



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



**Projekt: „Vzdělávání studentů a pedagogů gastronomických oborů“**

Dne **19. května 2015** se uskuteční přednášky na téma:

**1. Jak se dělá hotelový marketing?** *Studenti budou uvedeni do světa hotelového marketingu. Klasické marketingové principy budou vysvětlovány v hotelovém světě. Které aktivity jsou pro ubytovací zařízení klíčové a které jsou velmi často naopak ztrátou času? Odpovíme si!*

Velmi častým problémem provozoven je, že neví, jak marketing ubytovacích zařízení uchopit. Jednotlivé činnosti na sebe nenavazují a nejsou koordinovány tak, aby vedly smysluplně k efektivní propagaci provozovny. Cílem tohoto bloku je navázat na znalosti marketingu, které získali studenti během teoretického vyučování a zasadit je do praktické situace na ukázkových modelech v hotelnictví. Probírány budou nové metody propagace hotelu, měření marketingových kampaní a jejich vyhodnocování, efektivní cesty marketingu atd. Seminář bude prolnutím přednášky s promítanou prezentací a nácviku praktických situací.

**2. Housekeeping není jen úklid!** *Seminář vysvětlí studentům činnosti probíhající na úseku housekeeping z široké perspektivy. Poukáže na to, že práce na tomto úseku se sestává z velkého množství aktivit a že zažitě vnímání housekeepingu pouze jako úklidu je velmi zavádějící. Oblast housekeepingu je část ne příliš zmiňovanou částí hotelu. Proto je velmi důležité seznámit studenty se všemi činnostmi probíhajícími na tomto úseku a jeho nezbytností pro celý provoz. Součástí tohoto bloku bude i diskuse zaměřená na outsourcing, který je často na těchto úsecích využíván. Studenti na základě získaných informací budou muset rozhodnout, zda je výhodné outsourcing využívat. Další praktický úkol bude spjat s úsporami v hotelu. Studenti budou mít za úkol spočítat možné úspory spjaté s využíváním ekologického programu v hotelu. Seminář bude prolnutím přednášky s promítanou prezentací a nácviku praktických situací.*

**3. Budu recepční profesionál!** *Studenti se seznámí s hlavními zásadami práce recepčního, zmíněna bude i komunikace s hostem a důležitost osvojení si dovedností základních pravidel v komunikaci. Pozornost bude věnována na činnosti a procesy probíhající na tomto úseku. Cílem školení je přestavit studentům práci recepčního z praktického pohledu krok za krokem. Dozvědí se, jak probíhá check in, checkout, jakým způsobem nakládat s platebními kartami, jak dbát na bezpečnost hostů a soukromí hostů a která pravidla s tímto spjatá je třeba dodržovat. Pozornost bude věnována i praktickému nácviku komunikace s hostem (přivítání, doplňkový prodej, administrativní pomoc hostu, popřípadě služby concierge a komunikace při odjezdu hosta). Seminář bude prolnutím přednášky s promítanou prezentací včetně praktických nácviků studentů situací, na které v ubytovacím zařízení při výkonu práce recepčního mohou narazit.*

**4. Stížnosti jsou dar!** *Tento blok je zaměřen na pozitivní vnímání stížností a jejich efektivní řešení. Součástí bloku jsou i praktické nácviky nepřeborného množství situací, které mohou v ubytovacím zařízení nastat. Studenti si nastíní nejefektivnější řešení těchto situací. Během tohoto školení se studenti nejprve seznámí s postupem, který vnímá stížnost jako dar. Pokud si host stěžuje, je vždy možná možnost nedostatku, na který poukazuje napravit. V momentě, kdy si žáci osvojí toto vnímání stížností, mohou s nimi začít pracovat zcela novým způsobem. Konkrétní postupy jak reagovat na stížnosti hostů a jaké kompenzace a za jakých okolností poskytovat budou řešeny formou praktických ukázek. Nacvičovány budou i jednotlivé reakce na stížnosti a správná komunikace s hostem. Seminář bude prolnutím přednášky s promítanou prezentací včetně praktických nácviků situací za pomoci hraných scének studentů.*