Moscow
Business School
Leadership Energy

Операционное управление отелем

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

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

Дата начала: 09.10.2025

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

Программа обучения

День 1

Организация контроля операционных процессов

- Показатели — маркеры
- Система отчетов
- Порядок проведения инвентаризации
- Визуальные приемы контроля
- Каналы коммуникации с персоналом
- Проведение планерок и собраний
- Работа с внешними поставщиками услуг и товаров

Создание эффективной команды персонала отеля, оптимальный уровень текучки кадров

- Критерии подбора персонала, карьера в команде
- Построение системы материальной и нематериальной мотивации, программы лояльности персонала
- Организация программы повышения квалификации
- Создание возможностей карьерного роста внутри отеля
- Кадровый резерв
- Порядок проведения кросс-тренингов
- Особенности привлечения внешних специалистов-наставников

Сервис — ключевой критерий конкурентоспособности отеля

- Система внутренних тренеров
- Операционные стандарты и вовлеченность
- Приемы мониторинга уровня сервиса: LQA — оценка качества, Steady-контроль
- Организация системы тренингов без привлечения внешних специалистов
- Измерение уровня удовлетворенности гостей и шаги по повышению удовлетворенности
- Особенности работы с вип-гостями

Практикумы:

- Кейс «Организация стратегической сессии: сценарный план»
- Кейс «Система дежурных менеджеров: от статуса до форм отчетности»
- Кейс «Построение системы лояльности для гостей. Мониторинг качества услуг и продукции»

День 2

Кризис-менеджмент. Повышение эффективности бизнеса в условиях кризиса

- Оценка перспектив развития бизнеса и вопросы конкуренции
- Перепозиционирование отеля
- Организация новых каналов получение клиентов
- Приемы для радикального улучшения основных показателей в действующем отеле:
    - Создание новых центров получения доходов
    - Оптимизация затрат на расходные материалы
    - Перестройка системы ФОТ

Рабочая неделя операционного директора, работа с контролирующими инстанциями, взаимодействие со службой безопасности отеля

- Система обмена информацией, контроль исполнения указаний
- Проектная работа, повышение эффективности руководителя
- Система допуска сотрудников, поставщиков и посетителей на объект
- Подготовка к сертификации отеля

- Документация по ПП и АТ безопасности
- Свод ПВТР
- Организация доступной среды
- Вопросы экологии в функционировании отеля
- Функционирование отеля в период ремонта отдельных участков, специфика работы при ЧС, общение с прессой

Подготовка отеля к запуску. Бюджет доходов и расходов

- Task Force, Soft Opening
- Создание условий для роста доли возвратных гостей с минимальными затратами
- Программа лояльности
- Порядок составления бюджета на месяц и год
- Основы ведения бюджета доходов и расходов по принципам USALI

Практикумы:

- Кейс «Приемы для быстрого повышения загрузки отеля. Основы работы отдела продаж»
- Кейс «Создание новых USP (условий, повышающих привлекательность отеля)»
- Кейс «Составление бюджета доходов и расходов на месяц»