

23-24 сентября 2025 года проводится обучение по программе повышения квалификации

«Повышение привлекательности отеля на основе клиентоориентированного подхода в организации и управлении барами и ресторанами».

Программа реализуется *Автономной некоммерческой организацией
«Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства»*

Программа семинара:

1-й день - 23 сентября

9.30–10.00 – Регистрация

10.00–10.45 **«Применение процессного подхода в индустрии гостеприимства».**

Качество является неотъемлемой и наиболее важной характеристикой деятельности любого отеля, гостиницы, позволяющей эффективно конкурировать на рынке и привлекать новых потребителей гостиничных услуг.

Управление качеством услуг и обслуживания должно осуществляться предприятием гостиничной отрасли регулярно, с использованием современных методов контроля качества и его совершенствования.

Построение системы менеджмента качества гостиничного бизнеса, как и в любых других видах деятельности, должно основываться на процессном подходе. Здесь заложена необходимость идентификации бизнес-процессов создания и проектирования гостиничной услуги, ее осуществления и предоставления. В структуре процессной модели бизнес-процессами устанавливается определенная совокупность различных видов деятельности, которые в целом должны формировать определенный результат, имеющий ценность как для самого гостиничного предприятия, так и для гостя.

Докладчик:

Светлана Михайловна Соклакова - Главный специалист ООО РКЦ «ТЕСТ-Консалт».

10.45–12.15 **«Как открыть идеальный бар»**

Открытие бара — это сложный, но захватывающий процесс, который требует тщательного планирования и внимания к деталям. Секрет создания успешного бара заключается:

- в правильно выбранной локации, помещении – месторасположение и помещение должны соответствовать потенциальным посетителям,
- в выборе концепции и коктейльной карте – какие типы баров существуют, их классификация, оформление, антураж; как создать коктейльную карту.
- в подборе инвентаря, который позволит обслуживать гостей на высоком уровне.

12.15–12.45– кофе-брейк

12.45-15.00 **«Как открыть идеальный бар»**

Кто такой бармен, в чём заключаются его работа, что входит в обязанности.

Как правильно выстроить работу с гостями, какой сервис надо предложить для увеличения количества продаж и удовлетворённости гостей.

Экономика предприятия. Где обычно бары теряют деньги.

Докладчик:

Леншин Владимир Владимирович Руководитель Школы барменов «Точка с запятой»

2-й день - 24 сентября

9.45–10.00 Регистрация

10.00–10.45 «Гостиничное меню как инструмент привлечения гостей: комплексный подход к прибыли и лояльности»

Лекция раскрывает комплексный подход к созданию меню для предприятий питания при отелях как важнейшего инструмента маркетинга и продаж. Материал охватывает все аспекты разработки меню: от определения целевой аудитории и концепции заведения до технических особенностей оформления и интеграции с цифровыми платформами. Особое внимание уделяется специфике отельных ресторанов, их отличию от городских заведений – необходимости быстрой адаптации под меняющийся состав гостей, работе с разными национальными кухнями, организации различных типов питания от завтраков до room service.

10.45–11.30 «Шведский стол 3.0: как современные тренды и национальный колорит превращают отельный завтрак в главный аргумент для бронирования»

На лекции детально анализируются современные тренды в организации питания, включая различные диетические направления (вегетарианство, правильное питание, кето-диета) и их интеграцию в систему отельного питания. Особое внимание уделяется техническим аспектам организации шведского стола: от правильного подбора оборудования и расстановки блюд до формирования оптимального графика работы и организации работы персонала. Рассматриваются особенности шведского стола в разных странах, специфика формирования меню с учетом национальных традиций и требований различных категорий гостей, включая диетические и религиозные ограничения.

11.30–12.15 «От сырья к блюду: как инновации в обработке и грамотные ТТК повышают рентабельность ресторана»

На лекции будет подробно рассмотрена структура и содержание технологической карты, разобраны практические аспекты составления и применения технологических карт, их значение для стандартизации процессов на предприятии питания и контроля качества готовой продукции. Материал охватывает вопросы калькуляции себестоимости блюд, учета пищевой ценности, организации хранения и подачи готовых изделий. Детально рассматриваются последствия отсутствия или неправильного оформления технологических карт, включая административную ответственность и штрафные санкции для предприятий общественного питания

Докладчик: **Соколов Анатолий Олегович** - бренд-шеф отеля «Амбассадор»

12.15–12.45– кофе-брейк

12.45–14.15 «Искусство ориентации на гостя: как создать незабываемый опыт посещения ресторана».

Удержание клиентов – это мощная стратегия, основанная на стимулировании возвращаться снова и снова, имеющая свои принципы, правила и законы.

Согласно исследовательским данным, всего 18% рестораторов сосредоточено на удержании текущих клиентов, тогда как 44% – уделяют больше внимания привлечению новых. Затраты на удержание гостей по сравнению с их привлечением имеют большую экономическую выгоду.

Что же в ресторане может стать привлекательным для гостя и побудит его вернуться снова? Какие правила необходимо соблюдать для того, чтобы гость выбрал именно ваш ресторан?

Как создавать счастливых и лояльных гостей, повышая возвращаемость?

14.15–15.00 «Кадровый голод в сфере гостеприимства».

Одна из главных болевых точек ресторанного бизнеса и сферы гостеприимства — проблема кадров.

Персонал — это визитная карточка, так как гости общаются с сотрудниками напрямую, оценивают сервис по их работе. Поэтому для успешного и долгосрочного развития бизнеса важно удовлетворять потребности не только гостей, но и персонала, для этого необходима мотивация команды и непрерывное повышение квалификации сотрудников.

Лекция посвящена поиску оптимального варианта по продолжительности времени работы при возможности гибкого подхода к управлению рабочим графиком и затратами на персонал.

Докладчик: **Орлова Яна Юрьевна** - член Ресурсного центра подготовки специалистов в области гостеприимства и общественного питания
