

**ПРОГРАММА**  
**Школа «Уроки бизнеса для руководителей и собственников курортных организаций»**  
**в рамках Всероссийского Форума «Здравница-2019»**

**20 мая 2019 г., г. Алушта**

**10.00-18.00 (перерывы: с 11.30 до 12.00 и с 14.00 до 15.00) Бизнес-практикум «Основные этапы системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Политика в области безопасности пищевой продукции. 7 Принципов ХАССП. Методология внедрения»**

Ведущий: Наталья Николаевна Колганова — *генеральный директор компании Food Audit, эксперт Систем качества и безопасности пищевой продукции, эксперт Сертификации Систем Менеджмента Качества и Безопасности Пищевой Продукции, аудитор национальных и международных стандартов ISO 22000 НАССР, дипломированный аудитор системы менеджмента безопасности пищевой продукции, имеет диплом Национальной промышленно-экологической палатой в соответствии с системой добровольной сертификации «Единый Аудиторский Регистр России», действующий эксперт в области пищевой безопасности по системам НАССР, эксперт по сертификации Систем менеджмента качества пищевой продукции, с подтверждением компетенции в ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации», эксперт Первого клуба профессионалов Гостеприимства по вопросам пищевой безопасности, методологии ХАССП, СанПиН, Москва*

Цель: рассмотрение основных этапов системы менеджмента безопасности пищевой продукции, политики в области безопасности пищевой продукции, принципов анализа пищевых опасностей с отбором контрольных и управленческих методов для значимых критических контрольных точек.

В рамках бизнес-практикума будут рассмотрены следующие вопросы:

1. *Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011.*
2. *Основные этапы системы менеджмента безопасности пищевой продукции.*

*Инструкции СМБПП. Политика в области безопасности пищевой продукции. Политика в области безопасности пищевой продукции.*

3. *7 Принципов ХАССП. Методология внедрения. Документация системы менеджмента безопасности продукции. Ответственность руководства. Составление программы на основе положений ГОСТ Р 54762-2011/ISO/TS 22002-1:2009, включая требования прямого действия, документированные процедуры и инструкции. Информация о продукции. Информация о производстве. Блок-схемы технологических процессов. Анализ опасностей. Мероприятия по управлению. Составление пооперационной Производственной программы обязательных мероприятий. Составление рабочих листов по ХАССП. Валидация, верификация и улучшение системы.*

В структуре бизнес-практикума предусмотрена групповая дискуссия, организатором которой выступает ведущий, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

**10.00-18.00 (перерывы: с 11.30 до 12.00 и с 14.00 до 15.00) Воркшоп «Любовь с первого взгляда: предвосхищение ожиданий клиента»**

Ведущий: Герман Владимирович Тепляков — директор компании «Форсайт Консалтинг», Новосибирск. Бизнес-антрополог. Консультант в сфере клиентского сервиса, медицинский и санаторно-курортный бизнес. Экспертные специализации: визуальная психодиагностика и этология человека. По образованию врач, педагог, психолог. Профессиональный опыт с 1987 г., стаж в санаторно-курортной сфере 16,5 лет, Новосибирск

Цель: изучение аспектов клиентского сервиса - анализ потребностей клиента методами визуальной психодиагностики, направленной на мгновенный подбор индивидуальных ключей клиентского сервиса высшего уровня.

В рамках воркшопа будут рассмотрены следующие вопросы:

- Антропологические подходы к клиентскому сервису
- Теоретические основы визуальной психодиагностики.
- Первое восприятие человека в целом: тип фигуры, походка, поза, жесты.
- Основные части лица, их психодиагностическое значение.
- Язык тела. Признаки волнения, лжи, агрессии.
- Категории клиентов: от потенциально конфликтных до потенциальных амбассадоров бренда.
- Психологические ключи доступа к клиенту в реальных ситуациях.

В структуре воркшопа предусмотрена групповая дискуссия, организатором которой выступает ведущий, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

**10.00 – 18.00 (перерывы: с 11.30 до 12.00 и с 14.00 до 15.00) Мастер-класс «Технология управления Хозяйственной службой санатория»**

Модератор: Татьяна Васильевна Кибирёва — Президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства — первого в России профессионального сообщества Хаускиперов. Эксперт I Национального Чемпионата рабочих профессий «Навыки мудрых» WorldSkills Russia. Сертифицированный тренер с многолетней практикой, автор методических пособий и курсов по работе Хозяйственной службы, автор многочисленных статей в профильных изданиях, участник нескольких телевизионных передач об индустрии гостеприимства. Эксперт в программах повышения квалификации/ профессиональной переподготовки сотрудников хозяйственных подразделений курортов, санаториев и отелей Ингушетии, Карачаево-Черкесии и Крыма, Москва

Алгоритм технологии мастер-класса:

