Moscow
Business School
Leadership Energy

Малый гостиничный бизнес: с чего начать и как преуспеть?

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 03.12.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Start-up гостиниц и иных средств размещения до 50 номеров

Законодательные основы и требования, регулирующие деятельность отелей до 50 номеров

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- Классификация гостиниц и иных средств размещения (минимальные требования к средствам размещения до 50 номеров и к номерам различной категории)
- Как подготовиться и пройти классификацию средства размещения на получение категории звездности
- Санитарно-гигиенические требования к содержанию служебных и подсобных помещений с учетом ограниченных площадей малой гостиницы

Особенности проектирования и строительства малого средства размещения

- Рекомендации по выбору типа средства размещения с учетом факторов эффективной эксплуатации

- Маркетинговые исследования — как провести самостоятельно и результативно
- Значение месторасположения средства размещения с номерным фондом до 50 номеров
- Этапы от концепции до эксплуатации
- Техническое задание на проектирование — основные положения
- Типовые ошибки при проектировании. Как избежать
- Необходимость дизайн-проекта и создание индивидуального стиля средства размещения
- Анализ практических примеров дизайнерских работ (положительные и отрицательные стороны)

Практикум: кейс «Структура помещений отеля — расчет площадей в зависимости от номерного фонда и категории звездности средства размещения»

Системы безопасности гостиницы или иного средства размещения

- Система мер противопожарной безопасности и безопасности инженерии
- Система мер по организации требуемой безопасности на входе в отель и в гостиничные номера
- Обязательные требования по безопасности, предъявляемые к отделочным материалам, оборудованию, мебели, тканям, постельному белью и прочим аксессуарам гостеприимства

Практикум: кейс «Расчет необходимого количества белья и полотенец для средства размещения в зависимости от номерного фонда и категории звездности»

День 2

Основные бизнес-процессы в управлении малой гостиницей

Маркетинг в индустрии гостеприимства

- Понятие «услуга» и особенности предоставления гостиничных услуг
- Специальные программы лояльности для малых гостиниц
- Интернет-системы резервирования
- Сайт средства размещения, его значение в привлечении гостей

Практикум: «Стратегия и тактика привлечения и удержания гостей. Отельные фишки»

Основные экономические показатели в работе гостиницы

- Ценообразование в средстве размещения: открытые и закрытые цены на гостиничные номера
- Основные тарифы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
- Аналитико-статистические показатели оценки деятельности гостиницы
- Доходы и расходы средства размещения до 50 номеров

Практикумы:

- «Составление прейскуранта стоимости номеров»
- «Ежедневный отчет управляющему / владельцу по реализации услуг, показатели Occ, ADR, RevPar»

Автоматизированные системы управления отелем (ПО PMS)

- Рынок ПО. Как правильно выбрать наиболее функциональную программу для малого средства размещения
- Основные модули ПО

Стандартизация и система управления качеством

- Стандарты фирменного стиля гостиницы. Примеры
- Стандарты качества обслуживания, их необходимость. Как разработать самостоятельно
- Общие требования к персоналу малого средства размещения

Управление персоналом

- Подбор персонала. Порядок приема на работу новых сотрудников
- Сотрудник малого средства размещения — «универсальный солдат»
- Материальные и нематериальные средства мотивации
- Правила внутреннего трудового распорядка. Должностные инструкции
- Требования к управляющему малого средства размещения

День 3

Управление операционной деятельностью в малой гостинице

Современные системы управления гостиницей

- Организационная система управления малым средством размещения и ее особенности по сравнению с отелями с большой вместимостью
- Характеристика основных гостиничных служб, графики работы служб
- Как правильно выбрать и организовать услуги гостиницы

Практикум: кейс «Составление организационно-управленческой структуры отелей на 20 и 50 номеров»

Операционная деятельность

Служба приёма и размещения

- Бронирование (способы бронирования, гарантированное и негарантированное бронирование, правила аннуляции)
- Организация приема и размещения гостей. Особенности обслуживания VIP-гостей

- Организация обслуживания гостей в период их проживания в отеле
- Порядок и виды расчета оплаты гостей за предоставленные услуги отелем
- Порядок оформления возврата денежных средств за неиспользованное обслуживание

Служба номерного фонда гостиницы

- Основные функции. Виды уборочных работ
- Комплектация номеров в зависимости от категории звездности отеля и категории самого номера
- Как правильно распределить работу горничных на смену
- Как рассчитать количество номеров, которое горничная может качественно убрать за рабочую смену
- Технология последовательной уборки номера — «21 шаг»
- Как проверить готовность номера к заселению гостя. Лист соответствия стандартам качества обслуживания
- Уборочный инвентарь. Рабочая тележка горничной

Практикум: «Разрабатываем образец задания горничной на рабочую смену»

Схема взаимодействия между службами отеля