

Программа обучения «Управление качеством обслуживания в отеле»

Цели тренинга: настоящая программа обучения участников предполагает последовательное прохождение учебных модулей, которые включают в себя: изучение критериев качества сервиса, инструментов и подходов контроля и мониторинга качества обслуживания, освоение способов убеждения сотрудников выполнять стандарты сервиса с целью управления загрузкой и прибылью отеля.

Целевая группа: управляющие, менеджмент

Методические материалы: предоставляется раздаточный материал в электронном виде

Продолжительность тренинга: составляет 8 часов.

Методы проведения тренинга:

Интерактивные мини-лекции, мозговой штурм, ролевые деловые игры, командная работа, групповая дискуссия, разбор случаев из практики участников.

Содержательный план:

1. Общее управление

- Цели и задачи управления качеством обслуживания в отеле.
- Качество обслуживания и загрузка отеля: неразрывная связь и зависимость.
- Гости: их ожидания и наши обещания.
- Персонал как выразитель имиджа отеля.
- Критерии и характеристики качественного сервиса: по минимуму и по максимуму.
- Human sigma как долгосрочный путь успешного развития услуги отеля.

2. Аудит качества сервиса по методу «Тайный гость»

- «Тайный гость» как инструмент анализа «status quo» отеля.
- Четыре компонента оценки качества сервиса.
- Пять составляющих контроля качества обслуживания.
- Как определить критерии оценки.
- Все ли промахи связаны с плохой работой персонала?
- Выбор правильной цели для улучшения работы отеля.

3. Стандарты обслуживания

- Стандарты как инструмент управления качеством сервиса.
- Примеры стандартов сервиса/ стандартов бренда.
- Как интегрировать стандарты в операционную деятельность отеля.
- Как построить систему контроля выполнения стандартов сервиса.

4. Мотивация персонала

1. Мотивация персонала: как убедить сотрудников выполнять стандарты.
2. Три ключа развития услуги отеля: 1) кандидаты и сотрудники; 2) HR процессы; 3) Бизнес процессы.
3. Вовлечение персонала как способ привлечения гостей в отель.