**Программа вебинара:**

**Тема 1. Управление гостиничным бизнесом. Операционная деятельность в отеле**

* Управленческая структура современной гостиницы.
* Службы, отделы, подразделение отеля. Взаимосвязь между ними
* Технологии и фишки управления
* Международные стандарты гостиничного менеджмента, особенности адаптации стандартов и их применения в российских условиях.
* Система управления качеством.
* Критерии оценки качества.
* Контроль качества.
* Основные слагаемые успеха в гостиничном бизнесе:
* Месторасположение - 20% успеха! - Архитектура здания «Встречают по одежке!»
* Планировка – "наматываем круги, ходим по туннелям, много воздуха – мало доходов"
* Качество – обстановка, приятная на ощупь
* Оборудование – «хорошо сидим, долго лежим»

**Тема 2. Организация службы приема и размещения**

* Организационная структура
* Обязанности персонала службы
* Планирование работы службы
* Взаимодействие службы
* Контроль работы службы
* Стандарты службы (униформа, этикет с гостями, забытые личные вещи, работа с жалобами и специальными просьбами)

**Тема 3. Организация работы Службы номерного фонда (Housekeeping)**

* Организационная структура номерного фонда
* Обязанности персонала службы номерного фонда
* Планирование работы службы номерного фонда
* Взаимодействие службы номерного фонда с о службой  приёма и размещения и иными службами. Работа инженерной службы
* Контроль работы службы  номерного фонда
* Стандарты службы номерного фонда (униформа, этикет с гостями, забытые личные вещи, работа с жалобами и специальными просьбами)

**Тема 4. Организация коммерческой службы. Регламент бизнес-процессов. Системы управления продажами**

* Анализ бизнес-процессов коммерческой службы
* Ревизия системы конкурентного анализа, источники и инструменты конкурентной разведки
* Основные показатели по клиентам: как отслеживать и как влиять
* Анализ существующей клиентской базы и сегментации рынков
* Проектирование необходимого набора накапливаемой о клиентах информации.
* Анализ основных показателей эффективности продаж: результативность, рентабельность, динамика, сезонность, стабильность,
* Анализ клиентской базы
* Эффект «воронки продаж» в планировании, в операционном управлении коммерческой службой
* Инструменты поиска новых возможностей для увеличения продаж
* Оценка состояния и развитие команды продавцов, эффективные методы поиска и отбора кандидатов в продавцы, инструменты быстрого ввода новичков в строй
* Эффективность продвижения и работоспособности связки «Маркетинг–Продажи»
* Определение критериев выбора покупателя
* Аудит и планирование изменений в бизнес-процессах отдела продаж

**Тема 5. Персонал гостиницы. Подбор, мотивация, контроль "нужного" персонала**

* Ответственность персонала в достижения планов: почему персонал не работает
* Отбор мотивированного персонала, приёмы диагностики 20 лет спустя, система непрерывного отбора: ротация персонала
* Собеседования в условия временного дефицита: что на собеседовании может определить только непосредственный руководитель? Ответы на 20 «золотых» вопросов об организации и проведении собеседований руководителей с потенциальными подчинёнными
* Мотивирование: отличие мотивации и компенсации, обзор мотиваторов и демотиваторов, техника мотивационной беседы: подготовка, цели, алгоритм реализации, подведение итогов
* Персонал с невысокой мотивацией: причины и средства разрешения, эмоциональный интеллект
* Контроль: цели и формы контроля, выработка индикаторов эффективности менеджера, «слепые пятна» в контроле параметров работы менеджера, связь контроля с мотивацией и обязательствами

**Тема 6. Антикризисное управление. Оптимизация затрат.**

* Как эффективно заниматься продажами сегодня?
* Структура управления
* Себестоимость услуг
* Система и скорость передачи информации
* Качество обслуживания
* Продажи и тарифы
* Общение с гостями
* Реагирование на жалобы
* Скорость принятия решений
* Адаптация изменений
* Работа с персоналом

**Ответы на вопросы слушателей**.

**Технические требования к участию в вебинаре (интернет-семинаре)**

Для участия в вебинаре Вам понадобится компьютер (ноутбук), подключенный к интернету с акустикой, дополнительно можно подключить вебкамеру и микрофон.

Рекомендуемая скорость соединения составляет от 256 kbps. Эта скорость доступна практически на любом подключении в офисе или дома (LAN, ADSL, WiFi).

Формат вебинара позволяет сохранить качество обучения: каждый слушатель видит и слышит преподавателя, видит слайды, может скачать учебные материалы и заполнить задания, в любой момент может задать онлайн-вопрос преподавателю или другим участникам.

**Техническое тестирование участников вебинара состоится 4 апреля 2016 г. в 12-00 по моск. времени по интернет-ссылке** <http://www.iimba.ru/webinar>

**Уважаемые участники вебинаров!** Мы рады сообщить Вам, что теперь участвовать в вебинарах можно при помощи мобильных устройств (смартфоны и планшеты на операционных системах: Android и IOS) в приложении **MyOwnConference**:

 Рекомендуем пользоваться интернет-браузером **Google Chrome.**

**Правила участия в вебинаре:**

* 1. Всем участникам вебинара необходимо заранее регистрироваться, протестировать и настроить своё компьютерное оборудование (Организаторы вебинара не несут ответственность за неправильно настроенное оборудование, программное обеспечение участников вебинара и нарушения работы местных интернет-провайдеров, предоставляющие услуги интернет-связи участникам вебинара. В работе вебинара не считаются дефектами незначительные малозаметные задержки видеоизображения и звука).
	2. Участникам вебинара запрещено флудить в чате вебинара (писать некорректные, бессмысленные, многократно повторяемые какие-либо слова и фразы). Нарушители после предупреждения будут забанены (для них будет закрыта возможность писать в чате). Просьба быть вежливыми – Ваши сообщения видят Ваши коллеги из других регионов.
	3. При входе в систему вебинара участники вебинара обязаны вводить свои верные данные: Ф.И.О., наименовании организации, города и др. (Пример: Иванов, ТПП, Москва). Участники с неопределенными данными после предупреждения будут удалены из системы.