ПРОГРАММА
обучающего мероприятия
«Крымское гостеприимство – сервис, который запоминается»
(ГОСТЕВЫЕ ДОМА)

Организаторы:
- Министерство курортов и туризма Республики Крым;
- «Академия гостеприимства» курорта «Мрия».

Место проведения: отель «Ялта Интурист», 16 этаж (г. Ялта, ул. Дражинского, 50)

Дата и время проведения: 19 марта 2026, с 11.00 до 15.00 с перерывом на кофе-брейк.

Целевая аудитория: собственники и сотрудники гостевых домов.

Участие - бесплатное.

Количество мест ограничено.

Для прохода на территорию отеля необходимо предъявить **документ, удостоверяющий личность.**

Регистрация по ссылке:
https://forms.yandex.ru/u/69b1828590fa7b6246176d01/

19 марта 2026 года, с 11.00 до 15.00				
№	**Тема**	**Тезисное содержание блока**	**Время**	**Формируемые компетенции\результат**
1	**Крымское гостеприимство как Философия человекоцентричности и культура партнерского диалога** Алена Альт Академия гостеприимства курорта «Мрия»	• **Нетворкинг для знакомства** и объединения участников • **Понятие и уровни человекоцентричности** – передового бизнес-подхода • **Человекоцентричный подход в курортном бизнесе** на примере курорта «МРИЯ»: создание персонализированной среды, где гость чувствует глубокую заботу, безопасность и предвосхищение его желаний. • **Ключевой ресурс** –	11:00 - 12:20	• Человекоцентричный подход к гостю и сотрудникам • Эмпатия как важное качество для работы с людьми • Персонализированный подход к гостю • Открытое мышление

		мотивированные сотрудники, чье собственное благополучие является такой же ценностью для компании, как и комфорт гостя. • **Основные аспекты подходов:** -отказ от шаблонов -забота о здоровье и благополучии (Well-being) -эмпатия сотрудников -«сшивание» клиентского пути		
2	**Кофе-брейк**		12:20 - 12:50	Участники могут пообщаться с коллегами в неформальной обстановке и насладиться легкими закусками, чаем и кофе
3	**Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций, как возможность повысить уровень сервиса** Алена Альт Академия гостеприимства курорта «Мрия»	• **Конфликтогены** и правила обращения с ними • **Стратегии поведения** в конфликте • Эмоциональная составляющая конфликта • **Алгоритм** выхода из конфликтной ситуации • Анализ видеосюжетов	12:50 - 14:20	• Качественный результат: повышение продуктивности команд • Сохранение эмпатии и качества взаимодействия с гостем в пиковые периоды • Поддержание стандартов качества в условиях ограниченного ресурса времени • Формирование лояльности и повторных продаж через персонализированный сервис
4	**Масштабный нетворкинг с участниками** Алена Альт Ольга Бекасова Академия гостеприимства курорта «Мрия»	• **Профилактика** конфликтных ситуаций • **Развитие** партнерских отношений • **Коллаборации** с гостевыми домами как реализациячеловекоцентричного подхода к гостю и укрепление партнерских отношений	14:20 - 14:50	• Формирование Партнерских отношений • Предотвращение конфликтных ситуаций