Для руководителей компаний сферы гостеприимства проводится бесплатный семинар-тренинг

Многие руководители гостиничного бизнеса особенно остро ощутили влияние экономического кризиса на сферу услуг. Управляющих гостиниц и хостелов коснулись сезонные простои, потеря гостей и как следствие потеря доходов. Для того чтобы поставить правильные ориентиры в работе, зарядить свою команду на успех и воспользоваться результатами, важно знать секреты успешных проектов сферы гостеприимства.

Министерство развития предпринимательства, торговли и внешних связей Кировской области организует бесплатный семинар-тренинг для руководителей и специалистов субъектов малого предпринимательства, осуществляющих деятельность в индустрии гостеприимства.

В ходе семинара-тренинга слушатели приобретут навыки по созданию сервисной культуры класса «ЛЮКС», узнают о новых услугах, востребованных в период кризиса, научаться нестандартным приемам привлечения гостей, эффективной рекламе и PR – политике гостиниц.

Семинар-тренинг проводят Кесс А.М. ден Теулинг (Нидерланды) и Вероника Скурихина (г. Казань).

Кесс А.М. ден Теулинг это признанный эксперт-практик в области гостиничного бизнеса, управляющий компании Orange Business Improvement - альянса независимых международных консультантов гостиничного бизнеса, международный бизнес консультант.

Вероника Скурихина это бизнес-тренер GMC Consulting, руководитель службой сервиса в зарубежных отелях: Лондон, Merlin Group, Alton Towers and Splash landings Hotels, Стаффордшир, руководитель департамента повышения качества обслуживания, Центра развития туризма Республики Татарстан.

Обучение пройдет 10-11 октября 2015 года в Лингвистическом центре ReloD. Прием анкет от потенциальных участников семинара-тренинга осуществляется **до 05 октября 2015 года** по адресу: г. Киров,
ул. Герцена, 42, телефон: (8332)38-22-98, 78-75-62.

По всем интересующим вопросам обращаться в министерство развития предпринимательства, торговли и внешних связей Кировской области по телефону: (8332) 38-14-71 *Лузянина Ирина Юрьевна*.

Содержание программы обучения.

1. *Смешанные занятия на тему «Сервис класса люкс в сфере гостиничных услуг»* (6 часов):

Лекционное занятие на тему «Основные составляющие сервиса» (2 часа).

Практическое занятие в форме тренинга на тему «Коммуникативные навыки, необходимые для эффективного общения с клиентом» (2 часа).

Практическое занятие в форме семинара на тему «Работа с жалобами, претензиями, рекламациями» (2 часа).

2. *Практические занятия в форме тренинга на тему «Организация работы гостиничного персонала»* (8 часов):

- организация службы приёма и размещения;
- обеспечение безопасности гостей;
- организация работы housekeeping;
- организация службы питания;
- организация учёта, снабжения, финансового и юридического сопровождения гостиничного бизнеса;
- основные компетенции управляющего гостиницей;
- управление людьми и процессами в гостиничном бизнесе.
- основные принципы тайм-менеджмента. Основные законы управления временем для планирования деятельности.

3. *Практические занятия на тему «Маркетинг - повышение продаж в гостиничном бизнесе»* (8 часов):

Практические занятия в форме семинара на тему «Маркетинг в гостиничном бизнесе» (2 часа).

Практические занятия в форме тренинга на тему «Эффективный интернет-маркетинг» (2 часа).

Практические занятия на тему «Рекламная и PR – политика гостиниц» (4 часа).

В форме решения кейса «Особенности рекламы гостиничных услуг»
(2 часа).

4. *Итоговый контроль знаний в виде письменного тестирования слушателей* - (2 часа).

АНКЕТА КАНДИДАТА

в группу обучающего семинара-тренинга (нормативный срок освоения - 24 академических часа) для руководителей и ключевых специалистов субъектов малого предпринимательства индустрии гостеприимства

1. Ф.И.О. _____

_____

2. Дата рождения: _____

3. Сведения о регистрации_____

_____

(индекс, область, район, город, улица, дом, квартира)

4. Адрес фактического места жительства _____

_____

(индекс, область, район, город, улица, дом, квартира)

5. Образование:

Уровень образования: СП- среднее специальное, Б — бакалавриат, М – магистратура,

В – высшее, А – аспирантура.

6. Профессиональная деятельность:

Наименование организации / ИП _____

Должность _____

Адрес местонахождения организации / ИП _____

Общая численность работников организации _____

7. Общая численность работников организации либо наёмных работников у ИП _____

8. Что побудило Вас принять участие в семинаре-тренинге?

_____

9. Что Вы ожидаете по итогам прохождения семинара-тренинга?

_____
_

10. Что конкретно Вы хотели бы изменить в своем бизнесе?

_____
_

11. Как Вы узнали о проведении обучения?

- Бизнес Новости;

- Навигатор Бизнес;

- Меркурий;

- Интернет ресурсы (указать какие)_____;

- Иное (указать)_____.

Достоверность сведений в анкете подтверждаю

_____ _____ _____

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Согласен(на) на обработку предоставленных мною персональных данных в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

_____ (подпись)