

Программы выездных закрытых тренинговых мероприятий для гостиниц

№ п/п	тема	разделы для изучения и внедрения	разработанные для объекта внутренние документы	результат
1.	эксплуатация и обслуживание номерного фонда отеля	1. Служба эксплуатация номерного фонда: структура, виды уборки гостевых номеров; 2. Виды помещений номерного фонда, оборудование помещений номерного фонда; 3. Услуги, предоставляемые службой номерного фонда; 4. Организация уборки гостевых номеров; 5. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей; 6. Комплектация тележки горничной; 7. Уборочный инвентарь; 8. Стандарты уборки гостевых номеров: текущая уборка, текущая уборка со сменой белья, вечерняя уборка, уборка номера после отъезда гостя, влажная уборка забронированных номеров, генеральная уборка; 9. Планирование рабочего дня супервайзера (старшей горничной). Функционал позиции супервайзера. Распределение обязанностей на рабочую смену; 10. Организация проверки качества уборочных работ. Взаимодействие с другими службами; 11. Оформление забытых гостем вещей. Хранение, порядок возврата; 12. Служебные помещения гостиницы. Работа с моющими средствами, учет и хранение белья. Минибары; 13. Уборка общественных помещений гостиницы. Виды уборки общественных помещений: основная, поддерживающая, генеральная уборка, сезонная уборка; 14. Работа с персоналом службы эксплуатации номерного фонда: поиск, подбор, обучение, контроль;	1. Книга горничной с подробным описанием всех процедур; 2. Должностная инструкция горничной и супервайзера службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда; 3. Стандарты обслуживания гостей для подразделения хаускипинг; 4. Check list смены горничной; 5. Check list уборки номера; 6. Форма инвентаризации номеров и плановых уборок;	1. Отстройка системы управления номерным фондом отеля; 2. Разработка стандартов для персонала хаускипинга;

№ п/п	тема	разделы для изучения и внедрения	разработанные для объекта внутренние документы	результат
2.	управление гостиничным комплексом	<p>1. Стратегическое планирование в гостинице. Разработка плана-стратегии и пула тактических распоряжений для предприятия;</p> <p>2. Управленческая структура гостиницы: Виды. Проектная и кросс-функциональная оргструктура для гостиницы от 50 до 100 номеров. Технологии и фишки управления;</p> <p>3. Система совещаний и собраний для гостиничного предприятия;</p> <p>4. Бизнес-процессы в гостинице;</p> <p>5. Система управления качеством: применение на гостиничном объекте;</p> <p>6. Внедрение изменений на гостиничном предприятии;</p> <p>7. Основы управленческого учета - hotel revenue management, бюджетирование гостиничного предприятия. БДР версия 2.0;</p> <p>8. Финансовая модель проекта, как инструмент контроля в гостиничном предприятии;</p> <p>9. Тенденции развития гостиничной индустрии в фокусе структуры и методов управления;</p> <p>10. Управление персоналом - от методов подбора и отбора персонала до ротации и обучения внутри гостиницы;</p> <p>11. Цели и задачи руководства в понимании сотрудников. Политика управления персоналом "Service Mind" и ее внедрение;</p> <p>12. Мотивация и обучение персонала. Разработка системы KPI для персонала различных служб. Разработка системы отчетности и интеграции информации руководителю предприятия;</p> <p>12. Контроль качества и эффективности работы сотрудников - система аттестаций;</p> <p>13. Разработка системы лояльности для персонала для гостиницы;</p>	<p>1. Стратегический план работы гостиничного предприятия;</p> <p>2. БДР отеля;</p> <p>3. Финмодель проектов отеля;</p> <p>4. Аттестационные тесты для персонала;</p> <p>5. План-график собраний и совещаний с персоналом;</p> <p>6. KPI для основных должностей в подразделениях отеля;</p>	<p>1. Выстроенная система управления на предприятии - задействование всех ресурсов персонала для целей гостиницы;</p> <p>2. Разработка внутренней системы обучения и тренерства внутри компании;</p> <p>3. Разработанная проектная модель для принятия решений руководством по стратегическим вопросам;</p>

