

Лекция 1

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЗАГОРОДНЫХ ОБЪЕКТОВ ОТДЫХА

Лилия Биткуллова

Обзор законодательства в сфере загородных объектов отдыха. Классификация отелей: для кого обязательна, как проходит. Как проходят проверки объектов отдыха, и какие органы их проводят

Лекция 2

КАК СФОРМИРОВАТЬ ПРОДУКТ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА. КОНЦЕПЦИЯ И РЕКОНЦЕПЦИЯ

Инна Рындина

Продукт загородного объекта отдыха. Конкуренты и логистика. Маркетинговое исследование. Как правильно проводить SWOT-анализ. Как понять запрос целевой аудитории. Как выстроить позиционирование объекта. Виды объектов загородного отдыха. Ре/Концепция

Лекция 3

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА. ВСЕСЕЗОННОЕ ПРОГРАММИРОВАНИЕ

Дарья Чахова

Потенциал территории: инфраструктура, расширение номерного фонда, всесезонные активности. Номерной фонд, архитектурные формы. Инфраструктура территории. Расширение номерного фонда. Рекреационные услуги на разных территориях. Типы территории. Всесезонное программирование. Формирование совместных продуктов с партнерами и сообществами. Примеры существующих моделей. Мероприятия, которые привлекают гостей и увеличивают средний чек и среднюю продолжительность пребывания. Работа с партнерами: ошибки и как зарабатывать на совместных продуктах



Лекция 4

КАК РЕСТОРАН НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА СДЕЛАТЬ ДОХОДНЫМ

Алексей Зоткин

Ресторан в загородном отеле. Потенциал прибыльности ресторана в отеле. Финансовый и бухгалтерский учет прибыли ресторана. Работа с бюджетом. Точки роста. Оптимизация издержек

Лекция 5

КАК ОРГАНИЗОВАТЬ WELLNESS И SPA НА ТЕРРИТОРИИ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА

Лидия Кан

Концепции wellness и spa. Наполнение wellness и spa. Запросы целевой аудитории на оздоровительные и релакс услуги. Доход от wellness и spa-услуг на территории загородного отеля

Лекция 6

КАК РАЗВЛЕКАТЬ ГОСТЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА: АНИМАЦИЯ И РАБОТА С ДЕТЬМИ

Оксана Гончарова

Особенности организации анимационных услуг на территории загородного отеля. Запросы семейной и детской аудитории. Как зарабатывать на анимации

СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС: РЕНОВАЦИЯ

**КАК ПРИСТУПИТЬ К РЕАЛИЗАЦИИ
РЕНОВАЦИИ ОБЪЕКТА**

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА

МОДУЛЬ 2

Лекция 7

КАК НАЙТИ И УДЕРЖАТЬ СОТРУДНИКОВ

Анна Герасимова

Где искать сотрудников для загородного объекта отдыха. Как репутация объекта влияет на поиск сотрудников. Для чего нужно наставничество, и как выстроить систему эффективного наставничества. Обучение персонала: кто и чему должен обучать руководителей, менеджеров, рядовых сотрудников; сколько времени нужно выделять на обучение

Лекция 8

КАК ВЫСТРОИТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ ПОДЧИНЕННОСТЬ НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА

Екатерина Проценко

Основные службы загородного объекта отдыха. Эффективная подчинённость в гостинице. Межструктурное взаимодействие. Базовые аспекты системного менеджмента

Лекция 9

КАК ВЫСТРОИТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ РАБОТУ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ И СЛУЖБЫ ГОРНИЧНЫХ

Екатерина Проценко

Правила предоставления гостиничных услуг (основные законодательные акты, протоколы, постановления). Скрипты разговоров для сотрудников службы приема и размещения. Технология формирования рабочего плана службы горничных (housekeeping). Расчет времени на уборку номера в зависимости от типа отеля и разновидности номеров. Плюсы и минусы автоматизации работы горничных. Конфликты сотрудников и гостей



УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА

МОДУЛЬ 2

Лекция 10

КАК ВЫСТРОИТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ РАБОТУ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

Алексей Зоткин

Организационная структура службы питания на загородном объекте отдыха. Инструменты управления. Мотивация сотрудников службы питания. Точки контроля. Нормативы расчета сотрудников (сервисных, кухни) с учетом загрузки загородного комплекса

Лекция 11

КАК ВЫСТРОИТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ РАБОТУ СЛУЖБЫ ЭКСПЛУАТАЦИИ

