### ПРОГРАММА КУРСА «Гостиничное дело»

**Гостиница / отель / хостел как бизнес-проект:**

1. Внешняя среда проекта предприятия индустрии гостеприимства.
2. Классификация предприятий гостеприимства. Выбор концепции проекта предприятия гостеприимства.
3. PEST-анализ проекта. SWOT-анализ проекта.
4. Система знаний и работ по проекту.

**Маркетинг гостиничных услуг:**

1. Концепция гостиничного предприятия.
2. Анализ целевой ниши, исследование потребителей. Выбор сегмента.
3. Product, Place, Price, Promotion в маркетинге гостиничного предприятия.
4. Анализ конкурентов. УТП. AIDA в продвижении и коммуникации.
5. Глобальные и российские системы бронирования.

**Оценка ресурсов проекта гостиницы / отеля / хостела:**

1. ЭГП проекта. Выбор места, ограничения для хостелов в городах РФ.
2. Инфраструктурные ресурсы территории проекта.
3. Маркетинговые ресурсы территории проекта. Брендинг.
4. Человеческие ресурсы проекта.

**Проектирование помещений гостиницы / отеля / хостела:**

1. Системы жизнеобеспечения помещений гостиницы / отеля / хостела.
2. Инженерное проектирование помещений гостиницы. ArchiCAD.
3. Соблюдение СНиП, СанПиН, пожарных других норм в проекте.
4. Зоны гостиницы / отеля / хостела, их проектирование и эксплуатация.

**Управление проектом гостиницы / отеля / хостела:**

1. Организационно-правовые вопросы, менеджмент проекта.
2. Предпроектные, проектные работы. СДР. Автоматизация управления.
3. Инвестиции, партнеры, поставщики проекта.
4. Материально-техническое обеспечение проекта. Основные и оборотные средства.

**Человеческие ресурсы, сервис и менеджмент гостиницы:**

1. "Лицо" и "сердце" гостиницы, функции и организация персонала.
2. Организация сервиса и бизнес-процессов в гостиницы.
3. Офлайн и онлайн работа на целевом рынке.
4. Управление стоимостью, рисками, другими компонентами менеджмента гостиницы.

**Комплексные меры по продвижению услуг гостиницы / отеля / хостела:**

1. Продвижение бренда гостиницы / отеля / хостела:
   * Создание и продвижение бренда гостиницы / отеля / хостела. Бренд как инвестиция в развитие бизнеса гостеприимства.
   * Разработка и внедрение в проект стандартизованных технологий услуг, стандартизация и продвижение бренда.
   * Источники трафика для гостиниц / отелей / хостелов.
2. Налаживание всех каналов трафика клиентов. Формирование клиентской базы. Маркетинг клиентской базы. Выявление целевых клиентов:
   * Таргетинг и другие каналы привлечения клиентов. Применение налаженных каналов и Маркетинг отношений. Таргетинг и ретаргетинг.
   * Партнерские отношения и коммуникация.
   * Построение системы маркетинга и продаж. Оценка эффективности.