как достойно встретить и принести победу собственному бизнесу?

- 2. Управленческая структура современного отеля:** как создать эффективную систему и организовать работу основных структурных подразделений гостиницы: служб приема и размещения, бронирования, обслуживания, управления персоналом, безопасности и др.

3. **Позиционирование отеля** — месторасположение, услуги, ценовая политика, имидж. Целевая аудитория. Анализ тенденций бизнеса: период пребывания, дни недели, общий доход на номер/гостя, период бронирования, проценты незаездов. Построение комплексной **маркетинговой стратегии отеля**: реклама, SEO, email-маркетинг, позиционирование, социальные сети и др. Стратегия и продвижение в метапоисковых системах: TripAdvisor, Google и др.  
Продажи через собственный сайт — требование к сайту, расположение основных информационных блоков, пользовательские сценарии.
4. **Политика продаж гостиницы, управление доходами и тарифами.** Способы повышения доходности. Внедрение Revenue Management в российских отелях: реальность и предрассудки, частые ошибки в понимании и использовании. Оценка эффективности использования методов и инструментов RM в отеле. Принципы **ценообразования** в различных категориях номеров. Особенности применения специальных тарифов. **Корпоративный клиент** в гостинице: краткое руководство по привлечению и удержанию. **Альтернативные каналы продаж** и принципы современного ценообразования в них. Продажи **дополнительных услуг** - косвенный доход или уровень отеля?  
**Управление бронированием.** Этапы бронирования. Схема обоснования цены, закрытие продажи. Гарантированное и негарантированное бронирование, подтверждение заселения. Технологии повышения рейтинга отеля на всех бронирующих сайтах, работа с отзывами. Channel Manager. Аннуляция бронирования. Логистика заявок. Пакетные предложения - за и против. Понижение цены или затраты на ценность.  
**Построение эффективного отдела продаж.**
5. Использование информационных технологий и системы автоматизации управления гостиничным комплексом.
6. **Управление персоналом в сфере гостиничного бизнеса:** структура и роль кадровой службы в отелях. **Обязательность и алгоритм внедрения профессиональных стандартов в гостинице.** Профстандарт руководителя гостиничного комплекса/сети гостиниц от 7 мая 2015 г. N 282н: характеристика трудовых функций. Требования к образованию и стажу работы. Изменения в локальной документации внутри компании. Влияние профессиональных стандартов на систему оплаты труда работников. **Каким должен быть персонал отеля?** Профессиональное развитие и обучение персонала. Психологические требования, предъявляемые к персоналу гостиниц и туристских комплексов.
7. **Технологии обеспечения безопасности бизнеса. Гости и сотрудники отеля – как объект защиты и угроза безопасности.** Организационные, инженерно-технические методы обеспечения безопасности. **Как защитить гостиницу от мошенничества собственных сотрудников?** «Ночной Аудит» в гостинице. Инженерно-технические методы контроля Постановление от 14 апреля 2017 года №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищённости гостиниц и других средств размещения»: требования к **антитеррористической защищённости гостиниц**, форма паспорта безопасности, способы минимизации возможных последствий террористических актов, создания безопасных условий функционирования гостиниц.
8. **Процедуры государственного контроля и надзора за деятельностью предприятий гостиничного бизнеса: что должен знать руководитель и персонал.** Требования и полномочия Роспотребнадзора, ФМС, ФНС, трудовой инспекции, пожарных и других контролирующих органов. Какой обязательный пакет документов необходимо иметь, чтобы пройти проверку? Ошибки инспекторов, которые можно использовать для защиты. Оформление итогов проверки. Разбор типичных нарушений.

Участникам, успешно завершившим обучение, выдается **Удостоверение о повышении квалификации в объеме 16 ак.ч.** (Лицензия Серия 77Л01 №0008561 Рег. №037737 от 08 августа 2016). Для оформления Удостоверения необходимо предоставить: копию паспорта; копию диплома о высшем или среднем профессиональном образовании; копию документа, подтверждающего изменение фамилии (если менялась).

**СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ: 28 500 руб.** НДС не облагается.

**СТОИМОСТЬ ON-LINE ТРАНСЛЯЦИИ СЕМИНАРА: 22 800 руб.** (НДС не облагается).

**СКИДКИ:** При регистрации двух и более участников от одной организации предоставляется скидка 10%

**РЕГИСТРАЦИЯ** на сайте [www.profitcon.ru](http://www.profitcon.ru) или по тел. +7 (495) 798-09-54, +7 (495) 798-13-49, [conference@profitcon.ru](mailto:conference@profitcon.ru) Контактное лицо: Ячменев Сергей Павлович