Юрий Гурецкий

Особенности эксплуатации загородного объекта отдыха. Работа с сотрудниками службы эксплуатации. Ключевые проблемы технического обеспечения загородного объекта отдыха

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ:

РАБОТА СОТРУДНИКА СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ:

УБОРКА ЖИЛОГО МОДУЛЯ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА



СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО СЕРВИСА

МОДУЛЬ 3

Лекция 12

КАК ВЫСТРОИТЬ МОДЕЛЬ СЕРВИСА НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА

Борис Дороченков

Что такое сервис и сервисное мышление. Модель сервиса для загородных объектов отдыха. Построение системы качественного сервиса. Мониторинг качества сервиса: работа с отзывами, услуга «Тайный гость» и «Тайный звонок». Гости загородного отеля: выявление потребностей и ожиданий гостя до заезда; особенности обслуживания отдельных категорий гостей; предвосхищение ожиданий гостя

Лекция 13

КАК РАБОТАТЬ С ЖАЛОБАМИ И ЭФФЕКТИВНО РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ

Екатерина Боровских

Основные виды жалоб гостя в загородном объекте отдыха. Жалоба гостя как возможность. Конфликтология и потребительский терроризм

Лекция 14

КАК РАЗРАБАТЫВАТЬ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА

Марина Земскова

Стандарты гостиничного обслуживания. Порядок разработки стандартов сервиса на загородном объекте отдыха. Принципы составления и написания стандартов. Чек-листы

СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС: PET-FRIENDY

**РАЗМЕЩЕНИЕ С ЖИВОТНЫМИ. ЕСТЬ ЛИ
В ЭТОМ ЭКОНОМИКА**



Лекция 15

КАК ВЫСТРОИТЬ ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА

Екатерина Пикулина

Ценообразование / Расчет себестоимости основных услуг (номерной фонд). Формирование цен на различные услуги: проживание, пакеты, прайс-листы, сезонные предложения, динамическое. Ценообразование, предложения по условиям предложения тарифов. Шаблоны расчетов. Ценообразование дополнительных услуг отеля для частных и корпоративных гостей. Инструменты и каналы продаж

Лекция 16

КАК УПРАВЛЯТЬ ДОХОДАМИ ОТЕЛЯ: REVENUE MANAGEMENT

Сергей Данильченко

Revenue management. Управление доходностью загородного объекта отдыха. Корреляция цен. Продажи. Аналитика и конкурентный срез

Лекция 17

КАК НАСТРОИТЬ ИНСТРУМЕНТЫ И КАНАЛЫ ПРОДАЖ УСЛУГ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА

Юлия Цепилова

Особенности маркетинга и продаж на загородных объектах отдыха. Сайт: наполнение и продвижение. Интернет-ресурсы как каналы продаж: платные и бесплатные. Работа с туристическими операторами и агентствами. SMM. Блогеры. Куда реально стоит вкладывать деньги? Какие выбрать социальные сети. Составление бюджета. Самостоятельное ведение или работа с подрядчиками. SEO. Контекстная реклама. Ретаргетинг. Выполнение задач по продаже услуг отеля с помощью digital-маркетинга: свадьбы, банкеты, конференции и другие мероприятия. Программа лояльности. Виды. Варианты реализации



ФИНАНСЫ И РАБОТА С ДАННЫМИ.

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ОТЧЕТНОСТЬ НА ЗАГОРОДНОМ ОБЪЕКТЕ ОТДЫХА

МОДУЛЬ 5

Лекция 18

КАК ОЦЕНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА

Борис Дороченков

Эффективность работы объекта загородного отдыха любого типа. Виды показателей. Точки эффективности, на которые нужно влиять для достижения максимального результата

Лекция 19

КАК ФОРМИРОВАТЬ БЮДЖЕТ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА

Андрей Абрамов

Российская и международная управленческая отчетность. Формирование бюджета. Базовые навыки и инструменты управления доходами. Понятие бюджета. Составление бюджета доходов и расходов. Как правильно составить бюджет: кейсы. Основы бюджетирования по международному стандарту USALI. Смета текущих расходов как средство контроля. Отчет о расходах за определенный период

Лекция 20

КАК АВТОМАТИЗИРОВАТЬ РАБОТУ ЗАГОРОДНОГО ОБЪЕКТА ОТДЫХА

Дмитрий Шаповалов

Когда можно автоматизировать работу. Сферы автоматизации в отеле. Системы управления отелем – PMS или АСУ. Модули бронирования. Channel manager. CRM-автоматизация маркетинговых коммуникаций. Как выбрать конкретное решение