№ п/п	тема	разделы для изучения и внедрения	разработанные для объекта внутренние документы	результат
3.	Продажи и маркетинг	<p>1. Соотношение стратегии развития отеля со стратегией и стилем продаж;</p> <p>2. SWOT-анализ и PEST анализ гостиницы – верные и не верные подходы;</p> <p>3. Сегментация рынков для гостиницы и ее отражение на работе S&M подразделения и всего отеля в целом;</p> <p>4. Сегментация типов клиентов отеля и цели в отношении их. Психология клиента – как и кого они выбирают. Как повлиять на их выбор. Инструменты воздействия на выбор;</p> <p>6. Работа с лояльными клиентами - цели и инструменты работы в отношении постоянных и лояльных клиентов;</p> <p>7. Ценообразование в условиях меняющегося рынка и различных сегментов потребителей гостиничной услуги. Анализ тарифов и revenue management. Методы расчета увеличения стоимости номера;</p> <p>8. Каналы продаж и продвижения услуг гостиницы. Формирование channel mix`а для гостиницы. Арсенал материалов гостиничного продажника;</p> <p>8.1 Работа в формате B2B - контракты;</p> <p>8.2 Работа в формате B2C;</p> <p>8.3 Способы доведения информации о продукте до потенциального покупателя;</p> <p>8.4 Создание воронки продаж;</p> <p>9. Разработка плана мероприятий гостиницы: sales kit отеля, разработка концепций и их монетизация, рекламные кампании online и offline. Обзор сильных и слабых сторон СМИ и других инструментов продвижения гостиницы;</p> <p>10. Партизанский маркетинг и продажи - разработка пула мероприятий;</p> <p>11. Кросс-маркетинг и новые технологии в маркетинге и продажах гостиничного продукта;</p> <p>12. Позиционирование гостиницы. Метафоры. ZMET метод. Нейромаркетинг;</p> <p>13. Разработка стратегии маркетинга и продаж гостиницы: разработка эффективного sales&marketing (S&M) плана. Связь S&M плана с БДР гостиницы.</p> <p>14. Работа "в полях":</p> <p>14.1 Поиск новых клиентов;</p> <p>14.2 Мониторинг рынка корпорантов и туристских агентств;</p> <p>14.3 Встречи с клиентами;</p> <p>14.4 Договорная политика и нюансы договоров с туристскими организациями и компаниями;</p> <p>14.5 Телефонные продажи;</p> <p>14.6 Специфика переговоров по телефону с целью продаж;</p> <p>14.7 Скрипты телефонного продажника;</p> <p>14.8 Подготовка к телефонным переговорам;</p> <p>14.9 Выработка профессиональных техник и навыков;</p> <p>14.10 Этапы продаж по телефону;</p>	<p>1. Плановое задание по продажам отеля;</p> <p>2. Статистика и прогнозирование - отчеты для отеля;</p> <p>3. Sales&Marketing план отеля, сопряженный с БДР, показывающий выход на ROI любых проектов отеля;</p> <p>4. Скрипты продажника;</p> <p>5. Отчетные документы по отделу продаж;</p> <p>6. Карточки типологии клиентских сегментов - Zmet на каждую категорию потребителя;</p>	<p>1. Отстроенная система продаж гостиничного продукта;</p> <p>2. Стратегический план продаж и маркетинга, создающий воронку из каждого "продукта" отеля;</p> <p>3.Таргетированные продажи;</p>

№ п/п	тема	разделы для изучения и внедрения	разработанные для объекта внутренние документы	результат
4.	<p align="center">сервис-менеджмент и стандарты гостиничных услуг</p>	<p>1. Стандарты сервиса гостиничного предприятия: разработка и внедрение; Международный опыт разработки стандартов гостиничной индустрии;</p> <p>2. Обучение и развитие персонала в гостинице - политика "Service Mind";</p> <p>3. Клиентоориентированность или ассертивное общение с гостями: как грамотно мотивировать сотрудников с искренней улыбкой обслуживать гостей? Психология клиентов отеля;</p> <p>4. Конфликтология в гостиничном бизнесе;</p> <p>5. Операционные стандарты работы служб отеля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Служба бронирования • Служба управления номерным фондом • Служба приема и размещения гостей • Разработка стандартов: как создать свои SOP (Service Operation Procedures)? 	<p>1. Схема введения в должность нового сотрудника и его программа адаптации;</p> <p>2. Материалы для внутренних тренингов персонала по психологии общения с гостями отеля и ресторана;</p> <p>3. Операционные стандарты, скрипты, check-list`ы для подразделений отеля;</p> <p>4. Книга сотрудника отеля; 5. Лист компенсаторов для гостей отеля;</p>	<p>1. Разработанные индивидуальные брендированные стандарты обслуживания гостей;</p> <p>2. Система ввода в должность новых сотрудников;</p> <p>3. Система управления и контроллинга с помощью стандартов и check-list`ов;</p>