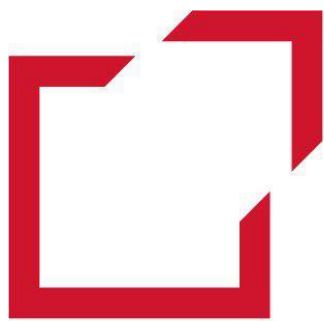




SWISSAM International University

Краткосрочные программы
по направлению
«Отельный менеджмент»



Индустрия отельного бизнеса - одна из немногих сфер, которая по-прежнему продолжает стабильно расти и развиваться, несмотря на кризисы и другие экономические и политические потрясения.

А какая страна приходит в голову, когда мы говорим об исключительном сервисе в отелем бизнесе? Конечно же Швейцария! Именно поэтому университет SWISSAM предлагает профессиональные образовательные программы, построенные на основе программ швейцарской школы гостеприимства IMI. Тренерами программ являются известные эксперты в сфере гостеприимства, практикующие специалисты и преподаватель гостиничного дела в университете SWISSAM.

Все программы мы адаптируем под запрос клиента и можем сделать индивидуальные программы по повышению квалификации сотрудников.

START HERE. GO ANYWHERE

1. Линейный персонал

Описание программ	Кол-во дней, часов
Программа: Навыки успешной организации службы ресепшн Описание программы: Данный курс предназначен для сотрудников службы размещения, которые хотят повысить свой профессиональный уровень, а также для супервайзеров и управленцев, которые хотели бы систематизировать имеющийся опыт Основные темы: • Что такое эффективная служба размещения • Классификация отелей и типы номеров • Национальные особенности гостеприимства • Международные стандарты работы в отеле • Эффективная презентация отеля и ее услуг • Работа со сложными гостями • Технологии решения проблемных ситуаций в отеле По окончании данной программы вы сможете: • повысить профессиональный уровень • подготовить себя к возможным сложностям работы в сфере гостеприимства • оптимизировать работу службы приема и размещения • эффективно взаимодействовать с другими отделами отеля	2 дня 12 акад. часов
Базовая программа: Основы гостеприимства Описание программы: Курс будет интересен сотрудникам любых операционных отделов начального и среднего уровня. Основные темы: • Особенности работы в сфере гостеприимства • Базовые навыки работы с гостями • Сложные ситуации в обслуживании гостей (отель, ресторан, туристический бизнес) • Пути продвижения высокого уровня обслуживания.	1 день 6 акад. часов

По окончании данной программы вы сможете: • повысить уровень профессиональной компетенции • систематизировать имеющийся опыт и знания, находить новые техники работы с гостями.	
Программа: Организация службы уборки номеров Описание программы: Курс предназначен для линейного персонала хозяйственных служб, старших горничных, руководителей хозяйственной службы. Основные темы: • структура отдела хозяйственной службы; место данной службы в отделе • номерной Фонд отеля, регламентирующая документация • управление персоналом службы Housekeeping • адаптация и тренинги для нового персонала в отделе • планирование деятельности хозяйственной службы; расписание сотрудников • технологии уборки номера. Статус номера • международные стандарты сервиса службы уборки номеров По окончании данной программы вы сможете: • создать отдел хозяйственной службы или систематизировать имеющийся • составить/собрать пакет документов с санитарно-гигиеническими требованиями для проверяющих органов • нанимать, инструктировать, адаптировать персонал для отдела • строить свою работу согласно международным требованиям стандартов обслуживания и уборки	2 дня 12 акад. часов

2. Персонал среднего звена.

Описание программ	Кол-во дней, часов
Программа: Маркетинг в сфере гостиничной и туристической индустрии Описание программы: Курс предназначен для персонала среднего звена маркетинговых служб отельного и туристического бизнеса.	2 дня 12 акад. часов

Основные темы: • Роль маркетинговой службы на мероприятиях • Маркетинговые теории и концепции в рамках индустрии • Анализ связей организации с внешней средой • SWOT - анализ компании (практическое занятие) • Формирование программ лояльности на предприятии • Постановка целей и задач для реализации маркетинговых планов компании • Анализ маркетинговых бюджетов, решение бизнес-кейсов (практическое занятие) • Создание маркетингового бюджета и его реализация По окончании данной программы вы сможете: • оценить вклад и воздействие индустрии гостеприимства и туризма в социальную, экономическую, политическую, культурную сферы деятельности • анализировать и использовать различные маркетинговые теории и концепции для практического применения в сфере отельного и туристического бизнеса • определять маркетинговые цели и задачи компании • применять маркетинговые знания и навыки для решения проблем • подготавливать и анализировать цифровые и графические данные и реализовывать их в работе	
Программа: Управление каналами продаж в сфере гостеприимства Описание программы: Курс предназначен для сотрудников маркетинговых и коммерческих служб, отделов продаж и руководителей среднего звена. Основные темы: • Организация системы продаж • Формирование системы распределения и выбор участников канала сбыта • Отдел продаж как основной источник конкурентного преимущества • Управление динамикой отдела продаж в условиях роста спроса По окончании данной программы вы сможете: • оценить вклад и воздействие индустрии гостеприимства и туризма в социальную, экономическую, политическую, культурную сферы деятельности	2 дня 12 акад. часов

