

Эффективный менеджер гостиницы

По окончании тренинга управляющий, менеджер гостиницы овладеет не только необходимыми функциями управленца в гостинице, но и будет разбираться в следующих вопросах: каковы современные тенденции гостиничной индустрии, как развивать корпоративную культуру в гостинице, каковы необходимые стандарты обслуживания в отеле, как внедрить стандарты обслуживания, как управлять персоналом, как построить систему обучения, как управлять качеством обслуживания.

Участники: управляющие, менеджеры гостиницы

Продолжительность: 24 часа

Содержательный план тренинга

1. Обзор индустрии гостеприимства

1. Сегментация гостиничного рынка
2. Классификация отелей
3. Конкуренция. Разница между отелями. Проверка конкурентов
4. Гостиничный рынок в Москве
5. Современные тенденции в гостиничной индустрии

2. Общее управление

1. Поиск и прием на работу сотрудников
2. Проведение интервью при приеме на работу
3. Испытательный срок, адаптация новичков
4. Персонал – как выразитель имиджа гостиницы
5. Мотивация персонала
6. Лояльность сорудников
7. Цикл взаимодействия с гостями
8. Лояльность гостей
9. Управление конфликтами (персонал, гости)
10. Требования, предъявляемые к работе персонала в гостинице
11. Воспитание гостеориентированности

3. Корпоративная культура в гостинице

1. Понятие Корпоративной культуры
2. Видение, Миссия, Ценности гостиницы
3. Структура Корпоративной культуры
4. Традиции, ритуалы, символика
5. Корпоративная этика
6. Фирменный стиль: одежда, визуальная информация, издания
7. Документы, определяющие правила и стандарты, принятые в гостинице
8. Писанные и неписанные правила в гостинице
9. Корпоративные стандарты
10. Работа в команде (эффективное взаимодействие всех служб и подразделений)
11. Развитие корпоративной культуры

3. Построение корпоративной системы обучения и развития персонала.

Обучение, как дополнительный фактор мотивации.

1. Обзор организационной структуры предприятия
2. Видение, Миссия, Ценности компании
3. Проведение анализа потребностей обучения
4. Корпоративные компетенции
5. Обзор системы обучения: платформа, инструменты, поддержка, измерение
6. Платформа: стандарты обслуживания, стандарты продукта, стандарты корпоративной идентичности, бизнес процессы
7. Инструменты: оценка персонала, самооценка, тестирование, наблюдение
8. Поддержка: руководство компании, менеджеры, сотрудники

9. Формирование кадрового резерва. Наставничество
10. Кросс тренинг или перекрестное обслуживание (определение, преимущества)
11. Управление качеством. Измерение и контроль (измерение процесса выполнения стандартов. Выявление и использование скрытых резервов в работе персонала, технологических процессах)
12. Составляющие системы обучения: обучение руководителей, обучение кадрового резерва, обучение линейного персонала, обучение вновь принятого персонала, подготовка стажеров.
13. Факторы системы обучения: анализ ситуации, создание плана обучения, мотивация, обучение и развитие персонала, контроль
14. Вводный курс для новых сотрудников: знакомство с компанией, миссия, видение, ценности, введение в должность, овладение базовыми умениями и навыками, система наставничества
15. Повышение квалификации персонала: анализ потребностей обучения, проведение тренингов по обучению и развитию, контроль
16. Сложные ситуации, которые могут возникнуть в связи с развитием системы обучения в гостинице
17. Важность создания и ведения базы данных посещаемости тренингов сотрудниками
18. Практический пример: создание системы обучения на примере Службы ресторана гостиницы

4. Стандарты обслуживания

1. Общие стандарты обслуживания
 - уважительное отношение к гостям и коллегам
 - профессионализм
 - телефонный этикет
 - VIP гости
 - решение конфликтных ситуаций
 - когда все номера проданы
 - повреждения, потери
 - руководящие сотрудники
 - линейные сотрудники
 - внешний вид, поведение
2. Стандарты обслуживания для всех служб гостиницы
 - Служба продаж
 - Служба бронирования
 - Служба приема и размещения
 - Служба ресторана
 - Хозяйственная служба
 - Фитнес центр
 - Служба безопасности
 - Кухня, стюарды
 - Анимация