Этап 1. Теоретическая часть: Анализ состава Хозяйственной службы. Требования к персоналу. Система обучения персонала Хозяйственной Службы. Стандарты и технология Хозяйственной Службы. Чистота, комфорт, уют — шаг за шагом, виды уборок, работа с химикатами. Основы безопасности в технологиях уборки. Система

*контроля качества работы в Хозяйственной Службе. Нормативные документы. Инновации в Хозяйственной Службе. Проверки Роспотребнадзора.*

*Этап 2. Решение ситуационных задач: построение систем работы и контроля руководителей, менеджеров, супервайзеров Хозяйственной Службы; построение алгоритма ежедневной работы Хозяйственной службы с учётом принятых стандартов оснащения, безопасности уборки, обучения и тестирования персонала Хозяйственной Службы; построение алгоритма внедрения инновационных продуктов сферы гостеприимства.*

В структуре 2-го этапа мастер-класса предусмотрена групповая дискуссия, организатором которой выступает модератор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

**10.00-18.00 (перерывы: с 11.30 до 12.00 и с 14.00 до 15.00) Бизнес-тренинг «Приём и размещение гостей в санатории. Технологии работы службы приёма и размещения. Создание лояльности гостей. Технологии урегулирования конфликтов»**

*Ведущий: Виктория Александровна Белякова — Сертифицированный тренер международной гостиничной компании IHG (InterContinental Hotels Gr up). Эксперт по классификации средств размещения Торгово-Промышленной Палаты Самарской области. Вице-Президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства (Поволжский филиал), эксперт Клуба. Организатор ежегодного Форума «Реальный клининг» в Поволжье, проводимого совместно с Ассоциацией Контрактных Клининговых компаний, Москва.*

*В рамках бизнес-тренинга будут рассмотрены следующие вопросы: Операционные процессы работы службы приёма и размещения. Мировая практика организации работы службы приёма и размещения. Корпоративная культура. Системы бронирования. Гарантированные/негарантированные бронирования. Подтверждения. Отмены. Тарифная политика. Взаимодействие с гостями во время проживания. Особенности работы с VIP-гостями. Правовые вопросы, возникающие с гостями. Нормативные документы, регламентирующие предоставление услуг размещения, правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Создание и поддержание лояльности гостей путём высококлассного сервиса. Просьбы и жалобы гостей. Укрепление лояльности гостей в конфликтных ситуациях. Технологии урегулирования конфликтов. Матрица решения проблем. Программы получения обратной связи от гостей. Работа с негативными отзывами. Операционная деятельность предприятия. Основные финансовые показатели эффективной продажи номерного фонда. Поведение сотрудников в чрезвычайных ситуациях. Сохранение репутации средства размещения.*

В структуре бизнес-тренинга предусмотрена групповая дискуссия, организатором которой выступает ведущий, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.

**10.00-18.00 (перерывы: с 11.30 до 12.00 и с 14.00 до 15.00) Мастер-класс «Стресс менеджмент для руководителя. Профилактика ментального здоровья. Как управлять своей энергией и здоровьем»**

Модератор: Надежда Бондаренко — бизнес — тренер, предприниматель, эксперт позитивной психологии для бизнеса и жизни. Опыт работы бизнес — тренером с 2000 года. Работала с компаниями: Роснефть, Ингосстрах, Росатом, Ростелеком, GSK, DAICHI, RALF RINGER, Fujitsu, TOSHIBA. Сертифицированный MQ тренер, с 2011 партнер Венгерской компании Profil Training (г. Будапешт). Официальный представитель метода MQ в России. С 2010 года ведет блог для бизнес — тренеров. В 2010 года создала онлайн Школу тренеров. В 2016 год вошла в номинацию тренинг для тренеров «Всероссийский потребительский рейтинг бизнес-тренеров». Спикер и партнёр крупнейшего портала онлайн образования Etutorium. Автор книг: «Позитивный бизнес» и «9 практических советов тренеру» спикер и презентер Форума «Здравница-2018», Москва

Алгоритм технологии мастер-класса:

Этап 1. Теоретическая часть: *Понятие стресс и дистресс. Синдром Эмоционального выгорания менеджера. Диагностика уровня стресса. Пути выхода из стресса — зона влияния. Преодоление беспомощности и контроль над жизнью с помощью ментальных техник. Техника снижения напряжения. Работа с доминантой. Рефрейминг негативных мыслей. Организация дня. Способы пополнения психологической энергии. Метод Ключа для каждодневного использования.*

Этап 2. Практическая часть: *диагностика уровня стресса (на примере 3х выбранных модератором участников мастер-класса), разработка для них личного Антистрессового плана.*

В структуре 2-го этапа мастер-класса предусмотрена групповая дискуссия, организатором которой выступает модератор, определяющий направление обсуждения в соответствии с поставленными целями.