• анализировать и использовать различные маркетинговые теории и концепции для практического применения в сфере отельного и туристического бизнеса • определять маркетинговые цели и задачи компании • применять маркетинговые знания и навыки для решения проблем • подготавливать и анализировать цифровые и графические данные и реализовывать их в работе	
Базовая программа: Управление доходами в сфере гостеприимства Описание программы: Курс предназначен для сотрудников среднего звена финансовых и маркетинговых служб. Также будет полезен сотрудникам, повышающим квалификацию в рамках профессии. Основные темы: • Специфика управления доходами в сфере гостеприимства • Техники и стратегии управления доходами • Политика ценообразования предприятия по сегментам рынка • Финансовое прогнозирование • Методы сбора и анализа статистических данных для повышения рентабельности предприятия По окончании данной программы вы сможете: • определять стратегическую задачу управления доходами • применять различные методы управления доходами • устанавливать ценовые рамки для создания соответствующих потребительских сегментов • выбирать подходы к формированию гибкости цен • анализировать результаты использования различных каналов сбыта • готовить и оценивать финансовый прогноз	2 дня 12 акад. часов

3. Руководители департаментов, топ-менеджеры.

Описание программ	Кол-во дней, часов
Программа: Бюджетирование в операционной деятельности отеля.	3 дня 18 акад. часов

Описание программы: Курс предназначен для руководителей и сотрудников службы персонала в сфере гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса. Основные темы: • Система управления человеческими ресурсами • Кадровое планирование и бюджет отдела персонала • Подбор и отбор персонала на различные позиции в сфере гостеприимства • Современные методы адаптации, мотивации, обучения персонала • Деловая оценка персонала • Типовые модели карьеры и их применение на практике По окончании данной программы вы сможете: • определять понятия, принципы и задачи финансового менеджмента, бухгалтерского, управленческого и финансового учета, • использовать методы прогнозирования продаж и расходов, • применять CVR анализ (затраты, объем, прибыль), • создавать анализ отклонений бюджета, • определять назначение, принципы построения и составлять финансовую отчетность: баланс предприятия, отчет о доходах и расходах, отчет о продвижении денежных средств, • использовать электронные таблицы при проведении финансовых расчетов.	
Программа: Управление человеческими ресурсами в сфере гостеприимства Описание программы: Курс предназначен для персонала среднего звена маркетинговых служб отельного и туристического бизнеса. Основные темы: • Система управления человеческими ресурсами • Кадровое планирование и бюджет отдела персонала • Подбор и отбор персонала на различные позиции в сфере гостеприимства • Современные методы адаптации, мотивации, обучения персонала • Деловая оценка персонала • Типовые модели карьеры и их применение на практике По окончании данной программы вы сможете:	3 дня 18 акад. часов

• понимать и интерпретировать ключевые термины по курсу управления в ресторанном бизнесе • выбирать и применять ключевые концепции, методы и навыки в области управления персоналом • строить комплексную и эффективную систему управления персоналом в соответствии со стратегией и задачами компании • понимать природу, роль и вклад в функцию управления персоналом в индустрии гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса	
Продвинутая программа: Управление доходами в сфере гостеприимства Описание программы: Курс предназначен для сотрудников высшего звена финансовых и маркетинговых служб. Является продолжением базовой программы «Управление доходами в сфере гостеприимства». Основные темы: • Управление финансами в операционной деятельности компании • Управленческая отчетность. Стандарт • Uniform System of Accounts for lodging industry (USALI) • Создание оптимизационной модели управления доходами (Yield Management) • Анализ и прогнозирование спроса для рыночных микросегментов • Создание экономической техники для оптимизации дохода предприятия (практическое занятие) • Современные методы и подходы к управлению доходами (YM) По окончании данной программы вы сможете: • повысить прибыль компании за счет выхода на более высокий уровень стратегического подхода к ценообразованию и затратам • устанавливать механизмы регулирования спроса и получения прибыли • использовать критически важные для отрасли методы и техники управления доходами, основанные на международном опыте бизнеса	3 дня 18 акад. часов