

## МАСТЕР-КЛАСС " Может ли Хаускипинг быть эффективным?"

**19 ноября 2018года**

Атриум Палас Отель, г. Екатеринбург  
конференц-зал "ДИАЛОГ"

Спикер

**Кибирёва  
Татьяна**

Эксперт-практик с 25ти летним опытом работы  
руководителя Службы Хаускипинг в отелях США и России

### По результатам прохождения мастер-класса участники получают:

- Именные сертификаты СПК (Совет по Профессиональным Квалификациям в индустрии гостеприимства) с присвоением квалификационных баллов.
- Сертификат о прохождении курса "Может ли Хаускипинг быть эффективным?".
- Рабочая тетрадь, методические, информационные материалы.

ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА	
9:30	<b>Регистрация участников</b>
10:00	- Система организации Службы Хаускипинг - Взаимодействие со смежными подразделениями - Состав Службы, требования к персоналу, правила регулирования внутреннего распорядка для сотрудников Службы, система обучения персонала , календарь ежедневных тренингов для персонала.
11:30	<b>Перерыв на кофе-брейк</b>
12:00	- Подробно о стандартах Службы Хаускипинг - Может ли быть эффективной технология уборки - Залог успешной проверки Роспотребнадзора - Основы безопасности работы персонала
13:30	- Ведение учёта в Службе Хаускипинг (инвентаризация, бюджет, капитальные затраты) - Секреты выбора белья для средств размещения
15:00	<b>Перерыв на кофе-брейк</b>
15:30	- Инновации, новый закон по экологии, обязательная классификация средств размещения, рабочая программа проведения проверок, что такое «Check list» Роспотребнадзора?
17-30	- Подведение итогов мероприятия. Ответы на вопросы.
18:00	<b>Окончание мероприятия, вручение сертификатов о прохождении курса</b>

**Приобретаемые навыки:** Умение выстроить эффективную систему организации и контроля работы руководителя и менеджеров, чётко выстраивать работу с учётом принятых стандартов оснащения, обеспечивать безопасность в технологиях уборки и успешно проходить проверки Роспотребнадзора, владеть секретами правильного выбора постельного белья, разбираться в вопросе работы прачечной или перехода на стирку/аренду белья, уметь анализировать бюджет Службы Хаускипинг и знать о требованиях нового закона по экологии.

## ОБУЧАЮЩИЙ СЕМИНАР «Превосходный сервис: пошаговая инструкция».

**20 ноября 2018г.**

Атриум Палас Отель, г. Екатеринбург  
конференц-зал "Диалог"

Спикер:

**Иванова Юлия**

Бизнес-тренер, эксперт по сервису, HR в индустрии гостеприимства

**По результатам прохождения семинара участники получают:**

- Именные сертификаты СПК (Совет по Профессиональным Квалификациям в индустрии гостеприимства) с присвоением квалификационных баллов.
- Сертификат о прохождении курса “Превосходный сервис: пошаговая инструкция”
- Рабочая тетрадь, методические, информационные материалы.

### ПРОГРАММА СЕМИНАРА:

09:30	<b>Регистрация участников.</b>
10:00	Приветствие. Знакомство с участниками.
10.15	<p><b>ТЕМА 1. Подбор сервисных сотрудников и их адаптация. Нематериальная мотивация как инструмент повышения лояльности персонала.</b></p> <p>Как подбирать клиентоориентированный персонал. Эффективные методы адаптации персонала. Как связано превосходное обслуживание с лояльностью сотрудников? Что дает управление лояльностью и вовлеченностью? Основные этапы управления вовлеченностью. Демотивация: Что снижает лояльность? 2 причины перестать мотивировать страхом.</p>
11:30	<b>Перерыв на кофе - брейк</b>
12:00	<p><b>ТЕМА 2. Оценка уровня мотивации и вовлеченности персонала.</b></p> <p>Как провести оценку уровня мотивации и вовлеченности персонала? Обработка и анализ результатов. Разработка плана работы по повышению мотивации и вовлеченности персонала. Эффективные методы повышения лояльности персонала. Улучшение микроклимата в коллективе, стремление к общей цели. Методы повышения уровня осознанности о важности и качестве сервиса.</p>
13:30	<p><b>ТЕМА 3. Превосходный сервис:</b></p> <p>Стандарты обслуживания – необходимость? С чего начать разработку стандартов обслуживания в отеле? Создание рабочей группы. Разработка единых стандартов обслуживания, регламентов, чек-листов. Как внедрить стандарты сервиса и добиться их выполнения сотрудниками? Этапы внедрения стандартов обслуживания. Построение эффективной системы обучения сотрудников.</p>
14:30	<b>Перерыв на кофе-брейк</b>
15.00	<b>Тема 3: Продолжение</b>

	4 составляющие культуры 5* сервиса. Этапы построения культуры сервиса. Воплощаем в жизнь: работа с гостями, обратная связь, оценка сервиса, поиск и устранение ошибок. Работа с отзывами гостей. Стандарт работы с отзывами.
17:30	<b>Подведение итогов семинара. Ответы на вопросы.</b>
18:00	<b>Окончание мероприятия, вручение сертификатов о прохождении курса.</b>

**Приобретаемые навыки:**

- Подбирать и адаптировать клиентоориентированный персонал
- Применять нематериальную мотивацию для повышения эффективности работы персонала и качества обслуживания
- Управлять персоналом не «кнутом» и постоянными премиями, а через вовлеченность и повышение уровня лояльности
- Разрабатывать стандарты обслуживания для основных служб отеля
- Внедрять стандарты обслуживания в деятельность организации
- Контролировать выполнение стандартов
- Проводить аудит и анализ качества обслуживания
- Разработать и внедрить систему контроля качества